



Lea Ansamaa Oulun kaupunki

#ymmärrän2018

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia





Omaishoidontuen pääöstekstien uudistus Oulussa

Lea Ansamaa

29.5.2018

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



Sananen itsestäni

- Filosofian maisteri/Oulun yliopisto.
- Työtä toimittajana opintojen jälkeen.
- Oulun kaupungin viestintään 2006 (Oulun Jätehuolto).
- Konsernin viestintään 2012, jonka jälkeen intranet-projekti ja sosiaali- ja terveyspalvelujen viestintää.
- Nyt liikelaitosten viestintää: Oulun Vesi, Oulun Serviisi, Oulun tekninen liikelaitos ja Oulun Tietotekniikka sekä tämän vuoden liikelaitosmuutos.
- Koulutusta selkeästä kielestä kaupungin työntekijöille vuosittain.
- **Vuoden selväsanainen 2016 -palkinto** yhdessä Sini Sivosen kanssa - Tunnustus Oulun kaupungin hyvästä viranomaisviestinnästä.



Kaikki lähti virkakielikampanjasta

- Oulu mukaan virkakielikampanjaan 2015.
- Haluttiin tehdä jotakin konkreettista, josta olisi suora hyöty kuntalaisille.
- Samaan aikaan kaupungin kuntalaisvaikuttamisessa haettiin tuolloin tekstiä omaan projektiin.
- Omaishoidon päätösten fraasit valikoituivat mukaan kampanjaan siksi, että niitä vastaanottavat usein ikääntyneet.
- Mukaan tekstityöhön sosiaalityöntekijä Sini Sivonen.
- Johtoajatuksena sekä kuntalaisen että työntekijöiden etu – kun päätös ymmärretään kerralla, vähenee lisätietojen tarve.
- Selkeä kieli on kuntalaisen oikeusturvan kannalta tärkeää – on ymmärrettävä, mitä omista asioista on päätetty.

**Lupa työhön
vanhustyön-
johtajalta,
sosiaalijohtajalta
sekä sosiaali- ja
terveyspalvelujen
johtoryhmästä.**

Mikä on omaishoidontuen päätös?

- Omaishoidon tuki on kokonaisuus, johon kuuluvat omaishoitajalle maksettava palkkio, omaishoidon vapaa ja omaishoitoa tukevat palvelut.
- Omaishoidon tuen järjestämisestä vastaa hoidettavan kotikunta – tässä tapauksessa Oulun kaupungin sosiaalipalvelut.
- Kuntalainen voi hakea omaishoidon tukea, mutta myönteisen päätöksen saatuaan myös esimerkiksi omaishoidon vapaata, jota järjestetään muun muassa tilapäishoitona tai omaishoitajan sijaisena.
- Hakemista ennen omaishoidontukea hakeva henkilö tapaa sosiaalityöntekijän, jolloin hän saa kuulla lisää tuesta ja hänelle selitetään hakuun liittyviä termejä.
- Asiakas saa hakemukseen päätöksen omaishoidon tuen myöntämisestä. Päätös sisältää omaishoidon tuen palkkion määrän. Omaishoidon vapaista tehdään erilliset päätökset.
- Päätöksestä voi kysyä lisätietoja, ja siitä on oikeus myös valittaa.

**Tuki lähtee
edelleen
paperisena
kirjeenä.**

Fraasipankki

- Omaishoidontuen päätöksiä tekevät sosiaalityöntekijät käyttävät ns. fraasipankkia.
- Kaikkia fraaseja on mahdollista muuttaa, ja tekstiä voi myös lisätä. Oulun kaupungin omaishoidon tuesta päättävät työntekijät käyttävät kahta erilaista Efficajärjestelmää riippuen siitä, työskentelevätkö he ikäihmisten palveluohjauksessa vai erityisryhmien palveluohjauksessa.
- Ikäihmisten palveluohjauksessa käytetyssä ohjelmassa Fraasien pituutta määrittelee hieman kömpelö ohjelma, johon aivan kaikkia muutoksia ei saatu mahtumaan.
- Ilman fraaseja työ olisi hidasta, ja päätöksiin saattaisi tulla lukuisia virheitä.



Miten aloitettiin?

Tekstityö alkoi

- 2015 keväällä aloitettiin tekstityö yhdessä Sinin kanssa.
- Sini keräsi omaishoidontuen päätöksiä word-tiedostoon ja minä rupesin käymään tekstejä läpi.
- Omien ideoitteni ja kommenttieni jälkeen teksti lähti takaisin Sinille, jonka jälkeen tapasimme.
- Työtä jatkettiin syksyyn saakka ja siitä eteenpäin.
- Yhteistyö oli sutjakkaa, koska olimme eri alojen ammattilaisia.
- Kun tekstit olivat mielestämme valmiit ja luettavat, avuksi otettiin kuntalaiset.

**Word-sivuja oli
alussa noin
kymmenen.**

Kuntalaiset mukaan

- Oli alusta asti selvää, että tekstien tulee päätyä kuntalaisille luettavaksi. Virkamiehet ovat helposti sokeita termeille.
- Aloimme tehdä yhteistyötä Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta –nimisen kaupungin yksikön kanssa, jossa on valmiit verkostot.
- Teimme diasarjan, jota hekin pystyivät hyödyntämään ilman, että perehtyivät asiaan yhtä tarkkaan kuin me.
- Teimme samalla kolme ehdotusta uusituista päätöksistä (myönteinen päätös omaishoidon tuesta, kielteinen päätös omaishoidon tuesta sekä myönteinen päätös vapaan järjestämisestä).
- Kuntalaiset pääsivät kommentoimaan näitä kolmea valmista tekstiä asukastuvilla, asukasilloissa sekä Otakantaa-sivustolla.
- Tukenamme oli oululainen kansanedustaja Tytti Tuppurainen.

Mitä kuntalaiset saivat tehdä?

Kolmea päätöstä sai kommentoida joko kirjallisesti tai netin kautta.

Ohjeet kuuluivat:

Lue nämä päätökset ajatuksella ja vastaa seuraaviin kysymyksiin:

Ymmärsitkö lukemasi päätöksen?

Tietäisitkö, miten päätös koskettaa itseäsi?

Tietäisitkö, mistä saat neuvoja, jos tarvitset lisätietoja?

Esiintyikö tekstissä jokin termi tai lyhenne, jota et ymmärrä?

Ovatko asiat esitetty siinä järjestyksessä, että ymmärrät ne?



Kuntalaispalaute

Palautteen läpikäyminen

- Palautetta tuli rutkasti, ja yhteisötoiminnasta sain pinkan käsinkirjoitettuja papereita.
- Myös otakantaa.fi-sivuston palautteen printtasin paperille.
- Sen jälkeen kävin läpi kaikki palautteet ja ryhmittelin ne omiksi kokonaisuuksikseen (Esim. lakipykälät, termit, tekstin sävy, tekniset yksityiskohdat).
- Kävimme kaikki ehdotukset läpi Sinin kanssa, joka osasi vastata moniin kiperiin kysymyksiin.
- Sini pystyi myös asiantuntijana kertomaan, mitkä ehdotukset voitiin viedä käytäntöön.

**Vastaanotin
palautetta myös
suullisesti,
joskin usein se
koski päätöstä
itseään.**



Mitä muutoksia kuntalaiset toivoivat?

Puhuttelu

Ei tiedetty, kenelle kirje on suunnattu ja ketä asiat koskevat – hoitajaa vai hoidettavaa?

Jäsentely

Toivottiin tilaa ja luettelomaisia esitystapoja.

Yksityiskohtia

Lääkärinlausunnon ajantasaisuus

Kunnan palvelut – mitä palveluja tarkoitetaan?

Mikä vero?



Lisää kuntalaisten toiveita

Lisätietojen antaja

Voiko samalta ihmiseltä kysyä kaikkea?

Lakipykälien avaaminen

Tila ei vain riitä päätöspaperissa.

Epäkohtelias sävy

Erityisesti kielteisissä päätöksissä.

Termien selitys

ympäri vuorokautinen – harkinnanvarainen – lakisääteinen



Kiitos kuntalaisille

- Kuntalaiset saivat tietää, mitkä ehdotuksista otettiin huomioon. Tiedote nettisivuille ja medialle sekä kuntalaisvaikuttamisen kautta kaikkiin asukastupiin.
- Kuntalaisia kiitettiin hyvästä yhteistyöstä samalla. Saimme palautetta myös siitä, että oli mukavaa päästä mukaan.
- Työ olisi ollut vaikeaa ilman valmiita verkostoja, joten kuntalaisvaikuttamisen väki oli suurena tukena.
- Poikkihallinnollinen työ toimi erinomaisesti.
- Sen jälkeen oli aika tehdä muutokset.

Päätösten tärkeimmät muutokset

Lakipykälät siirrettiin kirjeen loppuun.

Puhuttelua selkeytettiin.

Teksti jäsenneltiin selkeämmäksi.

Kielen sävyä muutettiin ystävällisemmäksi.

Tekstin pituutta lyhennettiin.

Myönnetään omaishoidontuki-päätökseen § nro./päivä.vuosi/ päättäjä liittyen omaishoitajan lakisääteisen vapaan 3vrk/kk järjestämiseksi sijaisen palkkausavustusta 70 euroa/brutto/ vuorokausi.

Mitä käytännössä tehtiin?

- Sini vei uudet lauseet fraasipankkiin oikeisiin kohtiin ja tiedotti omaa työyhteisöään muutoksesta.
- Muutoksesta tehtiin tiedote ouka.fi-sivuille ja medialle.
- Muutos vaati jonkin verran sopeutumista sosiaalityöntekijöiltä – ”Näin ei ole ennen tehty”.
- Valitettavasti puheluja ja palautteita ei kirjattu tai tilastoitu. Erillistä hyvää palautetta saaduista kirjeistä ei ole saatu.
- Uudet fraasit ovat olleet käytössä elokuusta 2016 saakka, ja jokainen päätös on lähtenyt uudistettuna sen jälkeen.

Alkuperäinen päätösteksti

Myönnetään omaishoidontukipäätökseen/nro 33 liittyen omaishoidon lakisääteisen/harkinnanvaraisen vapaan (Laki omaishoidon tuesta 4 §) toteuttamiseksi palveluseteli --- vrk/kk. Palvelusetelin arvo on 120 euroa/vrk.

Edellytykset omaishoidon vapaan voimassaololle:

Oikeus lakisääteiseen vapaaseen säilyy, mikäli hoidettava asiakas saa kunnan järjestämiä palveluja enintään 5 tuntia päivässä enintään 4-5 päivänä viikossa. Hoidettavan asiakkaan oppivelvollisuuden suorittaminen ei vähennä oikeutta lakisääteiseen vapaaseen. Mikäli omaishoito keskeytyy tilapäisesti yli 5 vrk kalenterikuukauden aikana, oikeutta vapaaseen ei siltä kalenterikuukaudelta synny.

Omaishoitajalla on velvollisuus ilmoittaa kaupungille muutoksista, jotka vaikuttavat omaishoidon vapaa-oikeuden syntymiseen.

Lakisääteisiä vapaita voi kerätä enintään puolen vuoden ajalta (vapaita ei kuitenkaan voi siirtää vuodelta toiselle).

Harkinnanvaraisia vapaita ei voi kerätä. Lakisääteiset vapaat tulee käyttää ennen mahdollisten harkinnanvaraisten vapaitten käyttöä.

Uusittu päätösteksti

Teille on myönnetty omaishoidon tuen lakisääteistä vapaata kolme vuorokautta kuukaudessa. Vapaa myönnetään tilapäishoitona, ja hoito annetaan Hoitokoti Helmessä.

Oikeus lakisääteiseen vapaaseen säilyy, mikäli hoidettava käyttää kunnan palveluja enintään viidestä seitsemään tuntia päivässä. Palveluja tulee käyttää enintään 4-5 päivänä viikossa. Asiakkaan oppivelvollisuuden suorittaminen ei vaikuta lakisääteiseen vapaaseen.

Omaishoitajalla on velvollisuus ilmoittaa muutoksista, jotka voivat vaikuttaa oikeuteen saada vapaata. Oikeutta omaishoidon tuen vapaaseen ei ole, jos hoito keskeytyy yli viideksi vuorokauaksi kalenterikuukauden aikana.

Asiakas voi kerätä lakisääteisiä vapaita enintään puolen vuoden ajalta ja pitää ne pidemmissä jaksoissa. Vapaita ei voi siirtää vuodelta toiselle. Harkinnanvaraisia vapaita ei voi kerätä, vaan ne on pidettävä siinä kuussa, jossa on niihin oikeutettu. Päätöksestä antaa lisätietoja palveluohjaaja Päivi Aurinkoinen, puh. 044 111 1111.

Tuen maksaminen liittyy päätökseen numero xxxx/2015, ja päätös pohjautuu lakiin omaishoidontuesta, pykälä 4.

Mitä asialle kuuluu nyt?

- Palvelunohjausyksikkö on itsenäisesti selkeyttänyt myös muita päätösfraaseja kielen selkeytyksen jälkeen.
- Sosiaalityöntekijä Sini Sivonen on tehnyt alustavan rakennekaavion kielestä, joka voidaan myöhemmin ottaa käytäntöön muillekin työntekijöille.
- Työntekijät ovat ryhtyneet itsenäisesti kiinnittämään huomiota kieleen ja antaneet omia ehdotuksia.
- Hankkeesta on kerrottu muille kunnille.



**Yksikin pieni siivu voi auttaa –
liian isoa omenaa ei kannata
yrittää haukata.**

Kiitos!