

Kestävän kasvun Eloisa



Omaishoitajien tukipalvelu

Omaishoitajien tukipuhelin numeron saa palvelun piirissä olevat asiakkaat

- Säännölliset yhteisesti sovitut tukipuhelut
- Tukipuhelimeen soitto mahdollisuus arkisin klo: 8-15



Mitä tukipalvelu on?

- Omaishoitajan tarpeisiin perustuvaa yksilöllistä keskustelutukea puhelimitse arkisin.
- Tukipuheluilla voidaan esim:
 - Tukea omaishoitotehtävässä jaksamista
 - Tukea sosiaalista ja fyysistä aktiivisuutta
 - Tukea arjen sujuvuutta
 - Avustaa terveyspalveluissa
 - Antaa yleistietoa ja ohjausta palveluista

Kenelle? Miten palvelun piiriin pääsee?

- Yli 65-vuotiaille sopimusomaishoitajille.
- Osallistuminen on vapaaehtoista sekä maksutonta.
- Palvelua haetaan ikääntyneiden asiakasohjauksen kautta, palveluohjaajan arvion perusteella.
- Tällä hetkellä palvelun piirissä on 162 asiakasta, koko hyvinvointialueelta.

Esimerkkejä mitä tukipuhelu voi sisältää

- Käydään läpi omaishoitajan arkea ja kuulumisia.
- Annetaan ohjausta palveluissa esim. Kelan etuudet, Eloisan palvelut, yhdistysten toiminta.
- Välitetään yhteydenottopyyntö esim. palveluohjaajalle.
- Annetaan omahoito-ohjeita, arjen vinkkejä.
- Varataan kausirokotukseen tai laboratorioon aika.
- Laitetaan resepti uusittavaksi.

- Tukipuhelut kirjataan potilastietojärjestelmään.
- Puheluiden tiheys ja sisältö määritellään yksilöllisesti omaishoitajan tarpeiden mukaan.

Esitteet

- Esitteet jaettu 10/2024 alkaen eri toimipisteisiin.
- Tavoitteena olisi, että uusi yli 65v. sopimusomaishoitaja saisi esitteen.
- Julkaisuja:
 - <https://essote.sharepoint.com/sites/intra-hyvinvointialue/SitePages/uutiset-Eloisassa-kehitet%C3%A4%C3%A4n-omaishoitajien-tukipalveluja-osana-Kest%C3%A4v%C3%A4n-kasvun-Eloisa--hanketta.aspx>
 - <https://etelasavonha.fi/2025/05/22/blogi-omaishoitajien-tukipalvelu-mita-kuuluu-nyt/>

Etelä-Savon
hyvinvointialue



etelasavonha.fi



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Omaishoitajien tukipalvelu

YLI 65-VUOTIAILLE SOPIMUSOMAISHOITAJILLE



Olemme apunasi!

ELOISA
Etelä-Savon
hyvinvointialue

Omaishoitajien tukipalvelu

On omaishoitajan tarpeisiin perustuvaa yksilöllistä keskustelutukea puhelimitse. Palvelemme arkin.

Tukipalvelun hoitaja soittaa sinulle sovittuina ajankohtina ja voit myös itse soittaa tukipuhelimeen. Hae tukipalvelua soittamalla ensin ikääntyneiden asiakasohjaukseen.

Tukipuheluilla voidaan esim:

- Tukea omaishoitotehtävissä jaksamista
- Tukea sosiaalista ja fyysistä aktiivisuutta
- Tukea arjen sujuvuutta
- Avustaa terveyspalveluissa
- Antaa yleistietoa ja ohjausta palveluista

Ikääntyneiden asiakasohjaus
015 211 557
ma-pe klo 9-15

Tukipalvelu on maksutonta ja osallistuminen vapaaehtoista. Tukipalvelu on tarkoitettu yli 65-vuotiaille sopimusomaishoitajille.

Puhelujen määrät

- Tukipuheluita soitettu:
 - Vuonna 2023 palvelun alkaessa toukokuussa 871 tukipuhelua, 194:lle asiakkaalle
 - Vuonna 2024 1817 tukipuhelua, 284:lle asiakkaalle
 - Vuonna 2025 1040 tukipuhelua, 209:lle asiakkaalle (tieto 19.8.25)
-
- Tukipuhelimeen saapuvat puhelut ajalla 2/2024-6/2025 yht. 358kpl (asiakkaat/muut sote yksiköt)
 - Asiakkaan tai asiakkaan asialla mahdollisuus soittaa tukipuhelimeen arkisin ma-pe.
 - Tukipuhelimeen saapuvat puhelut tällä hetkellä noin 5-10puh./vko

Avustaminen/yhteydenotot asiakkaan puolesta

- Yleisimmät avustustarpeet sekä yhteydenotot
- Paljon annettu myös omahoito-ohjeita, arjen vinkkejä, yhteystietoja sekä tietoa ja ohjausta
- Ajalta 1/2024-6/2025

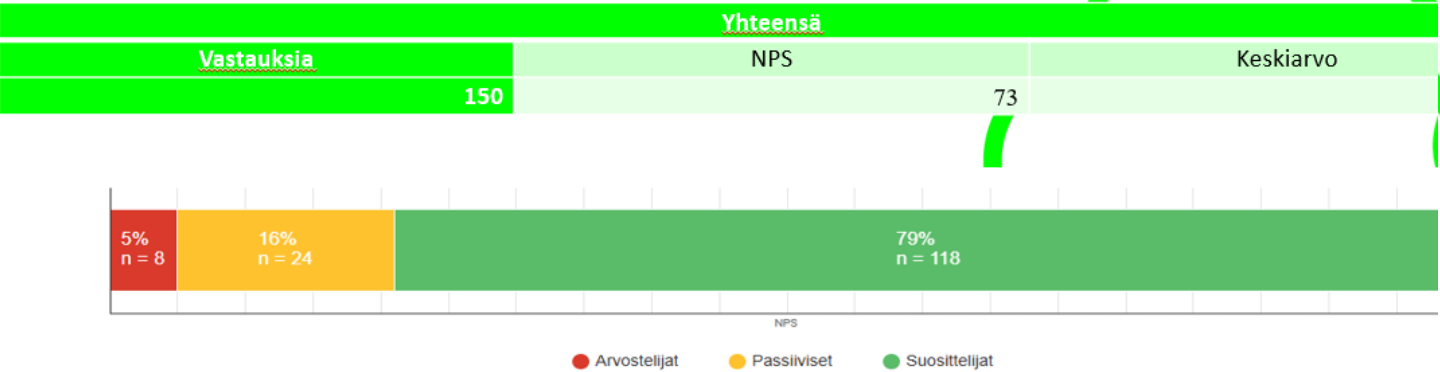


Vuoden 2025 asiakaskysely

NPS nousu vuodesta 2024

- 62 → 73
- Keskiarvo 8,9 → 9,1

NPS



Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
n = 8							n = 24		n = 118	
5,3%							16%		78,7%	
0	0	1	2	1	1	3	8	16	30	
0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	0,7%	0,7%	2,0%	5,3%	10,7%	20%	

Omaishoitajat arvostavat erityisesti tukipuheluissa:

- Monipuolinen apu ja tuki
- Mahdollisuus soittaa suoraan hoitajalle ilman välikäsiä
- Kuulluksi tuleminen ja tiedon, neuvon sekä avun saaminen
- Selkeät ohjeet ja vastaukset kysymyksiin
- Tuki oikeiden ratkaisujen tekemisessä
- Turvallisuuden tunne
- Konkreettinen apu arkeen
- Tukipuhelut, jotka ovat olleet tarpeellisia ja toimivia
- Tukiverkoston aukottomuus ja luotettavuus
- Oman terveyden seuranta
- Vähentyneet tarpeettomat käynnit terveysasemilla
- Luotettavuus ja jatkuvuus palvelussa
- Tuki omaishoitajan jaksamiselle
- Mahdollisuus keskustella avoimesti omaishoitajan arjesta
- Sama tukihenkilö, johon voi tutustua
- Hoitajien lämmin ja ystävällinen asenne
- Mahdollisuus saada apua ja neuvoja vaikeissa tilanteissa
- Tieto yhteydenottokanavasta, jonne voi soittaa asialla kuin asialla, josta saa ohjauksen
- Antanut voimaa ja tukenut loppuaikana surutyössä