

IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS ITÄ-VANTAALLA

Saara Harju

Opinnäytetyö, kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja
hyvinvoinnin edistäminen

Sosionomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Harju, Saara. Ikääntyneiden palveluohjaus Itä-Vantaalla.

Kevät 2017, 66 s., 7 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, sosionomi (ylempi amk).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Itä-Vantaan asiakasohjausyksikössä työskentelevien palveluohjaajien kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien kehittämideoita ikääntyneiden palveluohjaukseen liittyen.

Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin haastattelemalla Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön viittä palveluohjaajaa. Haastattelut olivat luonteeltaan teemahaastatteluja. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Opinnäytetyön tulosten mukaan palveluohjaajilla oli hyviä kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Palvelutarpeen arviointia pidettiin monipuolisena ja tiimityöhön oltiin erittäin tyytyväisiä. Moniammatillisia verkostoja pystyttiin hyödyntämään palveluohjauksessa hyvin. Uutta asiakasohjausyksikköä pidettiin helposti saavutettavana ja selkeämpänä verrattuna entiseen toimintaan, jolloin palvelut olivat olleet hajallaan eri yksiköissä.

Palveluohjauksessa koettiin kuitenkin myös haasteita. Palveluohjaajat kokivat työssään kiirettä ja toivoivat, että henkilökuntaa olisi enemmän. Haasteina mainittiin myös asiakkaiden pitkät odotusajat ja tiukat kriteerit palvelujen piiriin pääsemiseksi.

Palveluohjauksen vastuutyöntekijämallia haluttiin kehittää vielä toimivammaksi. Toivottiin, että sama työntekijä vastaisi nykyistä enemmän asiakkaan kokonaisuutensa selvittämisestä ja palvelujen järjestämisestä. Kehittämistarpeita nähtiin myös kirjaamiseen liittyvissä käytännöissä. Palveluohjaajat toivoivat, että osattaisiin kirjata olennaiset asiat ja että kirjaamiskäytäntöjä kehitettäisiin yhdessä tiiminä. Lisäksi toivottiin, että asiakasohjausyksikön toimintatavat ja keskeiset tehtävät olisivat vielä paremmin tiedossa koko Vantaan kaupungin tasolla.

Tämän opinnäytetyön tulosten ja aikaisempien tutkimusten perusteella voidaan todeta, että moniammatillinen yhteistyö ja asiakkaan osallisuus ovat keskeisiä asioita palveluohjauksessa. Jatkotutkimusaiheena olisi hyvä selvittää vantaalaisten ikääntyneiden kokemuksia saamastaan palveluohjauksesta.

Asiasanat: ikääntyminen, palveluohjaus, moniammatillisuus, osallisuus

ABSTRACT

Harju, Saara

Service guidance among the elderly in east Vantaa, Finland.

66 p., 7 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2017.

Diaconia University of Applied Sciences. Promotion of the health and wellbeing of people in danger of marginalisation. Master of Social Services.

The purpose of the research was to find out service counsellors' experiences about service guidance among the elderly. The service counsellors worked in the service guidance centre in east Vantaa, Finland. The other important purpose of the research was to find out how the service guidance among the elderly should be developed.

The research was qualitative. The material was collected by interviewing five service counsellors who worked in the service guidance centre. The interview questions were divided according to different themes. The material was analyzed by the content analysis.

The results of the research showed that service counsellors had good experiences about service guidance among the elderly. The assessment of service needs was diverse. The service counsellors were very satisfied with teamwork and multi-professional networks. They thought that the availability of the new service guidance centre was good and the new system was better than the old one, when the services had been in different places.

However, there were also challenges in service guidance. Work was busy and service counsellors hoped for more workers. It was also said that the elderly had to wait for a long time before they could get service. There were also tight criteria to use some service.

Service counsellors hoped that the same worker could arrange the customer's all services. They also wanted to develop report writing. They hoped that the knowledge about the new service guidance centre could be better.

Multi-professional collaboration and the customer's participation are very important parts of the service guidance. Old people's experiences about the service guidance should be investigated more.

Keywords: ageing, service guidance, multi-professional collaboration, participation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 IKÄÄNTYMINEN	7
2.1 Ikääntyminen ja toimintakyvyn muutokset	7
2.2 Ikääntyneiden osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen.....	9
3 PALVELUOHJAUS	13
3.1 Palveluohjauksen yleiset tavoitteet	13
3.2 Palveluohjauksen prosessi	14
3.3 Asiakkaan osallisuus palveluohjauksessa	16
3.4 Moniammatillinen yhteistyö palveluohjauksessa	18
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	21
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	22
5.1 Tutkimusympäristönä Itä-Vantaan asiakasohjausyksikkö.....	23
5.2 Aineiston hankinta	24
5.3 Aineiston analysointi.....	26
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	29
6.1 Palveluohjauksen tehtävät ja tavoitteet.....	29
6.2 Kokemukset palveluohjauksesta.....	30
6.2.1 Hyvät kokemukset palveluohjauksesta.....	30
6.2.2 Koetut haasteet palveluohjauksessa	33
6.3 Palveluohjauksen kehittäminen	33
7 POHDINTA	37
7.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelua.....	37
7.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	43
7.3 Oman oppimisen arviointia	47
LÄHTEET	50

LIITE 1: Tiedote opinnäytetyöstä	56
LIITE 2: Saatekirje asiakasohjausyksikön palveluohjaajille.....	58
LIITE 3: Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta	59
LIITE 4: Teemahaastattelurunko asiakasohjausyksikön palveluohjaajille	60
LIITE 5: Aineiston analyysin eteneminen, tutkimuskysymys 1	61
LIITE 6: Aineiston analyysin eteneminen, tutkimuskysymys 2	62
LIITE 7: Aineiston analyysin eteneminen, tutkimuskysymys 3	65

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden määrä kasvaa ja heidän palvelujaan tulee uudistaa ja kehittää jatkuvasti. Kaikissa kehittyneissä maissa väestö vanhenee nopeasti ja Suomessa ikääntyminen on Euroopan nopeinta. Ikääntyneet myös asuvat yhä useammin yksin, mikä lisää palvelujen tarvetta. Yleinen tärkeä tavoite on, että ikääntyneet olisivat mahdollisimman hyvässä kunnossa ja toimintakykyisiä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa pyritään lisäämään toimintakykyisiä elinvuosia ja tukemaan ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä. (Lammi-Taskula 2011, 86.)

Ikääntyneen henkilön palvelutarpeiden arvioiminen riittävän varhaisessa vaiheessa on tärkeää, koska sen avulla voidaan tukea toimintakykyä ja kotona asumista. Palveluita on paljon ja niitä järjestävät useat eri tahot. Siksi hyvin toimiva palveluohjaus on tärkeää. Palveluohjauksen keskeinen tavoite on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden selvittäminen ja sopivien palvelujen järjestäminen asiakkaalle (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 67). Palveluohjauksen rooli korostuu entisestään tulevaisuuden Suomessa, kun sosiaali- ja terveyspalveluja uudistetaan ja asiakkaiden valinnanvapaus laajenee.

Opinnäytetyöni liittyy Vantaan kaupungin vanhuspalveluihin. Opinnäytetyön tutkimusympäristönä on Itä-Vantaan asiakasohjausyksikkö, joka järjestää muun muassa ikääntyneiden palveluohjausta. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Itä-Vantaan asiakasohjausyksikössä työskentelevien palveluohjaajien kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Opinnäytetyössä pyritään myös selvittämään, miten Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tarjoamaa ikääntyneiden palveluohjausta voisi kehittää. Tavoitteena on, että opinnäytetyöstä on hyötyä Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön työntekijöille palveluohjauksen arvioimisessa ja kehittämisessä.

2 IKÄÄNTYMINEN

Väestön ikääntyminen on maailmanlaajuinen ilmiö, joka näkyy nyt ja erityisesti seuraavien vuosikymmenten aikana. Ikääntyneiden määrä kasvaa kaikkialla Euroopassa. Väestörakenteen muutoksia aiheuttavat syntyvyyden lasku, odotettavissa olevan eliniän nousu sekä lisääntynyt maahanmuutto. Ikääntyneet ovat entistä terveempiä ja aktiivisempia. Yhä suurempi osa heistä pystyy toteuttamaan itselleen mieluisia asioita elämässään ja antamaan panoksensa yhteiskunnalliseen toimintaan. Väestön ikääntymisestä aiheutuu kuitenkin myös monenlaisia haasteita yhteiskunnalle - niin taloudellisia kuin sosiaalisiakin. Viime vuosina Euroopassa on laadittu politiikkaohjelmia, joissa tavoitteiksi on asetettu muun muassa iäkkäämpien henkilöiden työkyvyn ylläpito, työurien pidentäminen sekä ikääntyneiden osallisuuden edistäminen ja ikä syrjinnän vähentäminen. Muita ikääntyneiden hyvinvoinnin edistämiseen liittyviä tavoitteita ovat ikääntyneiden ihmisarvon, terveyden ja itsenäisyyden edistäminen sekä sukupolvien välisen solidaarisuuden ylläpitäminen. (European Commission 2014, 3–4, 15–16.)

2.1 Ikääntyminen ja toimintakyvyn muutokset

Ikääntyminen on yksilöllistä ja siihen kuuluu erilaisia vaiheita. Hyvässä kunnossa oleva yli 90-vuotias voi tuntea olonsa nuoremaksi ja parempivointiseksi kuin paljon sairastava 75-vuotias. Ikääntyminen näyttäytyy erilaisena elämänvaiheena eri ihmisille. Yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat siihen, miten kukin henkilö kokee ikääntymisen ja sen mukanaan tuomat muutokset. (Kivelä 2012, 13–14.) Suomen lainsäädännössä iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi tai korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen takia (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980).

Toimintakyky on kykyä selvitä arkeen liittyvistä toiminnoista sekä kykyä kokea erilaisia asioita ja elää laadukasta elämää. Sairaudet ja vammat heikentävät aina ikääntyneen henkilön toimintakykyä. Toimintakykyä voidaan tarkastella esimerkiksi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kautta. Kaikki toimintakyvyn osa-alueet ovat sidoksissa toisiinsa ja vuorovaikutuksessa keskenään. Muutos jollakin toimintakyvyn osa-alueella vaikuttaa myös muihin toimintakyvyn osa-alueisiin. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 20, 31.)

Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä suoriutua fyysistä aktiivisuutta vaativista arkielämän toiminnoista. Ikääntyneen henkilön fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä ovat esimerkiksi kyky nousta tuolilta ylös, kyky kävellä, alaraajojen lihasvoima ja tasapaino. Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat muisti, oppiminen ja havaitseminen, persoonallisuus, psyykkiset voimavarat ja mieliala. Ikääntymisen mukanaan tuomat psyykkisen toimintakyvyn muutokset ovat hyvin yksilöllisiä. Useimmiten muutokset tulevat ensimmäisenä näkyviin tilanteissa, joissa vaaditaan uuden asian oppimista. Sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa sosiaalisia taitoja ja kykyä toimia toisten ihmisten kanssa. Sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen voi ikääntyneellä näkyä vaikeutena olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa tai vaikeutena solmia ja ylläpitää ihmissuhteita. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 33, 35–37.)

Toimintakyvyn ylläpitäminen mahdollisimman pitkään on keskeistä ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemisessa. Useimmiten toimintakyvyn heikkeneminen johtuu yhdestä tai useammasta pitkäaikaissairaudesta, mutta toimintakyky voi heikentyä myös harjoituksen puutteesta. Lisäksi asunto ja muu elinympäristö vaikuttavat siihen, miten paljon toimintakyvyn rajoitukset vaikeuttavat päivittäisestä elämästä selviytymistä. (Strandberg & Tilvis 2010, 434.) Asuminen tutussa ympäristössä tukee itsenäistä selviytymistä. Esteetön, helppokulkuinen ja turvallisiksi koettu ympäristö edistää ikääntyneen henkilön kotona selviytymisen kokemusta. (Pitkälä, Valvanne & Huusko 2010, 440.)

Ikääntyessä koti nouseekin päivittäisen elämän keskiöksi. Koti sisältää ihmisenä olemiseen ja kokemiseen liittyviä merkityksiä ja se on paikka, johon ikääntyneen arki ja elämänhistoria kiinnittyvät. Kotiin liittyy tärkeitä tapahtumia, muistoja ja

sosiaalisia suhteita. Toimintakyvyn muutokset ja hoivan tarpeen lisääntyminen muuttavat ikääntyneen henkilön arkea, jolloin täytyy arvioida myös kotona asu-
mista tukevien palvelujen tarvetta. (Kelo, Launiemi, Takaluoma & Tiittanen
2015, 76, 84.)

2.2 Ikääntyneiden osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen

Ikääntyneen väestön osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta vaikuttaa yhteisön jäsenenä ja kansalaisena yhteisön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen. Ikääntyneelle henkilölle osallisuus merkitsee osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun, oman asiansa käsittelyyn asiakkaana sekä palvelujen laadun arviointiin. Osallisuuden vastakohta on osattomuus, jolla tarkoitetaan yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta sekä osallistumismahdollisuuksien puutetta. Osattomuus voi pahimmillaan johtaa yhteisöstä syrjäytymiseen. Syrjäytymisvaarassa olevat ikääntyneet on tärkeää pyrkiä tunnistamaan ja löytämään, jotta heidän tilannettaan voidaan selvittää ja heille voidaan järjestää tarkoituksenmukaista tukea. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17.)

Suurin osa ikääntyneistä henkilöistä haluaa asua kotona niin pitkään kuin mahdollista. Palveluiden tarjoaminen kotiin tai lähemmäs kotia on tärkeää ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa. Kotona pärjääminen ja riittävän avun saaminen kotiin edistävät myös ikääntyneiden henkistä hyvinvointia ja voivat parantaa heidän elämänlaatuaan. Elämänlaatua parantamalla voidaan myös ehkäistä ikääntyneiden syrjäytymisen kokemuksia. (Adams 2009, 77.)

Aktiivisen ikääntymisen ja sukupolvien välisen solidaarisuuden eurooppalainen teemavuosi 2012 korosti ikääntyneiden henkilöiden tärkeää panosta yhteiskunnan hyväksi. Teemavuosi rohkaisi poliittisia päättäjiä ja sidosryhmiä osallistumaan aktiivisen ikääntymisen tukemiseen. Aktiivisella ikääntymisellä tarkoitetaan sitä, että ihminen voi vanheta mahdollisimman hyvinvoivana ja olla osallisenä yhteiskunnassa. Teemavuodella oli kolme keskeistä tavoitetta: iäkkäämpien henkilöiden työllistymisen mahdollistaminen, iäkkäiden yhteiskunnallisen osallisuuden tukeminen sekä ikääntyneiden itsenäisen elämän tukeminen. Li-

säksi korostettiin ikääntyneiden oikeuksia päättää omaan elämäänsä liittyvistä asioista. (European Commission 2013.)

Teemavuoden aikana kehitettiin Aktiivisen ikääntymisen indeksi -työkalu, jolla voidaan vertailla aktiivisen ikääntymisen toteutumista eri Euroopan maiden välillä. Sen avulla voidaan tunnistaa eri maiden vahvuudet ja heikkoudet aktiivisen ikääntymisen mahdollistamisessa. Aktiivisen ikääntymisen indeksissä huomioidaan ikääntyneiden työllisyys, ikääntyneiden osallistuminen yhteiskunnalliseen toimintaan, ikääntyneiden itsenäinen ja turvallinen asuminen sekä ympäristön toimivuus ikääntyneiden kannalta. Tällä indeksillä arvioiden aktiivinen ikääntyminen toteutui vuonna 2012 parhaiten Ruotsissa, Tanskassa ja Irlannissa. Huonoiten sijoittuivat Puola, Slovakia ja Unkari. Suomi sijoittui kuudenneksi. Itsenäistä ja turvallista asumista tarkastellen Suomi sijoittui kuitenkin neljänneksi ollen Irlantia paremmalla sijalla. Myös työllisyydessä Suomen ikääntyneet sijoituivat paremmin kuin Irlannin ikääntyneet. (Karpinska & Dykstra 2014, 7–8, 34–35.)

Vuonna 2014 kolme kärkimaata aktiivisen ikääntymisen indeksillä mitattuna olivat Ruotsi, Tanska ja Alankomaat. Huonoimmin sijoittuivat Kreikka, Puola ja Unkari. Suomi nousi aktiivisen ikääntymisen indeksissä viidenneksi parhaalle sijalle. Osallistuminen yhteiskunnalliseen toimintaan oli suomalaisilla ikääntyneillä huonontunut hieman, mutta sitä vastoin itsenäinen ja turvallinen asuminen oli suomalaisten ikääntyneiden kohdalla parantunut: Suomi oli noussut tässä kategoriassa sijalle 2. (Zaidi & Stanton 2015, 21.)

Equality and Human Rights Commission -komitean raportti käsittelee eriarvoisuutta ikääntyneiden ryhmän sisällä. Raportissa selvitettiin ikääntyneiden sosioekonomisen aseman vaikutusta eriarvoisuuteen. Sosioekonomiseen asemaan vaikuttavat esimerkiksi henkilön tulot, sosiaaliluokka, koulutus- ja työtausta sekä asuinympäristö. Eriarvoisuutta tutkittiin sosiaali- ja terveystieteiden käytön, asumisen, liikkumisen ja teknologian näkökulmasta. Eriarvoisuuteen vaikuttavat esimerkiksi tietoisuus palveluista, palveluiden tarve, kyky ja halu vaatia palveluita sekä palveluiden saatavuus. Myös ikääntyneen henkilön tulot vaikuttavat siihen, mistä hän voi palveluita hakea ja millainen on palveluiden

laatu. Lisäksi raportissa korostetaan, että yhteiskunnassa tulisi olla selvää, mikä taho vastaa mistäkin palvelusta. Päättäjien tulisi kuunnella ikääntyneitä ja heidän toiveitaan. (Equality and Human Rights Commission i.a., 5–7, 25, 31.)

The Covenant on Demographic Change -hankkeessa painotettiin aktiivista ja terveellistä ikääntymistä tukevien ympäristöjen kehittämistä. Toiminnassa oli mukana useita eri EU-maita. Hankkeen raportissa todetaan, että panostaminen ikäystävälliseen ympäristöön auttaa ennaltaehkäisemään ongelmia, tukemaan ikääntyneiden itsenäistä elämää sekä edistämään tasa-arvoa eri väestöryhmien välillä. Ikääntyneiden itsenäisen selviytymisen tukeminen ja ongelmien ennaltaehkäisy ovat myös taloudellisesti järkevää toimintaa. Itsenäistä elämää tukemalla voidaan myös parantaa ikääntyneiden mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintoihin. Ikäystävällisen ympäristön kehittäminen on parhaimmillaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, koska siinä voivat olla mukana niin poliittiset päättäjät, eri alojen asiantuntijat kuin kaikki kansalaisetkin. (The Covenant on Demographic Change 2015, 4, 10.)

Mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen on yksi tärkeimpiä toimia, kun varaudutaan ikääntymiseen ja sen asettamiin haasteisiin Suomessa. Ikääntyneiden palveluita tulee uudistaa sekä rakenteellisesti että sisällöllisesti. Yksi pääministeri Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista on nimeltään ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa”. Hankkeelle on järjestetty rahoitus vuosille 2016–2018. Hankkeessa kehitetään ikääntyneille sekä omais- ja perhehoitajille nykyistä yhdenvertaisempia, paremmin koordinoituja ja kustannusten kasvua hillitseviä palveluita. Palveluiden tulee olla myös asiakaslähtöisiä ja hyvin yhteen sovitettuja. Hanke on tarpeellinen, koska ikääntyneiden palvelujärjestelmä on hajanainen, hyvät käytännöt ovat levinneet hitaasti ja alueelliset erot palveluiden järjestämisessä ovat pysyneet suurina. (Voutilainen, Noro, Karppanen & Raassina 2016, 6–7.)

Yhtenä hallituksen kärkihankkeen keskeisenä keinona palvelujärjestelmän selkeyttämisessä on luoda uusi palveluohjauksen malli. Se helpottaa palveluita saavien tai palveluita tarvitsevien ikääntyneiden elämää ja sujuvoittaa palveluiden kohdentumista asiakkaiden tarpeiden mukaan. Keskitetyssä palveluohjauk-

sessä tuodaan näkyväksi alueella saatavilla olevat palvelut ja tukimuodot sekä palveluiden myöntämiseen liittyvät kriteerit ja seurataan myönnetyn palvelun toteutumista. Palveluohjauksessa keskeistä on niin sanottu ”yhden luukun periaate”, joka helpottaa asiakkaan asiointia. Asiakkaan ei tarvitse itse miettiä mihin ottaa yhteyttä, vaan yhteydenotto yhteen paikkaan riittää ja sen jälkeen asiantuntijat arvioivat asiakkaan palvelutarpeet moniammatillisesti. Keskitetyssä palveluohjauksessa tehdään tiivistä yhteistyötä perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon, kuntoutuksen ja erikoissairaanhoidon välillä. (Voutilainen ym. 2016, 13.)

Vuonna 2013 tuli Suomessa voimaan Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. Laissa ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä eli yli 63-vuotiaita henkilöitä. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneiden terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Lailla halutaan myös parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuuksia osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvittavien palvelujen kehittämiseen. Lisäksi lain avulla pyritään parantamaan laadukkaiden sosiaali- ja terveystalvvelujen saamisen mahdollisuuksia ja varmistamaan, että ikääntyneet saavat riittävän ajoissa ohjausta ja neuvontaa eri palveluista. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012/980.)

Ikääntyneen henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito tulee toteuttaa ensisijaisesti kotiin annettavilla palveluilla sekä muilla avopalveluilla. Laki velvoittaa kunnat laatimaan suunnitelman niistä toimenpiteistä, joilla ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tuetaan. Lisäksi suunnitelmassa tulee selvittää, miten iäkkäiden henkilöiden tarvitsemia palveluita ja omaishoitoa järjestetään ja kehitetään. Suunnittelussa tulee painottaa kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012/980.)

3 PALVELUOHJAUS

3.1 Palveluohjauksen yleiset tavoitteet

Palvelujen hajanaisuus ja monituottajuus sekä palvelujen ja etuuksien siirtyminen verkkoon ovat tekijöitä, jotka ovat lisänneet neuvonnan ja ohjauksen tarvetta ikääntyneillä. Palvelurakenteen muutos on lisännyt tarvetta asiakaskohtaiselle palvelujen koordinoinnille. Palveluohjauksen rooli on kasvamassa. (Seppänen 2011, 235.) Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa tapahtuneiden muutosten vuoksi palvelut ovat hajautuneet. Niitä tuottavat useat eri tahot ja asiakkaan voi olla vaikea tietää mistä haetaan mitäkin palvelua. Tämä on lisännyt ohjauksen ja neuvonnan tarvetta. (Helminen 2015, 32–33.)

Palveluohjauksen käsite on tullut Suomeen Yhdysvalloista 1900-luvulla. Yhdysvalloissa palveluohjaus liittyi asiakkaan etujen puolustamiseen ja asianajoon. Palveluohjauksen periaatteita olivat tehokkuus ja tuottavuus palveluiden rahoittajille sekä oikeudenmukaisuus ja tarpeelliset palvelut asiakkaille. Palveluohjaus eli ”case management” määriteltiin prosessiksi, jonka tarkoituksena oli selvittää henkilön yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niihin sopivat palvelut. Keskeistä oli palvelujen keskitetty koordinointi yhdessä asiakkaan kanssa. (Helminen 2015, 33.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtap. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaation tasolla. Palveluohjauksella kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 67.)

Palveluohjausta toteutetaan koti- ja laitoshoidossa, mutta erityisesti niitä ennen sekä niiden välissä. Palveluohjaaja toimii asiakkaan ja palvelujärjestelmän välissä ja hänen tulee ottaa työssään huomioon asiakkaan palvelutarpeet, käytet-

tävissä olevat palvelut ja taloudelliset toimintaehdot. (Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2013, 12.)

Palveluohjauksen tärkein tehtävä on tukea henkilön hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Palveluohjaukseen kuuluu palvelutarpeiden selvittäminen, palveluiden järjestäminen, henkilön toimintakyvyn seuranta ja tilanteen uudelleen arviointi tarvittaessa. Ikääntyneelle asiakkaalle nimetään tarvittaessa oma vastuutyöntekijä, joka koordinoi palveluita ja sovittaa niitä yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Palveluohjauksessa kartoitetaan ikääntyneen henkilön tilanne syvällisesti ja mietitään yhdessä hänen kanssaan ratkaisuvaihtoehtoja. (Heikkinen & Maksimainen 2014, 21–22.)

3.2 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan kokonaistilanteen edistäminen. Palveluohjaus voidaan toteuttaa sille erityisesti varatussa paikassa tai se voidaan jalkauttaa sellaisiin ympäristöihin, joissa asiakkaat muutoinkin liikkuvat. Usein palveluohjauksen asiakas tarvitsee ohjausta ja tukea myös muiden kuin kunnallisten sosiaali- ja terveysten palvelujen käyttöön. Näitä ovat muun muassa kunnan muiden hallinnonalojen sekä järjestöjen ja yritysten tuottamat palvelut. (Ikonen 2013, 68–69.)

Palveluohjaus on prosessi, jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen. Ensisijainen ja ratkaiseva tekijä palveluohjauksen käynnistymisessä tulee olla asiakkaan tilanne hänen itsensä määrittelemänä. (Tuusa 2009.) Palveluohjauksen ensimmäisessä vaiheessa pyritään tunnistamaan palveluohjausta tarvitsevat asiakkaat tarjoamalla yleistä neuvontaa ja ohjausta. Jos neuvonta ja ohjaus eivät riitä, edetään toiseen vaiheeseen: varsinaiseen palveluohjaukseen ja palvelutarpeiden selvittämiseen. Asiakkaan palvelutarve selvitetään laaja-alaisesti kotikäynnillä. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä myös esimerkiksi sairaalassa, jos asiakas on kotiutumassa sieltä. Arvioinnissa huomioidaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset näkökulmat. Arvioinnissa hyödynnetään moniammatillista tiimiä tai muutoin eri asiantuntijoita. (Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2013, 16;

Hänninen 2007, 14 & Tuusa 2009). Esimerkiksi muistisairaudet, ennestään huono fyysinen toimintakyky, yksin asuminen ja vähäiset sosiaaliset verkostot sekä lähipalvelujen puute lisäävät tarvetta palvelutarpeiden selvittämiseksi. Palvelutarpeiden arviointi tehdään yleensä tilanteessa, jolloin iäkäs henkilö ei enää selviä arjessaan ilman ulkopuolisen apua. (Mäkelä, Alastalo, Noro & Finne-Soveri 2014, 131.)

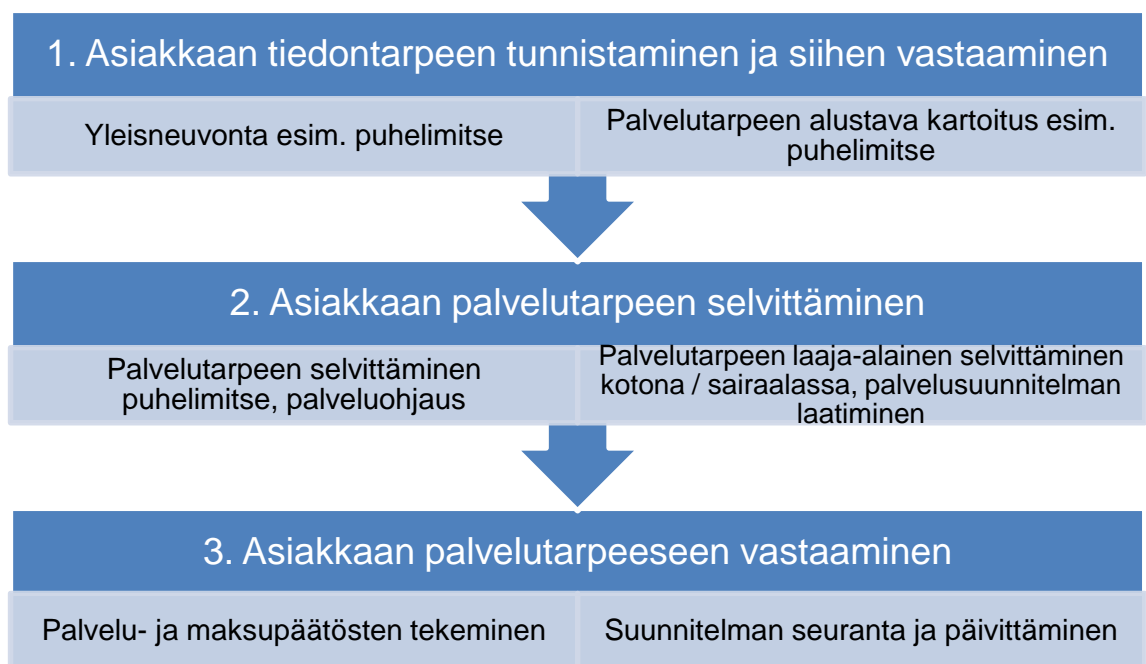
Palvelutarpeita arvioitaessa on huomioitava ikääntyneen oma näkemys hänen tarpeistaan ja mahdollisista ongelmistaan. Arvioinnissa merkitystä on myös ikääntyneen asiakkaan elämänselityksellä. Perheen ja omaisten näkemykset pyritään myös huomioimaan, kun ikääntyneen tilannetta arvioidaan ja kun hänelle suunnitellaan palveluita. Tärkeää on huomioida myös ympäristötekijät, jotka vaikuttavat ikääntyneen toimintamahdollisuuksiin ja elämäntilanteeseen. Erilaiset riskit on hyvä huomioida, mutta tärkeämpää on keskittyä olemassa oleviin vahvuuksiin ja resursseihin. (Seppänen 2011, 236.)

Palvelutarpeiden arviointia tekevien työntekijöiden mielestä palvelutarpeiden arvioinnissa laadun takeena ovat arvioinnin monipuolisuus ja asiakaslähtöisyyden toteutuminen. Monipuolisella palvelutarpeiden arvioinnilla voidaan laatia asiakkaalle hyvä palvelusuunnitelma ja varmistaa palveluiden toteutuminen. Palveluohjauksessa pyritään ensisijaisesti tukemaan ikääntyneiden kotona asumista oikeiden palvelujen avulla. Myös ikääntyneet itse nostivat ennaltaehkäisevien palvelujen ja palveluohjauksen oikea-aikaisuuden esiin, kun heitä haastateltiin palvelutarpeiden arviointiin liittyvän tutkimuksen tiimoilta. (Alatalo ym. 2014, 106.)

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen vastuuhenkilö koordinoi asiakkaalle tarvittavat palvelut, joista tehdään palvelu- ja maksupäätökset. Asiakkaalle myös laaditaan palvelusuunnitelma. (Tuusa 2009.) Palvelusuunnitelmassa määritellään iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Palvelusuunnitelma tulee tarkistaa ja päivittää ilman aiheetonta viivytyksiä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu olennaisia muutoksia, jotka vai-

kuttavat hänen palvelutarpeeseensa. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 2012/980.)

Palveluohjauksella on tärkeä ennaltaehkäisevä merkitys. Kun palveluohjaus käynnistetään riittävän varhaisessa vaiheessa, asiakasta on mahdollista auttaa jo ennen ongelmien kasaantumista. Tärkeää olisi, että palveluohjausta tarvitsevat asiakkaat löydetäisiin ajoissa ja heidät ohjattaisiin palveluohjauksen piiriin. (Hänninen 2007, 12.)



KUVIO 1. Palveluohjauksen prosessin vaiheet (mukaillen Vantaan kaupunki 2016, 17 & Tuusa 2009).

3.3 Asiakkaan osallisuus palveluohjauksessa

Eloranta toteaa (2006, 70–71) asiakkaan osallisuuden mahdollistuvan hyvin palveluohjauksessa. Hänen tutkimustulostensa mukaan asiakkaan osallisuutta edistävät samana pysyvä vastuutyöntekijä, asiakkaan tilanteen huolellinen arviointi sekä tarpeita vastaavien palveluiden suunnittelu yhdessä asiakkaan kans-

sa. Osallisuuden kokemus lisääntyi, kun asiakas tunsu, että hänen omia tietojiaan ja toiveitaan kuunneltiin arviointia tehtäessä ja palveluita suunniteltaessa. Palveluohjausta arvostettiin ja sitä pidettiin merkityksellisenä ja hyödyllisenä. Asiakkaat kokivat, että suunnitelmallisuus ja yhteistyö eri tahojen kanssa toteutuivat palveluohjauksessa hyvin. Palveluohjauksen ansiosta asiakkaat suhtautuivat tulevaisuuteen entistä toiveikkaammin.

Myös Kailion (2014, 2, 37, 65) tutkimustulosten mukaan ikääntyneet haluavat tuoda esiin omia näkemyksiään omista tarpeistaan ja toiveistaan. Heille on tärkeää, että heidän mielipiteensä huomioidaan palveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa. Ylä-Outinen päätyi tutkimuksessaan (2012, 6, 140–141) samanlaisiin tuloksiin. Hän selvitti väitöskirjassaan ikäihmisten kokemuksia omasta arkielämästä kotona ja palveluasumisessa. Ylä-Outisen haastattelemat ikääntyneet korostivat yksilön tarpeiden huomioimista ja yhteiskunnan vastuuta palvelujen järjestämisessä. Ikääntyneet kokivat tarvitsevansa muun muassa siivous- ja asiointiapua, kuljetuspalvelua sekä liikunta- ja kuntoutuspalveluita.

Halosen ja Ruotsalaisen (2011, 23) mukaan osallisuus palveluohjauksessa tarkoittaa sitä, että asiakas itse määrittää palveluohjauksen ja palveluiden tarpeen. Palveluohjauksessa tulee toimia asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja avoimesti. Asiakas hyötyy palveluohjauksesta eniten silloin, kun hänellä on motivaatiota ja mahdollisuuksia osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Kanta-Hämeen alueella toteutettiin Pitsi-hanke vuosina 2011–2013. Hankkeen täydellinen nimi on ”Palveluja ja itsenäistä arkea ikäihmisille”. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli ikäihmisten palveluohjauksen kehittäminen. Tavoite on johdettu Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallisen KASTE-ohjelman tavoitteesta, johon sisältyi ihmisten osallisuuden ja hyvinvoinnin lisäämistä, syrjäytymisen vähentämistä, hyvinvointierojen kaventamista ja palveluiden laadun parantamista. Pitsi-hankkeessa järjestettiin alueellista teemaryhmätyöskentelyä, jonka tavoitteena oli selkeyttää ja yhtenäistää eri kuntien palveluohjausprosesseja. Lisäksi tavoitteena oli visio ikääntyneiden palveluohjauksen toteuttamiselle, edistää verkostoitumista, käsitellä kehittämistarpeita ja tarkastella vaikuttavuuden näkökulmaa palveluohjauksessa. Teemaryhmätyöskentelyyn sisältyi asiantunti-

jaluentoja, hyvien käytäntöjen esittelyä ja osallistavia ryhmätöitä. Pitsi-hankkeessa olivat mukana Hämeenlinna, Hattula, Janakkala, Riihimäki, Hausjärvi ja Loppi. (Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2013, 3, 7.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on rahoittanut erilaisia hankkeita, jotka liittyivät vanhuspalvelulain toimeenpanoon. Ikäpalo-hanke oli yksi näistä. Ikäpalo-hankkeen tavoitteena oli edistää ikääntyneiden itsenäisen kotona asumisen edellytyksiä. Lisäksi hankkeella haluttiin parantaa iäkkään henkilön mahdollisuuksia osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Hankkeessa olivat mukana Lahden, Heinolan, Hämeenlinnan ja Vantaan kaupungit. Vantaalle perustettiin Ikäpalo-hankkeen myötä uusi asiakasohjausyksikkö. (Heikkinen & Maksimainen 2014, 3.)

3.4 Moniammatillinen yhteistyö palveluohjauksessa

Moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden työskentelyä yhdessä. Ikääntyneiden kanssa työskenneltäessä tämä tarkoittaa sitä, että ikääntymiseen liittyvä tieto ja asiantuntijuus jaetaan. Moniammatillisuus voi näyttäytyä myös organisaation sisäisenä toimintana ja vuorovaikutuksena, jolloin pyritään tiettyyn yhteisesti sovittuun päämäärään. Moniammatillisessa yhteistyössä hyödynnetään useita erilaisia tiedon ja osaamisen näkökulmia. Moniammatillista yhteistyötä tekeviltä edellytetään vastuunottoa, selkeää käsitystä omasta tehtävästä, toisten kunnioittamista, kuuntelu- ja vuorovaikutustaitoja sekä kokonaisuuksien hahmottamista ja ymmärtämistä. Lisäksi moniammatillinen yhteistyö vaatii onnistuakseen yhteistä kieltä ja käsitteitä, työn tavoitteiden sopimista yhdessä sekä toimivaa tiimityötä. Moniammatillinen yhteistyö antaa mahdollisuuksia yhdessä oppimiseen. (Kelo ym. 2015, 242–243.)

Moniammatillinen yhteistyö on välttämätöntä ikääntyneiden voimavarojen tukemisessa. Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan lisätä myös vanhuspalvelujen tehokkuutta ja taloudellisuutta, kehittää palvelujen laatua, lisätä läpinäkyvyyttä päätöksenteossa ja vahvistaa ikääntyneen omien näkemysten huomioimista.

Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan paremmin kohdata ikääntyneen tarpeet ja varmistaa kokonaisvaltainen vanhustyö. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 41.)

Ikääntyneiden määrä kasvaa jatkuvasti ja heidän hoitamisensa vaatii kokonaisuuden arvioimista ja monien eri avuntarpeiden selvittämistä ja hoitamista. Hoidon ja palvelujen suunnittelun tulisi olla asiakkaan koko elämäntilanteen kattavaa ja selviytymistä tukevaa. Ensisijaisesti pyritään tukemaan kotona asumista ja siellä pärjäämistä, ja sen tueksi moniammatillista yhteistyötä toteutetaan ja kehitetään. Ikääntyneiden palvelujen saatavuus ja laatu on pyritty varmistamaan siten, että eri palvelujen tuottajat toimivat moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan hyväksi. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 19–20.)

Palvelutarvetta arvioitaessa, päätöksiä tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.)

Myös terveydenhuoltolaissa käsitellään moniammatillista yhteistyötä. Lain mukaan kunnan eri toimialojen on tehtävä yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Lisäksi kunnan tulee toimia yhteistyössä muiden julkisten tahojen, yksityisten yritysten ja erilaisten yhteisöjen kanssa. Jos sosiaali- ja terveydenhuolto järjestetään useamman kunnan yhteistoimintana, yhteistoimintalueen tulee osallistua asiantuntijana eri toimialojen väliseen yhteistyöhön sekä sosiaalisten ja terveyteen liittyvien vaikutusten arviointiin alueen kunnissa. (Terveydenhuoltolaki 2010/1326.) Lisäksi laissa todetaan:

Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on terveydenhuollosta vastaavan kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa olevan terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja assa-kassuunnitelman laatimiseen (Terveydenhuoltolaki 2010/1326).

Kunnan tulee nimetä iäkkäälle asiakkaalle vastuutyöntekijä, jos asiakas tarvitsee apua palvelujen toteuttamisessa ja yhteensovittamisessa. Vastuutyöntekijä on tarvittaessa yhteydessä muihin tahoihin, jotka ovat mukana ikääntyneen henkilön sosiaali- ja terveystalvuiden järjestämisessä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuista 2012/980.)

Vuonna 2014 Helsingissä toteutetussa Tukevasti kotona -hankkeessa oli tavoitteena lisätä sosiaali- ja terveystoimen sekä suun terveydenhuollon välistä yhteistyötä ikääntyneiden hyvinvoinnin tukemisessa. Hankkeen kohderyhmänä olivat kotona asuvat ikääntyneet, joiden terveydentila tai hyvinvointi oli heikentynyt tai joilla arvioitiin olevan riski heikentymisestä, ja jotka olivat valmiita moniammatilliseen arviointiin ja tukeen. Hankkeen aikana huomattiin, että ikääntyneet käyttävät paljon esimerkiksi terveystalvan palveluita, mutta monet ikääntyneet ovat tietämättömiä esimerkiksi omaishoidon tukeen liittyvistä asioista tai muista sosiaalihuollon palveluista. Moniammatillista yhteistyötä tarvitaan, jotta myös terveydenhuollossa tunnistetaan ikääntyneiden palvelutarpeet ja osataan ohjata heitä palvelutarpeen arviointiin. Hankkeen aikana huomattiin, että monet ikääntyneet hyötyisivät moniammatillisen tiimin ohjauksessa olemisesta ja omasta vastuutyöntekijästä. (Pihlajamäki 2014, 3.)

Ammattihenkilöstön riittävä osaaminen ja palvelujen toteuttaminen moniammatillisesti on keskeistä ikääntyneiden palvelujen hyvän laadun varmistamiseksi. Esimerkiksi kuntoutumista tukevan palvelukokonaisuuden suunnittelussa ja toteuttamisessa tarvitaan gerontologisen hoitotyön, sosiaalityön, kuntoutuksen ja geriatrian osaamista ja niiden yhdistämistä. Turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa tarvitaan puolestaan geriatria ja farmasiaan liittyvää asiantuntemusta. Eri palveluntuottajien ja eri asiantuntijoiden osallistuminen ikääntyneen henkilön hoitoon ja huolenpitoon tulee kirjata huolellisesti myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. (Sosiaali- ja terveystalvministeriö 2013, 30.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Itä-Vantaan asiakasohjausyksikössä työskentelevien palveluohjaajien kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Opinnäytetyössä pyritään myös selvittämään, miten Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tarjoamaa ikääntyneiden palveluohjausta voisi kehittää.

Tavoitteena on, että opinnäytetyöstä on hyötyä Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön työntekijöille palveluohjauksen arvioimisessa ja kehittämisessä. Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön toiminta on vakinaistettu vasta vuoden 2016 alussa, joten toiminnan kehittämiseksi palveluohjaajien näkemykset ja kehittämisideat ovat tarpeellisia.

Tutkimuskysymykseni ovat:

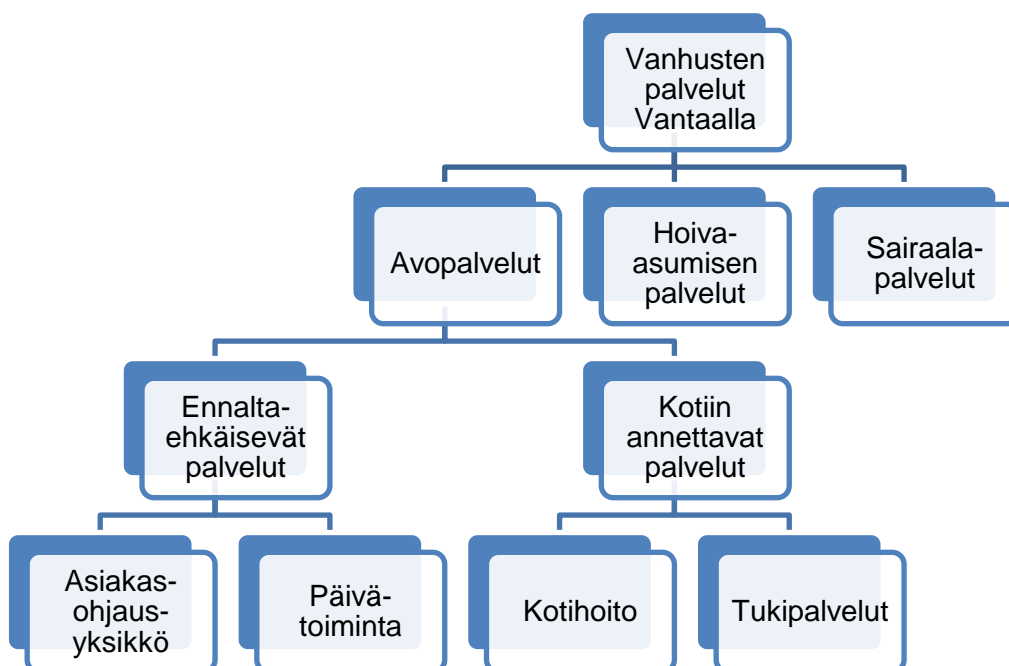
1. Miten palveluohjaajat määrittelevät ikääntyneiden palveluohjauksen?
2. Millaisia kokemuksia Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palveluohjaajilla on ikääntyneiden palveluohjauksesta?
3. Miten ikääntyneiden palveluohjausta voisi Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palveluohjaajien mielestä kehittää?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Vuonna 2015 Vantaalla oli 30 540 yli 65-vuotiasta asukasta. Yli 75-vuotiaita asukkaita oli 11 075. Ikääntyneiden määrän arvioidaan kasvavan siten, että vuonna 2040 yli 65-vuotiaita vantaalaisia tulee olemaan yli 50 000. Laadukkaiden palvelujen järjestämisestä ikääntyneille pidetäänkin Vantaalla yhä tärkeämpänä. (Vantaan kaupunki 2014, 3.)

Vantaan vanhushpalvelut muodostuvat vanhusten avopalveluista, hoiva-asumisen palveluista ja sairaalapalveluista. Vantaalla tavoitteena on, että yli 75-vuotiaista 92,5 prosenttia asuu turvallisesti omassa kodissaan. Ikääntyneiden avopalveluita ohjaavia periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, hyvinvoinnin edistäminen ja kotikuntoutuksen kehittäminen. (Vantaan kaupunki 2016, 14–15.)

Opinnäytetyöni sijoittuu vanhusten avopalvelujen alueelle, Itä-Vantaan asiakasohjausyksikköön. Alle olen laatinut Vantaan vanhushpalveluiden rakennetta havainnollistavan kuvion (KUVIO 2).



KUVIO 2. Vanhusten palvelut Vantaalla

5.1 Tutkimusympäristönä Itä-Vantaan asiakasohjausyksikkö

Opinnäytetyöni tutkimusympäristönä on Itä-Vantaan asiakasohjausyksikkö, joka aloitti toimintansa vuonna 2015. Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palvelualueeseen kuuluvat Tikkurila, Hakunila, Länsimäki, Korso ja Koivukylä. Asiakasohjausyksikkö sijaitsee Tikkurilassa ja asiakkaat voivat ottaa sinne yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakasohjausyksikkö kokoaa samaan paikkaan palvelut, jotka ennen olivat hajallaan eri yksiköissä. Näitä palveluita ovat vanhusten palveluohjaus, vanhusten sosiaalityö, muistisairaiden henkilöiden ja heidän läheistensä tukeminen, kuljetuspalvelut, vammaispalvelut ja omaishoidon tukeen liittyvät palvelut. (Numminen 2015.)

Asiakasohjausyksikön toiminnalla pyritään keventämään palvelurakennetta ja tekemään asiakkaan palvelupolusta sujuvampi. Asiakasohjausyksikössä työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluu sosiaalityöntekijä, erityissosiaaliohjaaja sekä palveluohjaaja. (Vantaan kaupunki 2015.) Asiakasohjausyksikön työntekijät tekevät yhteistyötä muun muassa kotihoidon, sairaaloiden, fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien ja eri järjestöjen kanssa (Numminen 2015).

Palveluohjauksen ja siihen liittyvän palvelutarpeiden arvioinnin lisäksi asiakasohjausyksikön toimintaan kuuluu myös tarvittavien palveluiden myöntäminen. Lisäksi asiakasohjausyksikön työntekijät koordinoivat palvelusta toiseen siirtymistä, esimerkiksi asiakkaan siirtymistä palvelutaloasumiseen tai hoiva-asumiseen. (Vantaan kaupunki i.a.)

Seuraavalla sivulla havainnollistan Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tehtäviä (KUVIO 3).



KUVIO 3. Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tehtävät (mukaillen Vantaan kaupunki 2016, 16).

5.2 Aineiston hankinta

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Aineistoa hankitaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa, esimerkiksi keskustelemalla tutkittavan kanssa. Lähtökohdana ei ole teorioiden testaaminen, vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohmainen tarkastelu. Tutkittavien omien tulkintojen esille nostamista ja tunnustamista pidetään tärkeänä. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on myös tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Toisin kuin kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa, kvalitatiivisen tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotannalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164 & Hakala 2015, 22.) Omassa opinnäytetyössäni tämä tarkoittaa sitä, että haastattelen tietyssä yksikössä tietyllä nimikkeellä toimivia työntekijöitä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruu ja aineiston analyysi liittyvät vahvasti toisiinsa. Usein jo aineistonkeruuvaiheessa tutkijalta vaaditaan analyysiin liittyvää osaamista, koska alustavien tulkintojen teko on hyödyllistä jo aineistoa koottaessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen kelvollisuuden kriteerinä ei pidetä aineiston määrää, vaan enemmänkin analyysin onnistumista. Tärkeintä on se, mitä aineisto kertoo ja millaisia johtopäätöksiä tutkija siitä tekee. (Hakala 2015, 20.)

Opinnäytetyöni aineiston hankin haastattelemalla viittä Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palveluohjaajaa. Lähetin Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palveluohjaajille saatekirjeen (LIITE 2) sähköpostitse maaliskuussa 2016. Lähetin saatekirjeen kaikille 11 palveluohjaajalle. Heidän sähköpostiosoitteensa sain opinnäytetyöni yhteyshenkilöltä. Tavoitteenani oli saada haastateltavaksi 5–10 palveluohjaajaa. Saatekirjeessä kerroin lyhyesti opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä korostin osallistumisen vapaaehtoisuutta ja sitä, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa opinnäytetyöstä. Pyysin haastatteluun haluvia työntekijöitä ilmoittamaan asiasta minulle sähköpostitse. Haastatteluun ilmoittautui viisi palveluohjaajaa. Tämän jälkeen olin yhteydessä haastatteluun lupautuneisiin palveluohjaajiin ja sovin kunkin kanssa erikseen sopivan haastatteluajan.

Haastattelut toteutin Tikkurilassa asiakasohjausyksikön tiloissa toukokuun 2016 aikana. Haastattelumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Se on yksi yleisimmistä tutkimuksissa käytettävistä haastattelutyypeistä (Eskola & Suoranta 2003, 85). Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teemat on etukäteen määriteltä. Haastattelussa käydään läpi kaikki ennalta määrättyt teemat, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat eri haastatteluissa. (Eskola & Vastamäki 2015, 29.) Teemahaastattelussa vastaaja voi puhua vapaamuotoisesti tietyistä teemoista. Teemahaastattelun etuna on, että kaikkien haastateltavien kanssa tulee puhuttua ainakin osittain samoista teemoista. Ennalta määritellyt teemat myös auttavat aineiston analysointivaiheessa, jolloin litteroitua haastatteluaineistoa on helpompi jäsenellä. (Eskola & Suoranta 2003, 87.)

Laadin teemahaastattelurungon (LIITE 4) hyvissä ajoin ennen haastatteluita. Teemat muodostin tutkimuskysymysten pohjalta, jolloin pääteemoiksi muodostuivat palveluohjauksen määrittely, palveluohjaajien kokemukset palveluohjauk-

sesta sekä palveluohjaajien kehittämisehdotukset palveluohjaukseen liittyen. Pääteemojen lisäksi muodostin alateemoja, joita olivat muun muassa moniammatillisuus palveluohjauksessa ja omaisten kanssa tehtävä yhteistyö palveluohjauksessa.

Haastatteluiden kesto vaihteli siten, että lyhyin haastattelu kesti 12 minuuttia ja pisin haastattelu 45 minuuttia. Kaikki viisi haastattelua nauhoitin haastateltavien luvalla. Nauhoittamalla pystyin keskittymään haastattelun aikana kuuntelemiseen ja tarkentavien kysymysten tekemiseen.

5.3 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnin aloitin kuuntelemalla nauhoitetut haastattelut läpi monta kertaa. Tällöin pystyin palauttamaan mieleeni haastattelutilanteet ja niiden kulun sekä haastatteluissa käsitellyt asiat. Nauhoitetut haastattelut kirjoitin puhtaaksi eli litteroin. Jätin litteroimatta sellaiset asiat, jotka eivät ole tutkimustulosten kannalta oleellisia, esimerkiksi kohdat joissa keskustelin haastateltavan kanssa opinnäytetyöprosessini vaiheista. Myös joitakin välisanoja jätin litteroimatta, koska niillä ei ole merkitystä opinnäytetyöni aineiston analysoinnissa. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 22 sivua, rivivälillä 1 ja fontilla Arial, fonttikoon ollessa 12.

Tulostin litteroidun aineiston ja luin sen läpi monta kertaa. Tein samalla alleviivauksia ja kirjoitin muistiinpanoja paperin reunaan. Alleviivaukset tein erivärisillä kynillä siten, että yhteen tutkimuskysymykseen liittyvät vastaukset alleviivasin aina tietyllä värillä. Tämä auttoi minua siinä vaiheessa, kun aloitin aineiston varsinaisen analysoimisen sisällönanalyysiä käyttäen.

Opinnäytetyöni analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja saadaan näin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysissä keskeistä on tulkinta ja päättely, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.) Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa

analyysin toteuttamista. Teoriaohjaavaan analyysiin liitetään usein abduktiivisen päättelyn käsite. Abduktiivisessa päättelyssä tutkija yhdistelee toisiinsa aineistolähtöisyyttä ja valmiita teorioita. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

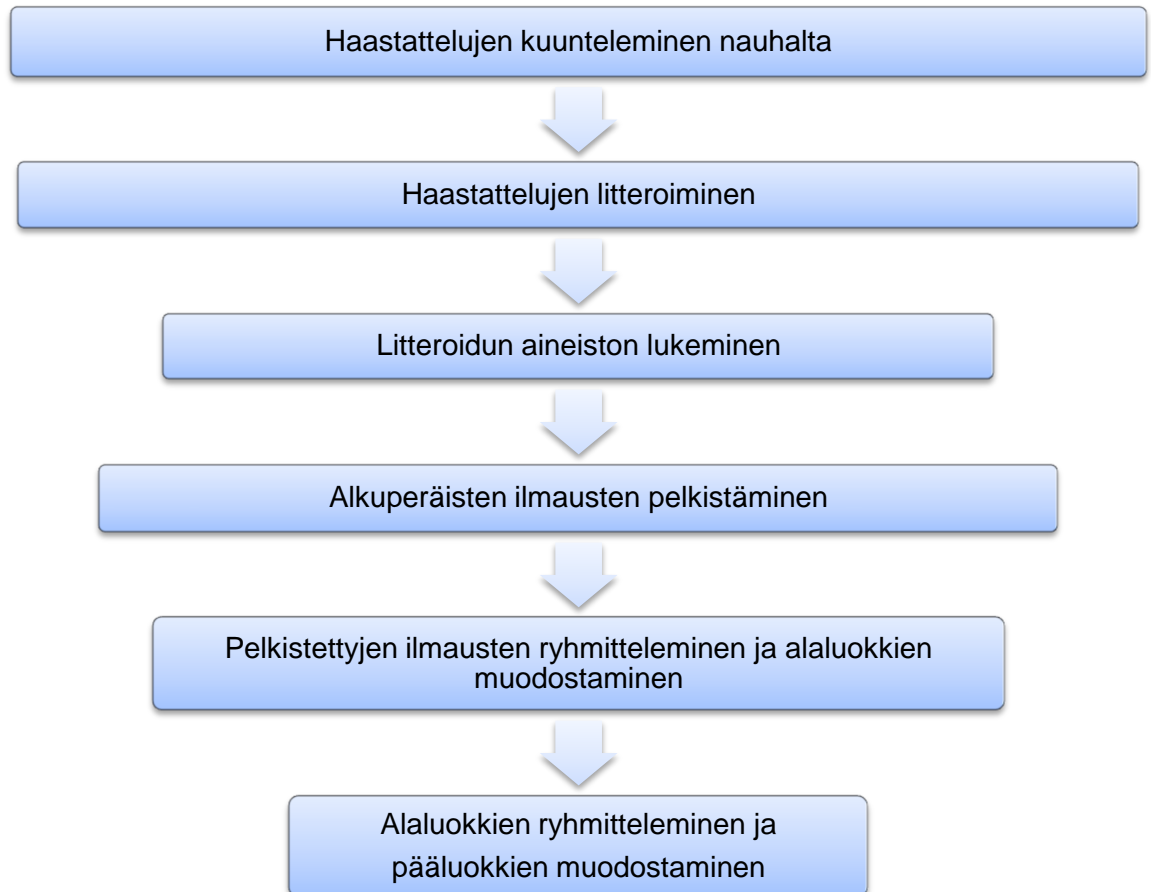
Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistoa pelkistetään eli redusoidaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Kirjoitin alleviivaamani alkuperäiset ilmaukset ylös ja pelkistin ne yksinkertaisempaan muotoon (TAULUKKO 1).

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS
Pyritään selvittämään ikääntyneiden palvelujen ja apujen tarve	Avun tarpeen selvitys Palvelun tarpeen selvitys
He pärjäis siellä kotona	Kotona pärjääminen
Asiakkaan ei tarvii miettii mihin tai kehen ottaa yhteyttä	Asiakkaan helppo ottaa yhteyttä
Asiakas ei pääse lakisääteisessä ajassa viikon sisällä	Palveluun pääsemisen pitkittyminen
Käytäis jotain palvelutarpeen selvittämisen kirjauksia läpi silleen että katoaan jonkun kirjaukset	Kirjausten läpikäyminen yhdessä
Kaupungin yhteistyötahot tietäis paremmin mitä me tehdään ja mikä meidän tarkoitus on	Yhteistyötahojen tietoisuuden lisääminen

Pelkistettyjen ilmausten listaamisen jälkeen niitä ryhmitellään eli klusteroidaan. Tässä vaiheessa pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään sisällön mukaan ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Klusteroinnissa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Laadin kuhunkin tutkimuskysymykseeni oman taulukon, johon listasin pelkistetyt ilmaukset. Tämän jälkeen ryhmittelin kunkin taulukon sisältämät pelkistetyt ilmaukset sisällön mukaan, jolloin syntyivät alaluokat.

Alaluokkien muodostamisen jälkeen ryhmittelin ne sopivien pääluokkien alle. Omassa opinnäytetyössäni nimesin pääluokat tutkimuskysymysten mukaisesti. Tällöin pääluokiksi muodostuivat Palveluohjauksen määrittely, Kokemukset palveluohjauksesta ja Palveluohjauksen kehittäminen.



KUVIO 4. Sisällönanalyysin eteneminen (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2009, 109).

Opinnäytetyöni loppuun olen koonnut liitteeksi taulukot aineiston analyysistä tutkimuskysymyksittäin (LIITTEET 5–7).

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

6.1 Palveluohjauksen tehtävät ja tavoitteet

Haastatteluissa tuli ilmi, että palveluohjaus on monimuotoista ja siihen sisältyy monenlaisia asioita. Haastateltujen palveluohjaajien mukaan palveluohjaus on ohjausta, neuvontaa, kartoitusta ja rinnalla kulkemista. Palveluohjauksella pyritään selvittämään asiakkaan palvelujen ja avun tarve mahdollisimman monipuolisesti. Tavoitteena on löytää asiakkaalle oikeat palvelut oikeaan aikaan ja oikeassa muodossa. Haastateltavat toivat myös esille, että palveluohjauksella pyritään tukemaan ikääntyneen kotona pärjäämistä ja varmistamaan mahdollisimman hyvä eläminen kotona.

Pyritään selvittämään ikääntyneiden se palveluiden ja apujen tarve, jotta heidän olemisensa ja elämisensä vois olla mahdollisimman hyvää.

Se on tavallaan se kaupungin ajatus, että kotona mahdollisimman pitkään. Mutta nimenomaan että se olis hyvää se asuminen kotona.

Paitsi avun tarpeiden selvitystä, palveluohjaus on haastateltujen mukaan myös kokonaisvaltaista toimintakyvyn selvitystä. Palveluohjaaja kartoittaa kotikäynnillä asiakkaan itsenäistä selviytymistä kotona sekä pohtii yhdessä asiakkaan kanssa, mitkä asiat mahdollisesti heikentävät itsenäistä selviytymistä ja millä palveluilla ja tukimuodoilla tilannetta voitaisiin parantaa.

Selvitetään kokonaisvaltaisesti ihmisen toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä.

Palveluohjauksessa pidetään tärkeänä ikääntyneen omien voimavarojen tukemista ja vahvistamista. Myös asiakaslähtöisyys mainittiin useassa haastattelussa toimintaa ohjaavana tärkeänä arvona. Palveluohjaus on haastateltujen palveluohjaajien mukaan laaja-alaista ja monipuolista, sisältäen neuvontaa myös muista kuin kaupungin omista palveluista.

Ei lähdetä ensisijaisesti palvelu edellä vaan voimavaroista käsin.

Se on asiakkaan tarpeista ja voimavaroista lähtevää.

6.2 Kokemukset palveluohjauksesta

6.2.1 Hyvät kokemukset palveluohjauksesta

Työntekijöiden kokemukset palveluohjauksesta olivat pääosin positiivisia. Asiakkaan kannalta pidetään hyvänä asiana, että on yksi puhelinnumero, josta asiakas saa tarvitsemansa avun. Asiakkaan ei tarvitse miettiä, mihin ottaa yhteyttä. Aikaisemmin palvelut olivat olleet hajallaan eri yksiköissä, mikä vaikeutti sekä asiakkaan avunsaamista että työntekijöiden välistä yhteistyötä. Siirtyminen keskitettyyn asiakasohjausyksikköön koettiin hyvänä asiana. Haastatteluissa todettiin, että asiakkaan kynnyks ottaa yhteyttä on madaltunut uuden ja selkeämmän yksikön myötä.

Asiakkaan kannalta hyvä kun pyritään, että saa yhden puhelinnumeron takaa kaikki palvelut.

Me sit täällä asiakasohjausyksikön sisällä pomputellaan keskenään, ei niin että asiakas joutuu pomputeltavaksi, mun mielestä ideana tosi hyvä.

Haastatteluissa todettiin, että asiakkaan ei enää tarvitse täyttää tai lähetellä hakemuksia, joten asiakas saa helpommin tarvitsemansa avun. Yksi haastateltava totesi, että monesti asiakkaat kaipaavat tietoa ihan perusasioista, joten niistä kannattaa lähteä liikkeelle asiakkaan tilannetta kartoitettaessa ja palvelutarvetta arvioitaessa. Asiakkailta oli saatu kiitollista palautetta siitä, että yksi työntekijä pystyy hoitamaan asiakkaan eri asioita. Asiakkaiden kannalta on mukavampi, kun kotona ei käy useita eri työntekijöitä.

Palvelutarpeen arviointia pidettiin monipuolisena, koska samalla käynnillä voidaan hoitaa monta eri asiaa. Haastatteluissa todettiin, että sama työntekijä pys-

tyy yhdellä arviointikäynnillä keskustelemaan asiakkaan kanssa eri asioista, esimerkiksi kotihoidon, siivouspalvelun tai kuljetuspalvelun tarpeesta. Palvelutarpeen arviointilomakkeen mainittiin olevan selkeä ja monipuolinen, ja yksi vastaaja mainitsi, että käynnin jälkeen ei yleensä jää epäselvyyksiä, koska lomakkeelle täytetään monipuolisesti kaikki käynnillä esiin tulevat asiat.

Haastateltavat kertoivat omaisten kanssa tehtävän yhteistyön sujuvan pääosin hyvin. Omaiset ovat useimmiten mukana, kun asiakkaan palvelutarpeita arvioidaan kotikäynnillä. Myös omaisten mahdollisuuksia ja halua auttaa voidaan selvittää yhteisellä keskustelulla.

Esimerkiksi kuinka paljon omaiset osallistuu ja auttaa, se on tosi tärkeää kuulla heiltä. Joku voi auttaa vähän ja kokee sen tosi raskeana ja toinen auttaa tosi paljon ja kokee sen pikkujuttuna. Semmosten aistiminen on tärkeätä, eikä sitä voi tehdä ellei näe omaista itseään.

Varsinkin silloin, kun asiakas on muistisairas, on omaisten läsnäololla ja näkemyksillä usein tärkeä merkitys, koska muistisairas ei välttämättä pysty itse ilmaisemaan kaikkia kokemuksiaan ja näkemyksiään. Vaikka omaisten läsnäoloa pidettiin hyvänä asiana, mainittiin myös, että joskus vastaan tulee haastaviakin tilanteita, jos asiakas ja omainen ovat eri mieltä jostakin asiasta.

Muistisairas ei aina pysty ymmärtää omaa tilannetta. Jos siellä vaikka alkaa olla jotain vaaratilanteita tai muuta. Hän ei niitä ehkä koe tai näe, mut omainen näkee. Ne on joskus vähän haastavia juttuja. Siinä just sellasta ettei kävellä yli mutta koitetaan kuitenkin se asiakkaan turvallinen elämä taata ja jonkinlaiseen yhteissopimukseen päästä pikkuhiljaa.

Kaikki haastateltavat pitivät tiimityötä hyvänä asiana ja kokivat tiimin tarjoaman tuen tärkeäksi palveluohjaustyössä. Tiimin mainittiin lisäävän omaa tietämystä sekä tarjoavan mahdollisuuksia konsultoimiseen, tuen saamiseen haastavissa asiakastilanteissa ja erilaisten näkökulmien pohtimiseen. Työntekijöiden erilaisia koulutustaustoja pidettiin hyvänä asiana, koska se mahdollistaa jokaisen työntekijän oman erityisosaamisen hyödyntämisen ja sitä kautta asiakkaan auttamisen mahdollisimman monipuolisesti. Tiimipalavereita pidettiin hyödyllisinä ja

tärkeinä. Tiimissä mainittiin olevan hyvät ja avoimet välit, ja tiimin jäsenten kerrottiin antavan palautetta toisilleen ja pohtivan asioita paljon yhdessä.

Mä saan tiimistä paljon itelleni, mulla työkalut ja tietämys lisääntyy muiden ammattitaidon kautta.

Tiimityöskentely ja tää tämmönen mun mielestä ollu yks suuri hyvä asia, joka tullu tän asiakasohjausyksikön myötä.

Moniammatillinen yhteistyö koettiin opettavaiseksi ja pääosin hyvin toimivaksi. Moniammatillisen työryhmän mainittiin olevan lähellä ja helposti käytettävissä. Yksi haastateltava mainitsi, että myös yhteistyötahot näkevät arvioinnissa käytettävän lomakepohjan, mikä helpottaa asiakkaan tilanteen moniammatillista uudelleen arviointia tarvittaessa. Hyvänä käytäntönä moniammatillisessa yhteistyössä mainittiin yhteistyökumppaneiden ”tietoiskut”, joita järjestetään säännöllisesti osana tiimipalaveria. Tietoiskuilla tarkoitetaan sitä, että yhteistyökumppanit käyvät kertomassa omasta toiminnastaan. Tätä toimintaa haastateltavat pitivät erittäin mielenkiintoisena ja hyvänä mahdollisuutena oppia uutta. Useampi haastateltava mainitsi myös, että palveluohjaaja voi tehdä kotikäynnin yhdessä esimerkiksi sosiaalityöntekijän tai fysioterapeutin kanssa, jos asiakkaan palvelutarve liittyy heidän erityisalaansa.

Haastateltujen palveluohjaajien mukaan asiakasohjausyksikössä työskentelee eri koulutustaustan omaavia henkilöitä. Haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, että omaa osaamista ja omia vahvuusalueita pystyy hyödyntämään työssä. Osaamista kerrottiin kehittyvän lisää muun muassa moniammatillisen yhteistyön kautta. Palveluohjauksen sisältö on laajaa, ja yksi haastateltava mainitsi, ettei kaikkea voi eikä pidäkään tietää vaan työ on jatkuvaa oppimista ja kehittymistä. Työssä kehittyminen on haastateltavien mukaan mahdollista myös säännöllisten lisäkoulutusten avulla. Vantaan kaupungilla mainittiin olevan hyvät koulutautumismahdollisuudet. Työssä koettiin palkitsevana jatkuva oppiminen ja esimerkiksi asiakkaiden kohtaamiseen kerrottiin tulevan koko ajan lisää varmuutta ja osaamista.

6.2.2 Koetut haasteet palveluohjauksessa

Monet haastateltavat mainitsivat, että työ on kiireistä ja välillä aikaa tuntuu olevan liian vähän. Työtä ja asiakkaita on paljon, eikä palvelutarpeisiin aina pystytä vastaamaan lakisääteisessä ajassa. Yksi haastateltava kertoi, että kontrollikäyntien väliajat saattavat venyä valitettavan pitkiksi. Myös matkoihin työpäivän aikana kerrottiin menevän melko paljon aikaa, mikä on pois asiakastyöstä.

Kiireen lisäksi haastavana asiana pidettiin sitä, että viralliset ohjeet ja palveluiden myöntämisen kriteerit muuttuvat usein, ja joskus on vaikea muistaa mitkä ohjeet ovat milloinkin voimassa. Muuttuvat ohjeet ovat haastavia sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Ne saattavat aiheuttaa myös asiakkaissa hämmennystä ja epätietoisuutta.

Joskus ihmiset olettaa, että kun ne saa tuen tai palvelun, ne ei ymmärrä että se ei oo välttämättä ikuinen. Ne on silleen haastavia juttuja.

Kirjaaminen ja tietojärjestelmien käyttö on tärkeä osa palveluohjaajan työtä. Palveluohjaaja tarvitsee tietokonetta asiakkaan tietojen lukemiseen, asiakaskäyntien kirjaamiseen ja yhteydenpitoon yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhtenä palveluohjaajan työtä hidastavana ja vaikeuttavana asiana pidettiin tietojärjestelmien epäkohtia. Mainittiin, että tietojärjestelmien käyttöoikeudet ovat osittain rajattuja, esimerkiksi siten, että koulutustaustasta riippuen joku palveluohjaaja pääsee käyttämään tiettyä tietojärjestelmää ja toinen ei. Tähän toivottiin parannusta ja kerrottiin, että tietojärjestelmiä ollaan Vantaalla uusimassa lähiaikoina.

6.3 Palveluohjauksen kehittäminen

Siirtyminen keskitettyyn asiakasohjausyksikköön on haastateltujen palveluohjaajien mielestä hyvä asia. Monet mainitsivat, että koska yksikkö on vielä niin uusi, on kehittämisideoita vielä hieman vaikea sanoa. Uusi työyksikkö halutaan saada pysyväksi ja perusasiat kuntoon. Kehittämisen mainittiin olevan helpom-

paa myöhemmässä vaiheessa, kun henkilökunta on vakituista ja yhtenäiset toimintatavat selkeitä kaikille.

Kuitenkin kehittämisideoita myös esitettiin haastatteluissa. Yksi vastaaja toi esiin, että hänen mielestään toiminnan kehittäminen nimenomaan tässä vaiheessa on tärkeää, kun asiat ja toimintatavat ovat vielä uusia.

Musta se on hyvä kysymys tässä vaiheessa, kun kaikki palikat ei oo asettunu suinkaan paikoilleen.

Informaation kulku työyhteisössä ja yhteistyökumppaneiden välillä on asia, johon toivottiin parannusta. Uusien asioiden omaksumiseen toivottiin olevan riittävästi aikaa. Toivottiin myös, että tieto tärkeistä asioista saataisiin ajoissa.

Esimerkiksi tietoa koulutuksista, että tiedon sais riittävän ajoissa. Monet ehtiny jo sopii tapaamisia, sit voi olla hankala ettei pääsekään mukaan kun sopinu aikoja jo pitkälle eteenpäin.

Kirjaamista pidettiin tärkeänä osana työtä ja toivottiin, että sitä voitaisiin kehittää. Haastatteluissa kerrottiin, että on tärkeää kirjata oleelliset asiat. Sekä liian vähäinen kirjaaminen että liian pitkästi ja monimutkaisesti tehty kirjaaminen ovat huonoja tapoja. Kirjaamisen kehittämiseksi ehdotettiin, että voitaisiin tarkastella kirjaamisia vaikkapa tietyltä väliajalta ja pohtia yhdessä, miten asioita voisi kirjata entistä selkeämmin ja paremmin.

Kaikki haastateltavat pitivät tärkeänä oman osaamisen jatkuvaa kehittämistä. Moniammatillisen yhteistyön kerrottiin antavan paljon hyödyllistä tietoa ja opettavan hyviä uusia toimintatapoja myös yksilötyöhön. Työntekijöiden todettiin olevan yksilöitä, joilla kullakin on omat tapansa työskennellä ja hyödyntää osaamistaan. Kukin työntekijä pystyy kehittämään oman työskentelytapansa sellaiseksi, mikä on itselle paras. Yksi haastateltava mainitsi, että työn kehittämisessä keskeistä on seurata aikaansa ja olla tietoinen yhteiskunnassa tapahtuvista muutoksista, koska ne vaikuttavat paljon sosiaali- ja terveysalan työhön ja asiakkaisiin. Kouluttautumismahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä, mutta ehdotet-

tiin että asiakasohjausyksikön työntekijöille voisi olla vielä erikseen jonkinlainen koulutus nimenomaan palveluohjauksesta.

Todettiin, että asiakkailla pitäisi olla kohtuullinen odotusaika palveluun pääsemiseksi. Palvelutarpeiden arviointeja ei pystytä haastateltavien mukaan aina tekemään lain vaatimassa ajassa, ja sitä pidettiin asiakkaiden kannalta valitettavana. Kiireen helpottamiseksi ja palveluun pääsemisen nopeuttamiseksi toivottiin, että palveluohjaajia olisi nykyistä enemmän. Suuremmalla palveluohjaajien määrällä voitaisiin haastateltavien mukaan saada asioita nopeammin eteenpäin ja uusia asiakkaita tehokkaammin palveluohjauksen ja tarvittavien palveluiden piiriin.

Vähän lisää ois hyvä olla henkilökuntaa. Kun tarkoitus ois olla nimenomaan ennaltaehkäisevää ja semmosta varhaisessa vaiheessa asioihin ohjaamista ja tarttumista.

Moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen annettiin useita ideoita. Useat haastateltavat mainitsivat, että moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa jatkuvan toimintatapojen kehittämisen. Vaikka moniammatillisia tiimipalavereja isossa ryhmässä pidettiin hyödyllisinä, ehdotettiin, että niiden lisäksi voisi olla säännöllisesti palavereja myös pienemmissä ryhmissä. Tuotiin esiin, että lääkärin konsultaatiomahdollisuuksia olisi hyvä parantaa, koska palveluohjaajat tarvitsevat usein myös lääkärin asiantuntijuutta päätösten tueksi. Lisäksi toivottiin, että päästäisiin vielä enemmän pois päällekkäisestä tekemisestä ja lisättäisiin koko kaupungin tasolla tietoisuutta siitä, mikä on uusi asiakasohjausyksikkö ja mitkä ovat sen keskeiset tehtävät.

Vaikka palveluohjauksessa nyt jo pyritään siihen, että sama palveluohjaaja hoitaisi mahdollisimman suuren osan asiakkaan palveluiden koordinoimisesta, voisi vastuutyöntekijämallia haastateltujen mukaan kehittää vieläkin toimivammaksi. Välillä kerrottiin olevan tilanteita, joissa asiakkaan luona on käyty arvioimassa esimerkiksi kuljetuspalvelun tarvetta ja on selvinnyt, etteivät palvelun myöntämiseen tarvittavat kriteerit täyty. Sen jälkeen joku toinen henkilö on tehnyt palvelusta kielteisen päätöksen ja lähettänyt sen asiakkaalle postitse. Pohdittiin, että asiakkaan kannalta voisi olla mukavampi, että sama palveluohjaaja tulisi

uudelleen käymään ja tuomaan päätöksen henkilökohtaisesti asiakkaalle. Tällöin palveluohjaaja voisi keskustella asiakkaan kanssa kielteisestä päätöksestä ja etsiä uusia ratkaisuvaihtoehtoja tilanteeseen. Resursseja tällaiseen toimintaan ei välttämättä ole, mutta se tuotiin silti esiin yhtenä mahdollisena kehittämisajatuksena.

Kehittäminen vielä enemmän siihen suuntaan että yksi ihminen toimii kaiken tiedon lähettiläänä. Kokisin että olis asiakkaalle kivempi ottaa tieto yhdeltä ihmiseltä.

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelua

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palveluohjaajien kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Opinnäytetyössä pyrittiin myös selvittämään, miten Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tarjoama ikääntyneiden palveluohjausta voisi kehittää.

Opinnäytetyöni tuloksissa korostui moniammatillisen yhteistyön merkitys palveluohjauksessa. Jokaisessa haastattelussa mainittiin moniammatillisuus työtä ohjaavana keskeisenä periaatteena. Palveluohjauksen onnistumisen kannalta moniammatillisen verkoston hyödyntäminen on tärkeää. Työntekijöillä on ammattiryhmästään ja työtehtävästään riippuen erilaista osaamista, ja eri asiantuntijoiden tietoa yhdistämällä päästään mahdollisimman onnistuneeseen lopputulokseen asiakkaan auttamisessa. Moniammatillista yhteistyötä tulee myös pyrkiä jatkuvasti kehittämään. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että moniammatillista yhteistyötä tulee edelleen kehittää toimivammaksi, jotta palveluohjaus toteutuu mahdollisimman sujuvasti ja jotta asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan riittävän nopeasti ja monipuolisesti.

Omia tuloksiani vahvistavat aikaisemmat tutkimukset, esimerkiksi vuonna 2014 Helsingissä toteutettu Tukevasti kotona -hanke. Hankkeeseen osallistuneet työntekijät totesivat, että hankkeen aikana ymmärrys muita työntekijöitä kohtaan ja tietämys muiden yksiköiden työstä lisääntyi. Moniammatillisen yhteistyön tärkeys huomattiin hankkeen aikana, ja hankkeen ansiosta työntekijät myös oppivat enemmän arvostamaan toinen toistensa työtä. (Pihlajamäki 2014, 10.)

Moniammatillisessa yhteistyössä on tärkeää, että työntekijät arvostavat toistensa osaamista ja ryhmän yhteistä osaamista. Jokaisen vanhustyössä toimivan työntekijän on tärkeää tuoda oma osaamisensa ja asiantuntijuutensa tiimin käyttöön. Toisten kuuntelu ja kunnioittaminen ovat keskeisiä asioita. Eri ammattiryhmien ammattitaitoa yhdistämällä voidaan auttaa ikääntynyttä henkilöä koko-

naisvaltaisesti. Vanhustyön kehittämisessä on tärkeää, että kaikkien tiimin jäsenten näkemyksiä ja arviointia hyödynnetään sisäisen toiminnan kehittämisessä. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 42–43.) Myös Torpan (2014, 29) mukaan toimiva moniammatillinen yhteistyö edellyttää, että eri ammattiryhmät tuntevat toistensa työtä ja palveluita. Hän toteaa, että yhteisen asiakasohjauksen kehittämisessä eri ammattiryhmien tulee toimia yhteistyössä. Oman opinnäytetyöni tutkimusympäristönä on Itä-Vantaan asiakasohjausyksikkö, joka on toiminut vakituisesti vasta reilun vuoden ajan. Useissa tekemissäni haastatteluissa tuli ilmi, että koska yksikkö on niin uusi, on työntekijöillä vielä paljon opeteltavaa ja totuttelemista. Yksikön toimintaa halutaan kehittää, mutta monet haastateltavat totesivat, että aluksi on tärkeää sisäistää uuden yksikön toimintatavat, koska uuden keskitetyn asiakasohjauksen myötä toiminta on nyt hyvin erilaista kuin aikaisemmin.

Aikaisemmat tutkimustulokset osoittavat, että panostaminen sosiaalipalveluihin saattaa vähentää ikääntyneiden terveyspalveluiden tarvetta. Terveystieteiden tutkimuksissa suurimpia menoja aiheuttavat viimeiset elinvuodet ja niihin sijoittuva hoito. Sosiaalipalveluissa menot puolestaan jakautuvat pidemmälle ajalle. Palvelumenoihin myönteisesti vaikuttavaksi asiaksi on todettu heikkokuntoisten ikääntyneiden hoitovastuun siirtäminen moniammatilliselle tiimille, jossa tarvittava lääketieteellinen hoito sovitetaan yhteen sosiaalipalvelujen kanssa. (Kehusmaa 2014, 86.) Myös haastattelemani palveluohjaajat pitivät lääketieteellisen asiantuntemuksen ja sosiaalipalveluihin liittyvän tiedon yhdistämistä tärkeänä ikääntyneiden palveluohjauksessa. Haastatteluissa esitettiin toive, että palveluohjausta toteuttavilla työntekijöillä olisi paremmat mahdollisuudet konsultoida lääkäreitä. Tämä on myös omasta mielestäni tärkeä asia ja on hyödyllistä, että se tuli haastatteluissa esiin. Monet ikääntyneet tarvitsevat sekä terveys- että sosiaalipalveluja voidakseen asua kotona entistä pidempään. Etenkin kotona asuvat muistisairaat ikääntyneet tarvitsevat usein sekä lääkehoitoa että ohjausta ja tukea arkipäiväisiin asioihin. Voidaankin todeta, että sosiaalihuollon työntekijöiden ja terveysalan ammattilaisten välistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta tulee entisestään kehittää ikääntyneiden palveluohjauksessa ja kotona asumisen tukemisessa.

Suurin osa ikääntyneistä asuu kotonaan ilman säännöllisiä palveluja hyvin korkeaan ikään asti. Toimintakyvyn ylläpito on kotona selviytymisen edellytys. Eri-tyistä huomiota tulisi kiinnittää riskiryhmiin kuuluvien ikääntyneiden sekä palveluja tarvitsevien löytämiseen. Jatkossa ikääntyneet tarvitsevat yhä enemmän neuvontapalveluja sekä monipuolisempia kotiin tarjottavia palveluja. Ikääntyneiden palvelujärjestelmä Suomessa on yhä hajanainen ja asiakkaan tuen ja palvelujen kokonaisuuden koordinoimisessa on paikoin puutteita. Hoito- ja palveluketjujen jatkuvuutta tulisi parantaa, ja tässä keskeistä on eri ammattiryhmien välisen yhteistyön vahvistaminen. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2012, 24.)

Selviytyminen arkipäiväisissä toiminnoissa on keskeistä ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnin kannalta. Toimintakyvyn heikkeneminen tapahtuu asteittain ja yleensä siihen liittyy jokin pitkäaikaissairaus. Hoito- ja palvelusuunnittelu eivät aina tue palvelujen integroimista sosiaali- ja terveystoimen välillä saumattomaksi kokonaisuudeksi. Ongelmia esiintyy erityisesti tiedonkulussa. (Kehusmaa 2014, 38.) Myös oman opinnäytetyöni aineistossa tuli esiin, että tiedonkulussa asiakasohjausyksikön sisällä on puutteita. Lisäksi yhteistyökumppaneiden tietoisuus asiakasohjausyksikön tarkoituksesta ja tehtävistä koettiin välillä puutteelliseksi. Tietoisuuden lisäämiseksi olisi varmasti hyvä, jos asiakasohjausyksikön moniammatilliset tiimipalaverit jatkuisivat myös tulevaisuudessa. Niistä haastateltavilla oli erittäin hyviä kokemuksia ja he kokivat niiden olevan hyödyllisiä yhdessä pohtimisen paikkoja.

Omissa tutkimustuloksissani tuli esiin, että tietojärjestelmiin liittyvät epäkohdat ja riittämättömät oikeudet katsoa asiakkaan tietoja hidastavat ja vaikeuttavat palveluohjaajan työtä. Samankaltaisia moniammatilliseen yhteistyöhön liittyviä ongelmia mainitsee myös Pihlajamäki. Hänen mukaansa Tukevasti kotona -hankkeen aikana huomattiin, että vaikka moniammatillista yhteistyötä tehdään, työntekijöillä ei välttämättä ole aina pääsyä muiden toimijoiden tietokantoihin. Tällöin asiakassuunnitelmien tekeminen ja niiden säännöllinen seuraaminen moniammatillisesti muuttuu haastavaksi. Eri toimijoiden prosessit kulkevat eri tahtiin ja asiakas saattaa ohjautua yhä uusiin toimintayksikköihin. Tällöin vastuutyöntekijän tulisi kuitenkin olla mukana ja hänen nimensä tulisi löytyä asiakasta koskevista tiedoista ja suunnitelmista. (Pihlajamäki 2014, 19–20.) Tiedon-

kulkuun ja vastuutyöntekijämallin kehittämiseen tulisikin kiinnittää palveluohjauksessa ja moniammatillisessa yhteistyössä yhä enemmän huomiota.

Vaikka moniammatillisessa yhteistyössä olisi kehitettävää niin omien tutkimustulosteni kuin aikaisempienkin tutkimusten mukaan, on myös hyvistä kokemuksista raportoitu. Rystin (2003, 2, 21, 38) mukaan palveluohjaus soveltuu kotihoitotyöhön hyvin. Hänen tutkimustuloksensa osoittivat, että palveluohjausta pidetään asiakaslähtöisenä ja asiakkaalle hyödyllisenä toimintana. Palveluohjauksen koettiin hyödyttävän myös kotihoidon työntekijöitä, koska laajalla ensikäynnillä työntekijä sai selville asiakkaan palvelutarpeet ja tutustui asiakkaaseen hyvin. Palveluohjauksessa käytetyn lomakkeen työntekijät kokivat hyvänä apuna. Myös oman opinnäytetyöni haastatteluissa tuli ilmi samankaltaisia tuloksia. Palvelutarpeiden arvioinnissa käytettävää lomakepohjaa pidettiin monipuolisena. Lisäksi mainittiin, että myös kotihoidon työntekijät näkevät saman lomakkeen tietojärjestelmästä ja voivat hyödyntää sitä asiakkaan hoitoa suunnitellessaan.

Kaikilla on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin. Palvelujärjestelmän yhtenä tavoitteena on edistää ja tukea ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä lisätä laadukkaan elämän aikaa. Lainsäädäntö antaa perusraamit palvelujen suunnitteluun ja järjestämiseen, mutta eri kuntien välillä on erilaisia hoito- ja palvelukäytäntöjä. (Helin & von Bonsdorff 2013, 426.)

Myös suunnitteilla oleva sote-uudistus lisää palveluohjauksen tarvetta. Jokaisessa palveluja järjestävässä maakunnassa tarvitaan palveluohjausta sekä asiakas- että toimintayksikkötasolla. Palveluohjauksen korostaminen liittyykin sekä palvelujen saatavuuteen että maakuntauudistukseen. Myös laadunvalvonnan tarve kasvaa. Sen takaaminen uudistuksen yhteydessä lisää luottamusta yhdenvertaisiin palveluihin monituottajamallissa. Laadunvalvonta edesauttaa asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouteiden kokonaisuutta, oikea-aikaisuutta, vaikuttavuutta ja tehokkuutta. (Suomen sosiaali ja terveys ry 2016.)

Vantaan ikääntymispoliittisessa ohjelmassa todetaan, että kasvava ikäihmisten määrä on myönteinen asia, joka kertoo väestön parantuneesta terveydentilasta ja pidemmästä eliniästä. Vantaata pidetään myös ikäihmisille hyvänä kotikuntana. Ohjelmassa kuitenkin painotetaan, että palvelujen järjestämisessä on tehtävä tarkkoja ja viisaita päätöksiä, jotta tulevaisuuden haasteisiin pystytään vastaamaan. Tärkeänä pidetään oikeiden palveluiden valitsemista, palveluiden järjestämistapojen pohtimista, eri tahojen välistä yhteistyötä ja uusia innovaatioita. Tavoitteena on, että kaupunki, yksityinen sektori, kolmas sektori, järjestöt ja seurakunta tekevät toimivaa yhteistyötä ja kantavat yhdessä vastuuta ikääntyneiden palveluista. (Vantaan kaupunki 2010, 8.)

Vantaan ikääntymispoliittisessa ohjelmassa keskeisiä periaatteita ovat normaaliuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteet. Normaaliuden periaate tarkoittaa, että ikääntynyt ihminen on kuten muutkin ihmiset. Ikääntyminen kuuluu luonnollisena osana ihmisen elämään. Ikääntyneen tulee voida luottaa, että hän saa kunnioitusta ja arvostusta sekä voi olla osallisena toiminnoissa ja palveluissa. Ikääntynyt on arvokas ja hänen elämänsä on yhtä merkityksellinen kuin kenen tahansa elämä. Oikeudenmukaisuuden periaatteella tarkoitetaan tasavertaisia mahdollisuuksia saada samantasoista palvelua samanlaiseen tarpeeseen iästä tai muista henkilöön liittyvistä syistä riippumatta. Ikääntynyt henkilö ei saa joutua syrjityksi osallistuessaan toimintaan tai hakiessaan palveluita. (Vantaan kaupunki 2010, 20–21.) Myös laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuuista (2012/980) todetaan, että kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut tulee järjestää niin, että ne ovat yhdenvertaisesti kunnan ikääntyneen väestön saatavissa.

Vantaan ikääntymispoliittisen ohjelman jatkoksi laadittiin Vantaan ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma 2016–2017. Hyvinvointisuunnitelma sisältää suunnitelmakaudella tehtävät toimenpiteet vastuutahoineen. Toimenpiteillä pyritään parantamaan vantaalaisten ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. (Vantaan kaupunki 2016, 3.)

Vantaan palvelututkimus on tehty viimeksi vuonna 2012. Se on neljän vuoden välein toistettava kaupungin oma kyselytutkimus. Tutkimus on kohdennettu ikäryhmittäin siten, että kukin ryhmä saa arvioida itseään koskevia palveluita. Lisäksi kyselyssä on kaikille ikäryhmille yhteisiä kysymyksiä. Kyselyyn vastanneiden yli 65-vuotiaiden määrä oli 505. Vastausprosentti tässä ikäryhmässä oli 64,7 prosenttia. Tähän ikäryhmään kuuluvat vastanneet olivat asuneet Vantaalla keskimäärin lähes 35 vuotta ja nykyisellä asuinalueella keskimäärin 26,7 vuotta. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa sitä, kuinka tärkeinä ikääntyneet pitävät kotona asumista tukevia palveluja. Tulosten mukaan selkeästi tärkeimpinä palveluina pidetään ikääntyneille tarkoitettuja neuvonta- ja liikunta-palveluita. (Vantaan kaupunki 2014, 4, 7, 23.) Asiakasohjausyksikön toiminta onkin varmasti hyödyllistä, koska se vastaa ikääntyneiden toiveisiin neuvonta-palveluiden saamisesta.

Palveluohjauksessa on haastattelemieni palveluohjaajien mukaan tärkeää edetä voimavaralähtöisesti ja kunnioittaa myös asiakkaan omia toiveita ja näkemyksiä. Myös omaisten huomioiminen palveluohjauksen prosessissa koettiin tärkeäksi. Haastatteleman palveluohjaajat kertoivat omaisten olevan tärkeitä yhteistyökumppaneita palveluohjauksessa. Omaisilla on tärkeää tietoa, jota esimerkiksi muistisairailla asiakkailla ei osaa aina itse tuoda esiin. Tätä tietoa voidaan hyödyntää sopivia palveluita suunniteltaessa. Myös Kehusmaa toteaa (2014, 38), että omaisten huomiointi palveluita suunniteltaessa auttaa heitä näkemään itsensä tärkeänä osana hoitavaa verkostoa. Omia tutkimustuloksiani vahvistavat myös Halosen (2014) tutkimustulokset. Hänen tutkimuksessaan kehitettiin kuvaus voimaannuttavan palveluohjauksen käytännöstä. Tavoitteena oli luoda yhtenäisiä toimintatapoja Vantaan vanhuspalveluiden palveluohjaukseen. Tutkimuksen tulosten mukaan tärkeänä pidettiin yksilöllisen tiedon antamista asiakkaalle sekä asiakaslähtöistä kohtaamista, jossa huomioidaan myös läheiset. Asiakkaiden voimaantumista palveluohjauksessa edisti huolellinen asiakkaan elämäntilanteeseen perehtyminen, voimavarojen havaitseminen ja pienten tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaan kanssa. (Halonen 2014, 18, 44, 51, 53.)

Tässä opinnäytetyössä oli alun perin tarkoituksena selvittää myös ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta. Vaikeus löytää ikääntyneitä haastateltavia aiheutti sen, että opinnäytetyöprosessin aikana tutkimuskysymykset muuttuivat. Lopulliset tutkimuskysymykset liittyvät Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön palveluohjaajien kokemuksiin ja kehittämisideoihin palveluohjauksesta. Jatkotutkimusaiheena olisi hyvä selvittää Itä-Vantaalla asuvien ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta. Tällöin saataisiin tärkeää tietoa siitä, millaisena ikääntyneet itse kokevat palveluohjauksen, missä asioissa on onnistuttu ja mitkä asiat vaatisivat vielä kehittämistä.

7.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöhön liittyy paljon eettisiä valintoja. Esimerkiksi aihetta ja tutkimusmenetelmiä valittaessa, aineistoa kerättäessä sekä tuloksia julkaistaessa ja arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota eettisiin näkökulmiin. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 12.) Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkimuksen eri vaiheet on kuvailtu ja niitä on pohdittu. Esimerkiksi haastatteluihin perustuvassa tutkimuksessa tulee kuvailla haastatteluiden toteutuspaikat, olosuhteet, haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat. Myös tutkijan oma itsearviointi on tärkeää tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt monipuolisesti käsittelemään eettisyyteen liittyviä näkökulmia ja pohtimaan opinnäytetyöni luotettavuutta.

Opinnäytetyöprosessi alkoi jo ensimmäisellä opiskeluvuorokaudella syyskuussa 2015, kun tapasin koululla Vantaan vanhuspalveluiden työntekijöitä. Tällöin keskustelimme alustavasti opinnäytetyöni mahdollisesta aiheesta. Yhteistyökumppanit ehdottivat, että opinnäytetyö voisi liittyä asiakasohjausyksikköön ja ikääntyneiden palveluohjaukseen. Kävin tutustumassa Itä-Vantaan asiakasohjausyksikköön syyskuun lopulla 2015 ja samalla tapasin opinnäytetyöni yhteyshenkilön. Vierailu tutkimusympäristöön oli tärkeä, koska silloin sain mahdollisuuden keskustella asiakasohjausyksikön toiminnasta ja yhteistyökumppaneiden toiveista opinnäytetyöni suhteen.

Opinnäytetyöni aihetta tarkennettiin yhteistyökumppanin tapaamisilla ja keskusteluilla sekä opinnäytetyön ryhmämuotoisessa ohjauksessa syksyn 2015 aikana. Kirjoitin syksyn aikana tutkimussuunnitelman, jossa kuvailin opinnäytetyöni teoreettista viitekehystä ja käytettäviä tutkimusmenetelmiä. Tutkimussuunnitelmasta sain palautetta ohjaajilta, muilta opiskelijoilta ja työelämän yhteyshenkilöltä. Muokkasin suunnitelmaa saamani palautteen mukaan.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta korostaa (2012, 6), että ennen tutkimuksen toteuttamista tulee hankkia tarvittavat tutkimusluvut ja laatia tutkimukseen liittyvistä asioista sopimus, jonka kaikki tutkimuksen osapuolet hyväksyvät. Olen toiminut oman opinnäytetyöni toteuttamisessa tämän ohjeen mukaisesti. Tutkimussuunnitelmani hyväksyttiin ensin koululla, minkä jälkeen se lähetettiin tutkimuslupahakemuksen kanssa käsiteltäväksi Vantaalle tutkimus- ja kehittämistoiminnan koordinaatioryhmään. Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala myönsi minulle tutkimusluvan tammikuussa 2016. Opinnäytetyöstä laadittiin kirjallinen sopimus kolmena kappaleena: yksi opinnäytetyön tekijälle eli minulle, yksi Vantaan kaupungille ja yksi Diakonia-ammattikorkeakoululle.

Käytin tässä opinnäytetyössä itselleni uutta aineistonkeruumenetelmää, teemahaastattelua. Perehdyin teemahaastattelua käsittelevään kirjallisuuteen huolellisesti etukäteen, jotta saisin selkeän käsityksen teemahaastattelun tekemiseen liittyvistä tärkeistä näkökulmista. Teemahaastattelurunkoa laadittaessa ei kirjoiteta yksityiskohtaista kysymysluetteloa, vaan luettelo teema-alueista. Teema-alueiden tulee liittyä tutkimuskysymyksiin. Haastattelutilanteessa teemoja käytetään haastattelijan muistilistana ja keskustelua ohjaavana kiintopisteenä. Teema-alueita tarkennetaan haastattelun aikana kysymyksillä. Tarkennuksia voivat esittää sekä tutkija että tutkittava. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66.) Laadin tutkimuskysymysteni pohjalta pääteemat ja niiden alle alateemoja. Pyysin palautetta teemahaastattelurungosta ohjaavilta opettajilta, työelämän yhteyshenkilöltä sekä muilta opiskelijoilta. Palaute oli arvokasta ja hyödyllistä, koska sen ansiosta lisäsin haastattelurunkoon kokonaan uuden tärkeän aiheen, jota en aikaisemmin ollut tullut ajatelleeksi. Saamani palautteen pohjalta muokkasin haastattelurungon valmiiksi (LIITE 4).

Tutkittaville tulee antaa riittävästi tietoa tutkimuksesta, jotta he voivat tehdä päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittaville täytyy kertoa perustiedot tutkimuksesta ja sen toteuttajista sekä tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoitus. (Kuula 2006, 61–62.) Kun opinnäytetyöhöni liittyvät haastattelut alkoivat olla ajankohtaisia, lähetin sähköpostitse saatekirjeen (LIITE 2) kaikille Itä-Vantaan asiakasohjausyksikössä työskenteleville palveluohjaajille, kullekin erikseen. Heidän sähköpostiosoitteensa olin saanut opinnäytetyöni yhteyshenkilöltä. Saatekirjeessä kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta ja korostin haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuutta ja anonymiteetin säilymistä.

Haastatteluajan ja -paikan sovin erikseen kunkin haastateltavan kanssa. Ilmoitin etukäteen, että haastattelua varten tulisi varata aikaa noin yksi tunti. Pohdin haastatteluajoja sopiessani, kannattaisiko minun lähettää haastateltaville haastattelurunko etukäteen luettavaksi. Etukäteen lähettäminen olisi voinut olla hyödyllistä, koska siten haastateltavat olisivat voineet valmistautua haastatteluihin paremmin ja olisin mahdollisesti saanut laajempia vastauksia. Päädyin kuitenkin siihen, että en lähettänyt haastateltaville haastattelurunkoa etukäteen. Halusin varmistaa, että kukin haastateltava kertoo omat ajatuksensa ja näkemyksensä eikä esimerkiksi etsi sopivia vastauksia muualta tai toisilta henkilöiltä etukäteen.

Kaikki haastattelut toteutin Itä-Vantaan asiakasohjausyksikössä. Selvitin etukäteen huolellisesti reitin ja sopivat kulkuyhteydet haastattelupaikkaan. Valmistauduin haastatteluun myös huolehtimalla siitä, että minulla on mukana tarvittavat lomakkeet sekä kirjoitus- ja nauhoitusvälineet. Saavuin haastatteluihin sovittuna aikana. Esittelin itseni, olin kohtelias ja ystävällinen. Näin pyrin luomaan haastattelutilanteeseen jo alusta lähtien mahdollisimman miellyttävän ilmapiirin.

Ennen haastattelujen aloittamista kerroin vielä suullisesti haastateltaville opinnäytetyöni tarkoituksesta ja tavoitteista sekä korostin vastaamisen vapaaehtoisuutta ja tietosuojan säilymistä. Haastateltaville henkilöille annoin haastattelun alussa luettavaksi tiedotteen opinnäytetyöstä (LIITE 1) sekä allekirjoitettavaksi suostumuksen opinnäytetyöhön osallistumisesta (LIITE 3). Myös Kuula toteaa (2006, 119), että allekirjoitettu suostumuslomake on tärkeää pyytää silloin, jos haastattelu aiotaan tallentaa esimerkiksi nauhoittamalla.

Haastattelujen nauhoittaminen on tärkeää, jotta haastattelu saadaan etene-
mään sujuvasti ja ilman turhia katkoja. Mahdollisimman luontevaan ja vapautu-
neeseen keskusteluun pyrittäessä on eduksi, että haastattelija ei käytä kynää ja
paperia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 92.) Kaikki viisi haastattelemaani palveluoh-
jaajaa antoivat luvan haastattelunsa nauhoittamiseen, joten nauhoitin jokaisen
haastattelun. Nauhoittamalla sain mahdollisuuden keskittyä kuuntelemiseen ja
täydentävien kysymysten esittämiseen.

Haastattelut sujuivat mielestäni hyvin. Koska minulla ei ollut aikaisempaa ko-
kemusta haastattelun tekemisestä, ensimmäinen haastattelu jännitti aluksi pal-
jon. Huomasin, että mitä useampia haastatteluja tein, sitä helpompaa ja luonte-
vampaa niitä oli tehdä. Haastattelut toteutettiin keskustelemalla tietyistä tee-
moista vapaamuotoisesti. Olin valmistellut etukäteen myös muutamia suoria
kysymyksiä siltä varalta, jos haastateltava ei osaisi kertoa oma-aloitteisesti jos-
takin teemasta. En kuitenkaan joutunut käyttämään näitä suoria kysymyksiä
kovinkaan paljoa, koska haastateltavat ymmärsivät pääosin hyvin mistä tee-
masta milloinkin puhuttiin ja keskustelut etenivät sujuvasti. Sekä minä että
haastateltavat pystyimme luontevasti tarkentamaan epäselviä asioita ja ole-
maan hyvässä vuorovaikutuksessa keskenämme. Tarkentavia kysymyksiä oli-
sin voinut kuitenkin tehdä vielä enemmän, jotta olisin saanut syvällisemmän ja
laajemman aineiston.

Litteroinnin eli puhtaaksikirjoituksen suorittaminen mahdollisimman pian haas-
tattelun jälkeen on tärkeää (Hirsjärvi & Hurme 2011, 185). Tein haastatteluiden
litteroinnit pian haastatteluiden jälkeen. Jätin litteroimatta sellaiset asiat, jotka
eivät ole tutkimustulosten kannalta oleellisia, esimerkiksi nauhoitusten kohdat
joissa keskustelin haastateltavan kanssa opinnäytetyöprosessini vaiheista tai
opinnoistani yleisesti. Myös joitakin välisanoja ja äännähdyksiä jätin litteroimat-
ta, koska niillä ei ole merkitystä kun vastauksia analysoidaan.

Olen säilyttänyt haastattelunauhoitteet ja muut materiaalit huolellisesti, salasa-
nalla suojatulla tietokoneellani. Opinnäytetyön valmistuttua hävitän tutkimusma-
teriaalini asianmukaisesti. Tyhjennän nauhoitteet ja tuhoan puhtaaksi kirjoitetut
ja tulostetut haastattelumateriaalit paperisilppurilla. Kuula ohjeistaa (2006, 64),

että tutkittavien yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Yksityisyyden kunnioittaminen tarkoittaa hänen mukaansa muun muassa sitä, että tutkittavia ei voi tunnistaa tutkimusteksteistä. Opinnäytetyössäni en kerro haastateltavien nimiä, osoitteita tai muita tunnistetietoja. Tutkimuksen tulokset ilmaisen niin, että yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa.

Olen laatinut opinnäytetyöraporttini Diakonia-ammattikorkeakoulun Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä -oppaan (2010) ohjeiden mukaisesti. Olen esitellyt opinnäytetyöni Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tiimipalaverissa 10.1.2017. Esiityksessä kävin läpi opinnäytetyöni keskeiset käsitteet, kerroin käyttämistäni tutkimusmenetelmistä sekä esittelin keskeisimmät tulokset ja niiden yhteydet aikaisempiin tutkimuksiin. Kerroin myös omasta oppimisestani opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyön esittely työelämässä antoi minulle tärkeää esiintymiskokemusta.

Valmiin opinnäytetyön lähetän Vantaan kirjaamoon sähköisesti, opinnäytetyöstä laadittua sopimusta noudattaen. Lisäksi lähetän opinnäytetyöni sähköisesti Itä-Vantaan asiakasohjausyksikköön. Valmiin työn tallennan myös Internetin Theeus-tietokantaan, josta se on kaikkien aiheesta kiinnostuneiden henkilöiden löydettävissä ja hyödynnettävissä.

7.3 Oman oppimisen arviointia

Kiinnostukseni ikääntyneiden palveluohjausta kohtaan alkoi kasvaa keväällä 2014, kun suoritin vanhustyön erikoisammattitutkintoon kuuluvan harjoittelujakson Riihimäen kaupungin vanhuspalveluiden palveluneuvonnassa. Ylempää ammattikorkeakoulututkintoa aloittaessani syksyllä 2015 olikin mukavaa kuulla, että Vantaalle toivottiin tehtäväksi opinnäytetyö ikääntyneiden palveluohjauksesta. Aihe kiinnosti minua alusta lähtien hyvin paljon ja tartuin siihen innokkaasti. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut minulle paljon uutta ikääntyneiden palveluohjauksesta. Palveluohjauksen monimuotoisuus ja ikääntyneiden yksilölliset palvelutarpeet ovat tulleet esille. Palveluohjaajien haastattelut toivat esille sen, kuinka laajaa ikääntyneiden palveluohjaus on ja millaisia erityispiirtei-

tä siihen liittyy. Opinnäytetyön tekeminen on entisestään lisännyt kiinnostustani palveluohjausta kohtaan.

Opinnäytetyöprosessissa on ollut monia vaiheita ja jokaiseen vaiheeseen on liittynyt omat haasteensa. Opinnäytetyön aloittaminen heti koulutuksen ensimmäisellä viikolla tuntui aluksi hieman liiankin nopealta toiminnalta, mutta näin jälkikäteen ajateltuna ymmärrän sen olleen hyvä ratkaisu. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto suoritetaan lyhyessä ajassa, mutta se on sisällöltään laaja. Erilaisia oppimistehtäviä on ollut paljon. Siksi on hyvä, että opinnäytetyöprosessi käynnistettiin heti koulutuksen alussa. Olen pystynyt liittämään myös muita oppimistehtäviä opinnäytetyöni aihepiiriin ja hyödyntämään niitä opinnäytetyössäni.

Opinnäytetyötä tehdessäni sain huomata, että tehdyt suunnitelmat eivät ole lopullisia, vaan niitä joutuu muuttamaan tilanteen vaatiessa. Alkuperäinen suunnitelmani oli haastatella sekä palveluohjaajia että ikääntyneitä asiakkaita. Asiakkaiden tavoittaminen oli haastavaa. Saatekirjeiden toimittamiseen asiakkaille sain apua kotihoidon työntekijöiltä, mutta haastatteluun halukkaita ikääntyneitä ei löytynyt riittävästi. Koska opinnäytetyön tekemiseen varattu aika oli melko lyhyt, en halunnut joutua tilanteeseen, jossa joutuisin etsimään haastateltavat kiireellä enkä ehtisi valmistautua haastatteluihin kunnolla. Päädyinkin lopulta siihen ratkaisuun, että haastattelen pelkkiä palveluohjaajia, joten tutkimuskysymykseni muuttuivat opinnäytetyöprosessin edetessä. Vaikka asiakashaastatteluja en päässytäkään tekemään, pidän ikääntyneiden haastateltavien etsimistä itselleni hyödyllisenä kokemuksena. Koen myös saaneeni pelkkiä palveluohjaajia haastatteleamalla tärkeää ja monipuolista tietoa palveluohjauksesta. Opinnäytetyöprosessin aikana sain huomata, että tutkimusta tehtäessä kaikki ei aina suju toivotulla tavalla ja eteen tulee odottamattomia tilanteita, mutta siitä huolimatta opinnäytetyö voi olla onnistunut ja sekä omaa itseä että yhteistyökumppaneita hyödyttävä.

Opinnäytetyön tekeminen on edistänyt oppimistani ja antanut minulle uusia kokemuksia, joita voin hyödyntää työelämässä ja mahdollisissa jatkokoulutuksissa. Erityisen tärkeänä pidän saamaani kokemusta temahaastattelun tekemi-

sestä ja haastatteluaineiston analysoimisesta. Niistä minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta.

Opinnäytetyö on toteutettu yhdessä työelämän yhteistyökumppanin - omassa tapauksessani Vantaan kaupungin vanhuspalvelujen - kanssa. Olen päässyt tapaamaan useita ikääntyneiden palveluohjausta toteuttavia työntekijöitä ja saanut heiltä arvokasta tietoa, joka hyödyttää sekä minua ammatillisessa kehityksessäni että opinnäytetyöni yhteistyötahoa ikääntyneiden palveluohjauksen kehittämisessä. Olen pitänyt yhteyttä opinnäytetyöni yhteistyökumppaniin opinnäytetyöprosessin kaikissa vaiheissa. Lisäksi olen osallistunut aktiivisesti sekä ryhmämuotoiseen opinnäytetyöohjaukseen että yksilöohjaukseen. Saamaani palautetta pidän tärkeänä ja sen avulla olen voinut muokata opinnäytetyöstäni kokonaisuuden, johon olen tyytyväinen.

On ollut hienoa saada tehdä työelämän yhteistyökumppanin tarpeisiin vastaava opinnäytetyö. Ehdotus opinnäytetyön aiheesta tuli Vantaalta ja olen saanut ideoida opinnäytetyötäni yhteyshenkilöiden kanssa. Opinnäytetyöni on tärkeä, koska siinä selvitetään kokemuksia ja kehittämisideoita palveluohjauksesta sekä uudesta asiakasohjausyksiköstä, jonka toimintaa ei ole vielä aiemmin juuri tutkittu. Vantaan vanhuspalveluissa on tehty viime vuosina muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet sekä asiakkaisiin että työntekijöihin. Ikääntyneiden palveluita on pyritty muuttamaan helpommin saavutettaviksi ja niissä pyritään entistä enemmän hyödyntämään eri alojen asiantuntijoita ja moniammatillisia verkostoja, jotta asiakkaat saisivat parhaan mahdollisen avun ja tuen.

Palveluohjaus ja sen kehittäminen on ajankohtainen aihe nyt, kun sosiaali- ja terveyspalvelujen rakennetta ollaan uudistamassa. Uudet palveluiden järjestämistavat herättävät varmasti monenlaisia kysymyksiä ikääntyneissä. Myös palveluohjausta toteuttavien työntekijöiden tulee olla valmiina kehittämään itseään ja osaamistaan muuttuvissa tilanteissa. Heidän asiantuntemustaan tarvitaan tulevaisuudessa yhä enemmän. Palveluohjauksen merkitys kasvaa ja siitä hankittava uusi tutkimustieto on myös jatkossa ensiarvoisen tärkeää.

LÄHTEET

- Adams, Sue 2009. No place like home? Housing inequality in later life. Bristol: The Policy Press.
- Alatalo, Tuomas; Ilvesluoto, Varpu; Joonas, Maria; Koistinaho, Aino-Maria; Kortelainen, Riina; Penttilä-Sirkka, Suvi & Vääräniemi, Irja 2014. ”Näkkehän ne minkälaista apua tartten.” Kattava palvelutarpeen arviointi Vanhuspalvelulain tavoitteena. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta & Oulun ammattikorkeakoulu, kuntoutuksen sekä sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi amk. Pro gradu -tutkielma / YAMK-opinnäytetyö.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten.
- Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Equality and Human Rights Commission i.a. Socio-economic inequalities in older people’s access to and use of public services. Viitattu 18.10.2016. <http://justageing.equalityhumanrights.com/wp-content/uploads/2009/08/Socio-economic-inequalities-in-the-older-population-of-the-United-Kingdom-Just-Ageing-Public-Service-report.pdf>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 27–44.
- European Commission 2013. European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations 2012. Viitattu 12.10.2016. <http://ec.europa.eu/archives/ey2012/ey2012main9ef0.html>

- European Commission 2014. Joint Programming Initiative (JPI): More years, better lives. Strategic Research Agenda on Demographic Change. Viitattu 29.10.2016. Saatavissa: <http://www.jp-demographic.eu/about-us/strategic-research-agenda-sra/>
- Hakala, Juha T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–26.
- Halonen, Aila & Ruotsalainen, Marja 2011. Hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Vanhustyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Halonen, Aila 2014. Voimaannuttava palveluohjaus kotona asuvan iäkkään henkilön hyvinvoinnin tukena. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen koulutusohjelma. YAMK-opinnäytetyö.
- Heikkinen, Sari & Maksimainen, Anna 2014. Kohtaa & innosta – Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöönottoon. Ikäpalo-hanke. Viitattu 3.8.2016. [http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/DCF46C0D00D13378C2257DDD00308C43/\\$file/KÄSIKIRJA-%20ikäpalo.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/DCF46C0D00D13378C2257DDD00308C43/$file/KÄSIKIRJA-%20ikäpalo.pdf)
- Helin, Satu & von Bonsdorff, Mikaela 2013. Palvelujärjestelmä terveyden, toimintakykyisyyden ja selviytymisen edistäjänä. Teoksessa Eino Heikkinen, Jyrki Järkämä & Taina Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 426–443.
- Helminen, Pirjo 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Pirjo Näkki & Terttu Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 25–42.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus: asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

- Ikonen, Eija-Riitta 2013. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita.
- Isoherranen, Kaarina; Rekola, Leena & Nurminen, Raija 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Kailio, Anna-Leena 2014. Kotona asuvien ikäihmisten osallisuus hyvinvointipalveluiden suunnittelussa. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2013. Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Hämeenlinnan kaupunki.
- Karpinska, Kasia & Dykstra, Pearl 2014. The Active Ageing Index and its extension to the regional level. Synthesis report for the European Commission. Erasmus University Rotterdam.
- Kehusmaa, Sari 2014. Hoidon menoja hillitsemässä: heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten palvelujen käyttö, omaishoito ja kuntoutus. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Kelo, Sini; Launiemi, Helena; Takaluoma, Matleena & Tiittanen, Hannele 2015. Ikääntynyt ihminen ja hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kivelä, Sirkka-Liisa 2012. Hyviä vuosia – arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980, 28.12.2012. Viitattu 29.12.2016.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Lammi-Taskula, Johanna 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOYpro.
- Lähdesmäki, Leena & Vornanen, Liisa 2014. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita.
- Mäkelä, Matti; Alastalo, Hanna; Noro, Anja & Finne-Soveri, Harriet 2014. Palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointi. Teoksessa Anja Noro & Hanna Alastalo (toim.) Vanhuspalvelulain 980/2012 toimeenpanon seuranta. Tilanne ennen lain voimaantuloa vuonna 2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

- Numminen, Inka 2015. Erityissosiaaliohjaaja, Itä-Vantaan asiakasohjausyksikkö. Keskustelu 29.9.
- Pihlajamäki, Marjukka 2014. Yhteinen vastuu ikääntyneistä ihmisistä. Tukevasti kotona -hankkeen loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Pitkälä, Kaisu; Valvanne, Jaakko & Huusko, Tiina 2010. Geriatrien kuntoutus. Teoksessa Reijo Tilvis, Kaisu Pitkälä, Timo Strandberg, Raimo Sulkava & Matti Viitanen (toim.) Geriatria. Helsinki: Duodecim, 438–456.
- Rysti, Maria 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Seppänen, Marjaana 2011. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 228–240.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 30.12.2014. Viitattu 18.11.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Strandberg, Timo & Tilvis, Reijo 2010. Ennaltaehkäisy geriatriassa. Teoksessa Reijo Tilvis, Kaisu Pitkälä, Timo Strandberg, Raimo Sulkava & Matti Viitanen (toim.) Geriatria. Helsinki: Duodecim, 425–436.
- Suomen sosiaali ja terveys ry 2016. Sote-uudistus lisää palveluohjauksen tarvetta. Viitattu 28.12.2016. <http://www.soste.fi/ajankohtaista/sote-uudistus-lisaa-palveluohjauksen-tarvetta.html?p42=4>
- Terveydenhuoltolaki 2010/1326, 30.12.2010. Viitattu 18.10.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#a30.12.2014-1303>
- The Covenant on Demographic Change 2015. Towards an Age-Friendly Europe. Viitattu 30.10.2016. Saatavissa:
<http://www.agefriendlyeurope.org/>

- Torppa, Hanna 2014. "Tulit juuri oikeaan paikkaan." Ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutuminen moniammatillisessa ohjauksessa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.
- Tuusa, Matti 2009. Palveluohjauksen avulla sujuvuutta asiakkaiden palveluprosesseihin. Diaesitys. Kuntoutussäätiö.
- Vantaan kaupunki 2010. Vantaa vanhenee viisaasti – Vantaan ikääntymispoliittinen ohjelma 2010–2015. Viitattu 20.4.2016.
http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105593_Vantaan_ikaantymispoliittinen_ohjelma_Viksu_2010-2015.pdf
- Vantaan kaupunki 2014. Valoisa vanhuus Vantaalla. Vantaan palvelututkimus 2012 ja Tools-tutkimus 2012. Viitattu 21.4.2016.
http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105568_Valoisa_vanhuus_Vantaalla_Vantaan_palvelututkimus_2012_C3_2014.pdf
- Vantaan kaupunki 2015. Askeleita muutoksen tiellä – Seniorineuvonnan eli asiakasohjauksen muutos on kaikkien muutos. Diaesitys. Saatu opinnäytetyön yhteyshenkilöltä sähköpostitse lokakuussa 2015.
- Vantaan kaupunki 2016. Vantaan ikääntyneen väestön hyvinvointisuunnitelma 2016–2017.
- Vantaan kaupunki i.a. Vantaan ikäihmiset saavat seniorineuvontaa ja palveluohjausta yhdestä pisteestä. Esite. Saatu asiakasohjausyksiköstä sähköpostitse toukokuussa 2016.
- Voutilainen, Päivi; Noro, Anja; Karppanen, Satu & Raassina, Anne-Mari 2016. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Hallituksen kärkihanke. Hankesuunnitelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Ylä-Outinen, Tuulikki 2012. Ikäihmisten arki – Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Zaidi, Asghar & Stanton, David 2015. Active Ageing Index 2014. Analytical report for the European Commission. University of Southampton.

LIITE 1: Tiedote opinnäytetyöstä

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ:

Ikääntyneiden palveluohjaus ja sen kehittäminen Itä-Vantaalla

(16.12.2015)

Pyydämme Teitä osallistumaan tähän opinnäytetyöhön, joka on osa laajempaa hanketta nimeltä Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen.

Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala ovat valmistelleet yhdessä tätä tutkimushankekokonaisuutta. Hanke tukee Vantaan kaupungin valtuustokauden strategiaa. Hankkeessa laaditaan vuonna 2015 käynnistyvään Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen ylempään koulutukseen liittyviä opinnäytetöitä ja oppimistehtäviä.

Hankkeen tarkoituksena on edistää erityisesti mielenterveyden edistämistä yhteiskunnan eri tasoilla sekä terveys- ja hyvinvointierojen kaventamista. Hanke tuottaa tietoa nykytilasta ja kehittämistarpeista sekä mahdollistaa uusien asiakaskesteisten työmenetelmien käyttöönottamisen.

Hankkeen tutkimusluvan on myöntänyt Vs. Apulaiskaupunginjohtaja Maritta Pesonen 20.8.2015 (Viranhaltijapäätös §39/2015). Teillä on mahdollisuus halutesanne tutustua tutkimuslupapäätökseen ottamalla yhteyttä: Diakonia-ammattikorkeakoulu, Ikali Karvinen, Puh. 040 xxx xx xx.

Tämän opinnäytetyön tekijä ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tekijä on: Saara Harju

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää vantaalaisten ikääntyneiden kokemuksia palveluohjauksesta. Lisäksi tarkoituksena on selvittää Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Opinnäytetyössä pyritään myös selvittämään, miten Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön tarjoamaa ikääntyneiden palveluohjausta voisi kehittää.

Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyötä varten haastatellaan ikääntyneitä, jotka asuvat kotonaan Itä-Vantaan alueella. Lisäksi haastatellaan Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön työntekijöitä. Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen tutkimus, ja aineistoa kerätään teemahaastattelua käyttäen. Haastattelut toteutetaan kevään-kesän 2016 aikana. Haastattelun tulosten analyysimenetelmänä käytetään teemoittelua. Opinnäytetyöstä laaditaan kirjallinen raportti, joka valmistuu syksyllä 2016.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tutkimukseen osallistumisesta ei ole teille välitöntä hyötyä, mutta tutkimus auttaa kehittämään erityisesti mielenterveyden edistämistä yhteiskunnan eri tasoilla sekä terveys- ja hyvinvointierojen kaventamista osana marginalisaation vastaista työtä Vantaan kaupungissa ja sen yhteistyöorganisaatioissa. Tutkimuksen avulla saamme arvokasta tietoa kehittämis- ja tutkimustyötä varten. Tutkimuksesta ei ole Teille mitään haittaa, mutta koska haastatteluissa käsitellään mielenterveyteen, marginalisaatioon ja syrjäytymiseen liittyviä asioita, saattaa osallistuminen aiheuttaa negatiivisia tunnereaktioita. Näistä Teillä on mahdollisuus keskustella opinnäytetyöntekijän kanssa. Teillä on mahdollisuus vetäytyä osallistumisesta missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ja osallistuminen on Teille täysin vapaaehtoista.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Tutkimustiedostoa säilytetään siihen saakka, kun tutkimuksen tulokset on analysoitu ja julkaistu.

Vapaaehtoisuus

Voitte keskeyttää osallistumisenne missä tahansa opinnäytetyön vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu Teille mitään haittaa. Voitte myös peruuttaa suostumuksenne, jolloin teistä kerättyjä tietoja ei käytetä enää tutkimustarkoituksessa.

Vakuutukset ja korvaukset

Tätä opinnäytetyötä varten teitä ei ole erikseen vakuutettu. Osallistumisesta ei myöskään makseta korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tämä opinnäytetyö julkaistaan joko raporttina tai artikkelina. Teillä on halutesanne mahdollisuus saada julkaisu sähköisenä sen julkaisemisen jälkeen ottamalla yhteyttä korkeakouluun: Diakonia-ammattikorkeakoulu / Ikali Karvinen, puhelin: 040 xxx xx xx.

Lisätiedot

Pyydämme teitä esittämään kysymyksiä opinnäytetyöstä sen tekijälle itselleen. Mikäli teillä on kysymyksiä laajemmasta kokonaishankkeesta, voitte olla yhteydessä Diakonia-ammattikorkeakouluun: Ikali Karvinen, puhelin: 040 xxx xx xx.

Opinnäytetyöntekijän yhteystiedot

Yhteystiedot: Saara Harju
saara.harju@student.diak.fi

LIITE 2: Saatekirje asiakasohjausyksikön palveluohjaajille

Hei,

Opiskelen sosiaali- ja terveystieteiden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Diakonia-ammattikorkeakoulussa. **Teen opinnäytetyötä, jossa selvitän Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön työntekijöiden kokemuksia ja toiveita ikääntyneiden palveluohjauksesta.** Opinnäytetyön tavoitteena on, että sen avulla voidaan kehittää ikääntyneiden palveluohjausta Itä-Vantaalla.

Toivoisin saavani haastatella Teitä opinnäytetyötäni varten.

Haastatteluun osallistuminen on Teille vapaaehtoista ja voitte halutessanne keskeyttää osallistumisen milloin tahansa. Jokaisen haastateltavan näkemykset ovat tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeitä. Henkilöllisyytenne ei tule esille opinnäytetyössä. Tutkimuksen tulokset ilmaisen opinnäytetyössä niin, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa.

Jos haluatte osallistua haastatteluun, pyydän Teitä ilmoittamaan asiasta minulle sähköpostitse. Otan Teihin sitten uudelleen yhteyttä, jolloin voimme sopia haastatteluajan.

Vastaan mielelläni mahdollisiin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Saara Harju
saara.harju@student.diak.fi
puh. 050 xxx xxxx
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

Opinnäytetyötä ohjaavat opettajat

Kirsi Sukula-Ruusunen, puh. 040 xxx xxxx Arja Suikkala, puh. 040 xxx xxxx

LIITE 3: Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

Opinnäytetyö – Ikääntyneiden palveluohjaus ja sen kehittäminen Itä-Vantaalla

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun opinnäytetyöhön tiedonantajana ja olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa opinnäytetyöstä ja mahdollisuuden esittää siitä kysymyksiä joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostitse.

Ymmärrän, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista, ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä perua suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä henkilöllisyyteni tule ilmi tutkimustuloksia raportoitaessa.

Ymmärrän, että voin keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumiseni missä tahansa sen vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu minulle mitään haittaa. Voin myös peruuttaa tämän suostumuksen, jolloin minusta kerättyä tietoa ei enää käytetä. Ymmärrän kuitenkin, että jo tallennettuja tietoja ei voida poistaa tutkimuksesta vetäytymisen jälkeen, jos tiedot on jo ehditty analysoida.

_____. _____.201__

_____. _____.201__

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön:

Suostumuksen vastaanottaja:

Osallistujan allekirjoitus

Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

Nimenselvennys

Saara Harju

Osallistujan syntymäaika

Osoite

Tämä suostumuslomake tuhotaan silloin, kun opinnäytetyön aineistot tuhotaan ja kun opinnäytetyö on hyväksytty ja julkaistu

LIITE 4: Teemahaastattelurunko asiakasohjausyksikön palveluohjaajille

Teema 1: Palveluohjauksen määrittely

- mitä kokee palveluohjauksen tarkoittavan

Teema 2: Kokemukset ikääntyneiden palveluohjauksesta

- palveluohjauksen näyttäytyminen omassa työtehtävässä
- palveluohjauksen antaminen: missä, miten, kuinka paljon
- eri osapuolten roolit palveluohjauksessa
- asiakkuuden alkaminen

- moniammatillinen yhteistyö palveluohjauksessa
- vastuunjako tiimissä
- uusi asiakasohjausyksikkö palveluohjauksen tarjoajana
- hyvät kokemukset palveluohjauksesta
- ongelmatilanteet palveluohjauksessa

Teema 3: Ikääntyneiden palveluohjauksen kehittäminen

- mahdollisuus palautteen antamiseen ja saamiseen
- oman osaamisen kehittäminen palveluohjauksessa
- tiimin toiminnan kehittäminen palveluohjauksessa
- kehittämisideat uuden asiakasohjausyksikön toimintaan liittyen
- muita kehittämisideoita

LIITE 5: Aineiston analyysin eteneminen, tutkimuskysymys 1

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
Avun tarpeen selvitys	TARPEIDEN SELVITYS	PALVELUOHJAUKSEN MÄÄRITTELY
Palvelun tarpeen selvitys		
Laaja-alainen tarpeiden kartoitus		
Kartoitusta		
Toimintakyvyn arvioiminen	TOIMINTAKYVYN SELVITYS	
Itsenäisen selviytymisen arvioiminen		
Hyvän olemisen tukeminen		
Hyvän elämisen tukeminen	TUKEMINEN	
Rinnalla kulkemista		
Kotona pärjääminen		
Kotona mahdollisimman pitkään	KOTONA ASUMISEN TUKEMINEN	
Hyvää asumista kotona		
Löydetään sopivat palvelut		
Löydetään oikeat palvelut	PALVELUJEN LÖYTÄMINEN	
Löydetään oikeassa muodossa		
Ohjausta		
Ohjausta eri tahojen palveluista	MONIPUOLINEN OHJAUS	
Laajuus		
Löydetään oikeaan aikaan		
Oikea-aikaisuus	OIKEA-AIKAINEN TOIMINTA	
Asiakkaan mielipiteiden huomioiminen		
Asiakkaan tarpeiden huomioiminen		
Asiakaslähtöistä	ASIAKASLÄHTÖINEN TOIMINTA	
Voimavarat ensisijaisia		
Voimavarojen vahvistaminen		
Voimavara- lähtöisyys	VOIMAVAROJA PAINOTTAVA TOIMINTA	

LIITE 6: Aineiston analyysin eteneminen, tutkimuskysymys 2

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
Apu yhdestä numerosta	HELPPO SAAVUTETTAVUUS	KOKEMUKSET PALVELUOHJAUKSESTA
Palvelut yhdestä numerosta		
Kaikki palvelut yhdestä numerosta		
Kaikki palvelut samassa paikassa		
Asiakkaan helppo ottaa yhteyttä		
Uusi yksikkö selkeämpi		
Yksi vastuutyöntekijä		
Matala kynnyks ottaa yhteyttä		
Helppo asiointi yhdessä paikassa		
Asiakasta ei pomputella	ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS	
Asiakkaan ei tarvitse täyttää hakemuksia		
Asiakkaan ei tarvitse lähetellä hakemuksia		
Ei käy useita eri työntekijöitä		
Hyvä asiakaspalaute		
Asiakkaat tyytyväisiä tietoon		
Kaikki asiat hoituvat samalla käynnillä	PALVELUTARPEIDEN ARVIOINNIN MONIPUOLISUUS	
Palvelutarpeen arvio riittää moneen eri asiaan		
Käynnin jälkeen ei jää epäselvyyksiä		
Monipuolinen lomakepohja		
Omaisten näkökulma tulee esiin	HYVÄ YHTEISTYÖ OMAISTEN KANSSA	
Omaiset huomioidaan		
Tiimi lisää omaa tietämystä	TIIMITYÖN TOIMIVUUS	
Tiimistä saa tukea		
Saa erilaisia näkökulmia		
Kuulee muiden mielipiteitä		
Tiimi vahvistaa omaa ajatusta		
Tiimityöskentely asiakasohjausyksikön myötä		
Avun kysyminen muilta		
Tiimiä voi hyödyntää		
Hyvä tiimi		

Palautteen antaminen tiimissä	
Työntekijöiden erilaiset koulutustaustat	
Yhteiset toimintatavat tiimissä	
Työkaverin tuki haastavissa tilanteissa	
Tiimityö toimii hyvin	
Erilaiset osaamiset	
Helppo konsultoida	
Tiimityö mielekästä	
Avoimuus tiimissä	
Yhteinen pohdinta tuo onnistumista	
Lomakepohja näkyy kaikille	
Moniammatillisuus opettaa	
Yhteistyö mielenkiintoista	
Verkostot lähellä	MONIAMMATILLISEN VERKOSTON HYÖDYNTÄMINEN
Moniammatillinen työryhmä lähellä	
Yhteistyökumppaneiden tietoiskut	
Kotikäyntejä voidaan tehdä yhdessä	
Erilaisia koulutuksia	MAHDOLLISUUS KEHITTYÄ TYÖSSÄ
Hyvä perehdytys	
Koulutusmyönteisyys	
Vantaalla hyvät kouluttautumismahdollisuudet	
Oman osaamisen hyödyntäminen	
Osaamista kehittynyt lisää	
Aikaa voisi olla enemmän	
Työmäärä lisääntynyt	KIIRE
Vähäiset resurssit	
Vähän liian kiire	
Liian vähän aikaa	
Muuttuvat ohjeet	TIUKAT KRITTEERIT
Ihmisten ymmärtämättömyys kriteereistä	

Kontrollien väliajat pidentyneet	PITKÄT ODOTUSAJAT
Ihmisten ymmärtämättömyys odotusajoista	
Palveluun pääsemisen pitkittyminen	
Akuuttiaikoja ei pystytä tarjoamaan	
Rajatut oikeudet tietojärjestelmiin	TIETOJÄRJESTELMÄN EPÄKOHDAT

LIITE 7: Aineiston analyysin eteneminen, tutkimuskysymys 3

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
Entinen systeemi ei palaa	UUDEN TYÖYKSIKÖN VAKIINNUTTAMINEN	PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN
Toimintatapojen kehittäminen myöhemmin		
Toiminta vasta käynnistynyt		
Talon tavat tutuiksi		
Perusasiat kuntoon ensin		
Työyhteisö vakituiseksi		
Vasta myöhemmin kehittämään		
Kaaos hallintaan ensin		
Informaation kulku	TYÖN SUUNNITTELUN KEHITTÄMINEN	
Uuden omaksumiseen oltava aikaa		
Tiedon saaminen ajoissa		
Kirjausten läpikäyminen yhdessä	KIRJAAMISEN KEHITTÄMINEN	
Oleellisten asioiden kirjaaminen		
Oman työskentelytavan kehittäminen itselleen sopivaksi	OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	
Koulutusta palveluohjauksesta		
Toiminta kehittyy itsestään		
Ajan tasalla oleminen		
Asioiden hoitamisen nopeuttaminen	RESURSSIEN LISÄÄMINEN	
Enemmän palveluohjaajia		
Lisää henkilökuntaa		
Lakisääteisten aikojen noudattaminen		
Pitäisi olla kohtuullinen odotusaika		
Ennaltaehkäiseminen varhaisessa vaiheessa		
Palavereja myös pienemmissä ryhmissä		
Säännölliset palaverit pienemmissä		

ryhmissä	MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN	
Hyvä ajankohta miettiä kehittämistä yhdessä		
Jatkuvaa toimintatapojen oppimista		
Jatkuvaa toimintatapojen kehittämistä		
Pois päällekkäisestä tekemisestä		
Vastuutyöntekijämallin kehittäminen		
Yhteistyötahojen riittämätön tietoisuus		
Yhteistyötahojen tietoisuuden lisääminen		
Lääkärin konsultaatiomahdollisuuksien lisääminen		