

## VARKAUDEN TUKIPALVELUT - PALVELUOPAS

Häkkänen-Heiskanen Erika, Räsänen Katja

Opinnäytetyö syksy 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Pieksämäki

Hoitotyön koulutusohjelma

Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto

Sairaanhoitaja (AMK), Sairaanhoitaja-diakonissa (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Häkkänen-Heiskanen, Erika ja Räsänen, Katja. Varkauden tukipalvelut, palveluopas. Varkaus, syksy 2013, 56s., 4 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pieksämäki, Hoitotyönkoulutusohjelma, sairaanhoitaja (AMK), sairaanhoitaja-diakonissa (AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa palveluopas Varkauden alueella toimivista tukipalveluntuottajista. Tehtävänä oli löytää myös niitä palveluntuottajia, joiden tiedot eivät vielä olleet kotihoidon tai palveluohjausyksikön tiedossa.

Toiminnallisen opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanina toimi Varkauden kaupungin kotiin annettavien ja sairaalahoidon palvelualueen päällikkö, Varkauden kotihoidon henkilökunta ja palveluohjausyksikkö Pasuuna. Yhteistyösopimus allekirjoitettiin tammikuussa 2013 palvelualuepäällikön kanssa.

Oppaaseen koottiin kotihoidon tukipalvelun tuottajien yhteystiedot ja palveluiden sisällöt. Oppaassa on esillä myös Varkauden evankelisluterilaisen seurakunnan osallisuus kotihoidon tukipalveluiden tuottamiseen. Raportissa avataan oppaan kokoamiseen liittyvä suunnittelu, toteutus ja arviointi ja yhteistyökumppaneille suunnatut kirjeet ja kyselyn tulokset.

Asiasanat: kotihoidon tukipalvelut, palveluntuottajat, kotihoito, ikääntynyt

## ABSTRACT

Häkkänen-Heiskanen, Erika and Räsänen, Katja. Support services in the municipality of Varkaus, service guidebook. 56 pages, 4 appendixes. Language: Finnish. Pieksämäki, autumn 2013. Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Nursing / Diaconal Nursing. Degree: Nurse.

The goal of the thesis was to produce a service guide comprising the contact information and service details of providers of home care support services in the Varkaus area. The service guidebook contains the contact information and service details of the companies willing to participate in the process of creating a new guidebook. The aim of the thesis was also to find the service providers, whose contact and service details were hitherto unknown to home care and the service guiding unit.

The working life partners in this functional study were the head of home care services and hospital care service sector, the personnel of Varkaus home care services and the service guiding unit called Pasuuna. The cooperation agreement was signed in January 2013 with the head of the service sector.

The report of the functional study studies the factors affecting the increased need for care services. The production, use, guidance and supervision of home care support services both in the area of Varkaus and nationwide were also researched. The study also explored the role of the Varkaus Evangelical Lutheran congregation in providing home care support services. The report analyses the planning, carrying out and evaluation in assembling the study. The letters addressed to the collaborators and the results of the inquiry are also discussed.

Keywords: home care support services, service providers, home care, elderly

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 PALVELUOPPAAN TAUSTATIEDOT .....	6
3 OPPAAN KOKOAMISEEN TARVITTAVA TEORIATieto.....	8
3.1. Varkauden kaupunki ja kotihoidon tukipalvelut.....	8
3.2 Varkauden ikääntymispoliittinen strategia .....	10
3.3. Varkauden seurakunnan vanhustyö .....	11
4 KOTIPALVELUA OHJAAVAT LAIT JA SÄÄDÖKSET .....	12
5 TUTKIMUSTULOKSIA IKÄÄNTYVIEN HALUKKUUDESTA KÄYTTÄÄ YKSITYISIÄ PALVELUJA .....	13
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TEHTÄVÄ .....	15
7 TUKIPALVELUOPPAAN TOTEUKSEN PROSESSI .....	15
7.1. Suunnitteluvaihe .....	15
7.2. Toteutusvaiheet .....	16
7.2.1. Kysely Varkauden kotihoidon henkilökunnalle.....	18
7.2.2. Yhteydenotto palveluntuottajiin.....	20
7.2.3. Oppaan prosessin itsearviointi.....	20
8 POHDINTA .....	22
8.1. Prosessi .....	22
8.2. Eettisyys.....	23
8.3. Luotettavuus.....	23
LÄHTEET .....	25
LIITE 1: SAATEKIRJE KYSELYLOMAKKEESEEN.....	28
LIITE 2: KYSELYLOMAKE VARKAUDEN TUKIPALVELUISTA .....	29
LIITE 3: SAATEKIRJE JA SÄHKÖPOSTI YRITTÄJILLE .....	30
LIITE 4: VARKAUDEN KOTIHOIDON TUKIPALVELUT-OPAS .....	31

## 1 JOHDANTO

Varkauden väestön ikääntyminen asettaa suuria haasteita tulevaisuuden ikäihmisten palvelujen saatavuudelle, sekä palvelurakenteen muutokselle. Varkauden ikäihmisten palveluissa painopistealueena ovat kotihoito ja tehostettu palveluasuminen. Kotihoitoa tukevat tukipalvelut ovat monesti ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi.

Teoriaosuudessa selvitämme, mitä ovat kotihoidon tukipalvelut ja ketkä niitä tuottavat. Kerromme, kuinka kunnat ohjaavat ja valvovat tukipalvelun tuottajien toimintaa lakien ja asetusten nojalla. Tutustumme Varkauden kaupungin vanhuspalvelustrategiaan ja Varkauden evankelisluterilaisen kirkon vanhustyöhön ja sen tarjoamiin kotihoidon tukipalveluihin.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa palveluopas Varkauden kotihoidon hoitajien käyttöön. Oppaan avulla he voivat etsiä asiakkaillensa tasapuolista tietoa alueen kotihoidon tukipalvelun tuottajista. Lisäksi halusimme selvittää mahdollisia uusia palvelun tarpeita.

Tämän opinnäytetyön tuloksena on syntynyt palveluopas Varkauden kotihoidon tukipalveluista. Oppaaseen on etsitty tuottajia yksityisten yritysten, yhdistysten ja yhteisöjen ja evankelisluterilaisen seurakunnan joukosta. Jatkuvasti tarvittavat kotihoidon tukipalvelut selvitimme puolistrukturoidulla kyselyllä, jonka kohdistimme Varkauden kotihoidon hoitajille ja palveluohjausyksikkö Pasuunan työntekijöille.

Palveluoppaan prosessikuvauksessa kerromme projektin suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista, sekä pohdimme olemmeko onnistuneet työssämme, kuten suunnitimme.

## 2 PALVELUOPPAAN TAUSTATIEDOT

### Kotihoidon tukipalvelut

Kotihoidon tukipalveluilla täydennetään kotipalvelun antamaa henkilökohtaista huolenpitoa. Tukipalvelut ovat monesti ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi. Tukipalveluja ovat ateriapalvelu, siivous, vaatehuolto, asiointipalvelut, kuljetus- ja saattajapalvelut, kylvetyspalvelut, turvapalvelut ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tukipalveluita voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muuta kotihoidon palvelua. Asiakas voi saada tukipalveluita, joko kunnan itsensä tuottamina tai yksityisiltä palvelun tuottajilta ostettuna. Tukipalveluita asiakas voi ostaa kunnan myöntämällä palvelusetelillä tai maksaa itse yksityiselle palveluntuottajalle palvelusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.)

### Palvelun tuottaja

Kotihoidon tukipalveluja tuottavat yksityiset palveluntuottajat, järjestöt ja säätiöt ja he voivat myydä palveluitaan kunnille ja kuntayhtymille tai suoraan yksityisille asiakkaille. Yksityiset palvelun tuottajat tuottavat runsaan neljänneksen kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista. Väestön ikääntyessä sosiaali- ja terveyspalvelujen tarve kasvaa edelleen. Yksityisiä palveluita tarvitaan, jotta pystytään vastaamaan tarpeen kasvuun. Yleisimpiä yksityisiä sosiaalipalveluita ovat ikääntyneiden ja vammaisten kotipalvelut ja palveluasuminen ja lasten ja nuorten päivähoito ja laitos- ja perhehoito. Yleisimpiä yksityisiä terveyspalveluita ovat fysioterapia, lääkärin vastaanotto toiminta ja työterveyshuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Yksityisellä terveydenhuollon palveluiden tuottajalla tulee olla lupaviranomaisen myöntämä lupa terveydenhuollon palveluiden antamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön alainen aluehallintovirasto (Valvira) valvoo ja velvoittaa, että terveyden huollon palveluita annettaessa on oltava asianmukaiset tilat, laitteet, koulutus ja potilasturvallisuutta tukevat käytännöt. Sosiaalipalveluiden tuottamiseen riittää ilmoitus sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon. Tuolloinkin on ilmoitettava kenelle palvelu tuotetaan, miten ja mitä ovat palvelun sisällöt ja kuinka henkilöstöä hallitaan ja koulutetaan. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2013.)

## Ikääntynyt

Ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä. Iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen ja psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä ilmaantuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvät rappeutumisen johdosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012)

Kirkon vanhustyön strategiassa vanhuudelle ei haeta korvaavaa ilmaisu, kuten "seniori", "ikäntynvä" tai "ikäihminen". Vanhuus ei ole homogeeninen, se koskee eri ikäisiä ihmisiä, joiden terveys ja toimintakyky ovat erilaisia. Vanhuuteen liittyy usein toimintakyvyn heikkeneminen ja avuntarve. (Kirkon keskushallinto i.a.)

## Kotihoito

Kotihoidoksi kutsutaan kunnan itse tuottamaa palvelua, jossa sosiaalihuoltolakiin perustuva kotipalvelu ja kansanterveyslakiin kuuluva kotisairaanhoito on yhdistetty. Kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista, hän saa tarvitsemansa avun kotipalvelusta. Kotipalvelun työntekijät ovat lähihoitajia, kodinhoitajia ja kotiavustajia. Kotisairaanhoito suorittaa asiakkaan kotona sairaanhoidollisia toimenpiteitä, näytteidenottoa ja lääkityksen ja voinnin seuranta. Myös vaativaa sairaanhoitoa, kuten saattohoitoa voidaan järjestää kotona. Kotisairaanhoidossa työskentelee pääasiassa sairaanhoitajia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)

## Kotihoidon asiakas

Kotihoidon asiakas on henkilö, jonka toimintakyky on selkeästi alentunut lyhyt- tai pitkäaikaisesti ja joka ei selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti tai omaisen tuella. Asiakas tarvitsee apua mm. ruokailuun, peseytymiseen, wc-käynteihin, pukeutumiseen tai muuhun perushoitoon sekä lääkehoidon toteuttamiseen. Asiakas tarvitsee pääasiassa päivittäistä hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoitoa. Palveluiden tuottamisessa pääpaino kohdentuu ikäihmisiin. (Varkauden kaupunki 2013)

Kunnat tarjoavat kotipalvelua vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, sekä mielenterveys- ja päihdehuollon asiakkaille ja lapsiperheille. Apua annetaan asiakkaan

tavalliseen arkielämään kuuluviin toimintoihin. Perusteita kotihoidon saamiselle ovat alentunut toimintakyky, perhetilanne, rasittuneisuus, sairaus, synnytys tai vamma. Vanhuksille suunnattu palvelu lisää vanhusten itsenäistä toimintakykyä, parantaa elämänlaatua ja auttaa asumaan omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Vammaiset henkilöt ja pitkäaikaissairaat saavat apua päivittäisissä askareissaan omissa kodeissaan ja lähiympäristössä. Mielenterveys- ja päihdehuollon asiakkaat saavat apua arjen hallintaan, syrjäytymiseen ja kuntoutukseen. Lapsiperheet saavat apua arjesta selviytymiseen, lasten hoitoon ja kodinhoitoon ja äkillisiin elämänkriiseihin vahvistaen perheen omia voimavaroja. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2012.)

### Palveluopas

Eri palveluoppaisiin tutustumalla olemme tulleet siihen johtopäätökseen, että palveluoppaan tarkoituksena on antaa etukäteen kerättyä ja jäsenneltyä tietoa erilaisista palveluista. Palveluopas on suunnattu tietyille ryhmälle helpottamaan tietyn alueen tai alan palveluiden saatavuutta.

Suomi.fi portaalin palvelutarjottimien konseptointi ja pilotointi hankeen mukaan. palveluoppaiden tavoitteena on opastaa kansalaiset palveluiden äärelle. Elämäntilanteiden muuttuessa on tyypillistä että tarvitaan uutta tietoa ja uusia palveluita. Palveluoppaiden tulee olla laadukkaita, yksinkertaisia ja nopeasti käyttöönotettavia. Palveluoppaan tietosisältö tulee olla suppea ja selkeä, oppaan tulee sisältää vain se tieto mitä tarvitaan opastamaan kansalainen palvelujen äärelle. (Valtiokonttori 2013.)

## 3 OPPAAN KOKOAMISEEN TARVITTAVA TEORIATieto

### 3.1. Varkauden kaupunki ja kotihoidon tukipalvelut

Opinnäytetyönämme olemme koonneet Varkauden kaupungin alueella toimivien tukipalveluiden tuottajien tiedot oppaaseen, jonka olemme suunnanneet Varkauden kotihoidon työntekijöiden käyttöön.



Varkauden kaupunki sijaitsee Pohjois-Savon maakunnassa, Itä-Suomen läänissä. Kunnassa on asukkaita noin 22000. Pääelinkeinoina on metsä, energia- ja metalliteollisuus. (Varkauden kaupunki 2013.)

Varkauden väkiluku 31.12.2012 oli 22 340 asukasta. Vuoden 2012 lopussa oli Varkauden asukkaista 23,3% eli 5205 henkilöä 65 vuotta täyttäneitä. Ennustetaan, että vuonna 2020 Varkaudessa on 30,5% väestöstä eli 6396 henkilöä 65 vuotta täyttäneitä. (Tilastokeskus 2013)

Varkauden väestön ikääntyminen asettaa suuria haasteita tulevaisuuden ikäihmisten palvelujen saatavuudelle, sekä palvelurakenteen muutokselle. Varkauden ikäihmisten palveluissa painopistealueena ovat kotihoito ja tehostettu palveluasuminen. Palvelua suunniteltaessa otetaan huomioon myös omaisten antama tuki, yksityisten tuottamat palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. (Varkauden kaupunki 2012)

Suomessa sosiaali- ja terveysministeriön alaisena toimivat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastot, jotka ohjaavat ja koordinoivat aluehallintovirastoja. Aluehallintovirastot puolestaan valvovat sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajia ja kuntia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Kunnilla on Suomessa itsehallinto, joka tarkoittaa, että kunnilla on lainsäädäntöön perustuva oikeus päättää omasta toiminnastaan. Kunnat järjestävät kuntalaisille peruspalvelut, joista on säädetty lailla. Suomessa on yleistymässä tilaaja-tuottaja malli, jossa lautakunnat toimivat palvelujen tilaajina eri tuottajilta. Peruspalveluista tärkeimpiä ovat sosiaali- ja terveydenhuolto, opetus- ja sivistystoimi sekä ympäristö ja tekninen infrastruktuuri. Peruspalveluilla kunta tarjoaa kuntalaisille edellytykset arjen elämiseen, hyvinvointiin ja perusturvallisuuteen. (Valtionkonttori 2012)

Opinnäytetyöprosessimme aikana tuli esille, että Varkauden alueella yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon yritykset tarjoavat suuren osan kotihoidon tukipalveluista. Yleensä näiden tuottajien palvelut sisältävät ruuan valmistusta, siivousta, vaatehuoltoa, asiointia, saattajapalveluja, ulkoilua, kylvytyspalveluja ja talonmiespalveluja. Ateriapalveluita kotiin tuottavat pääasiassa elintarvikealan yritykset ja turvapalveluita tuottavat yksityiset turvapalveluyritykset. Seurakunta ja erilaiset järjestöt tuottavat ystäväpalvelua ja ulkoilua.

### 3.2 Varkauden ikääntymispoliittinen strategia

Ikäihmisten hyvinvoinnin turvaaminen ja väestörakenteen muutoksiin varautuminen edellyttää kunnilta tietoista ikääntymispolitiikkaa. Tavoitteena on, että kunnalla on valtuuston hyväksymä ikääntymispoliittinen strategia, jonka toimeenpano on kytketty kunnan talousarvioon ja taloussuunnitelmaan. Strategian toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. (Suomen Kuntaliitto 2013)

Varkauden kaupungin eri toimijoista koottu työryhmä on valmistellut vanhuspoliittisen ohjelman vuosille 2007-2015. Koska ohjelma on valmistunut vuonna 2007 ja sen lähteinä on käytetty vuosien 2004-2007 tilastotietoja ja laskelmia, käytämme mahdollisia uudempia vanhuspoliittisessa ohjelmassa käytettyjä tilastotietoja tässä asiayhteydessä. Varkauden vanhuspolitiikan lähtökohtana on tukea vanhenemista luonnollisena ja yksilöllisesti toteutuvana arvokkaana elämänvaiheena. Iästä riippumatta jokaisen yksilön tulee voida osallistua yhteiskunnan normaaliin elämään omien toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti. (Varkauden vanhuspoliittinen ohjelma 2007-2015).

Vanhuspolitiikan tavoitteena on edellyttää ehkäisevää ja kuntouttavaa vanhustyötä jolla pyritään lisäämään aktiivisten, toimintakykyisten elinvuosien määrää ja osuutta elinvuosista, sekä luoda toimiva asuin- ja elinympäristö. Lisäksi tavoitteena toteuttaa yksilön tarpeiden pohjalta sosiaali- ja terveyspalveluja. Kaupungin vanhuspolitiikan päämääränä on turvata ikääntyneille oikeus hyvinvointiin riippumattomuuteen, hyvän elämisen laatuun sekä oman elämäntavan jatkamiseen myös toimintakyvyn heiketessä. Ensisijaisesti pyritään tukemaan kotona asumista, mutta tarvittaessa tarjotaan mielekästä asumista myös palveluasunnoissa ja laitoksissa. (Varkauden vanhuspoliittinen ohjelma 2007-2015).

Kaupungin vastuulla on palvelujen järjestäminen kuntalaisille. Toimintaperiaatteena kaupungilla on monituottajamalli, joka tarkoittaa että kaupunki voi järjestää palveluja itse, ostamalla palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, kolmannelta sektorilta tai antamalla asiakkaalle palvelusetelin käyttöönsä. (Varkauden vanhuspoliittinen ohjelma 2007-2015).

### 3.3. Varkauden seurakunnan vanhustyö

Varkauden ev.lut. seurakunta on perustettu 1.1.1932, alkuvaiheessa seurakuntaan kuului n. 10000 jäsentä. A. Ahlströmin tehtaiden ympärillä olevan Ruukin tehdasyhdyskunta kuului alun perin Leppävirran seurakuntaan. Seurakunta oli aluksi kaksikielinen, kunnes vuonna 1999 alkaen virallisena kielenä on ollut suomi. Ruotsinkielinen pyhäkoulu, söndagsskolan toimii edelleen. Varkauden seurakunta kuuluu Rautalammin rosvastikuntaan ja Kuopion hiippakuntaan.

Kirkon vanhustyö työskentelee vanhusten arvostuksen nostamiseksi edistämällä kristillisen ihmiskäsityksen pohjalta myönteistä suhtautumista vanhenemiseen. Kirkko haluaa olla rakentamassa sukupolvien välistä ymmärrystä ja vanhuksat ovatkin tärkeitä esikuvia kristillisten traditioiden siirtämisessä tuleville sukupolville. Seurakunnan yksi perustehtävä onkin vanhusten hengellisen elämän hoitaminen, tuen, avun ja yhteisyyden tarjoaminen. Kirkon vanhustyö on vaikuttamassa yhdessä viranomaisten ja järjestöjen kanssa vanhusten elinolojen parantamiseen. (Kirkon keskushallinto i.a.)

Kirkon vanhustyön strategia ulottuu vuoteen 2015, sen tavoitteena ja tehtävänä on luoda perusteet, suuntaviivat ja tavoitteet vanhustyölle. Tavoitteena on lisäksi tuoda kristinusko, toivo ja rakkaus voimavaraksi vanhuksen elämään, arkeen ja juhlaan. Diakonisen vanhustyön tulee kohdentua niihin vanhuksiin, jotka eivät saa apua muutoin. Kirkon mielestä vanhuksen elämä on arvokasta ja kunnioitettavaa riippumatta siitä viettääkö hän sitä kotona, palveluasunnossa vai laitoshoidossa. Niinpä kirkon on oltava inhimillisen vanhuuden puolestapuhuja. Vanhuksen tulee saada tuntee olevansa ainutlaatuinen ja arvokas Jumalalle, kuten raamatussa sanotaan: (Kirkon keskushallinto i.a.)

”Teidän vanhuutenne päiviin saakka minä olen sama, vielä kun hiuksenne harmaantuvat minä teitä kannan. Niin minä olen tehnyt ja yhä teen, minä nostan ja kannan ja pelastan.”(Jes.46:4)

Kirkon vanhustyön teesit avaavat lyhyesti vanhustyö strategian painopistealueita. Teesit on tarkoitettu seurakunnan vanhustyön tekijöille ja yhteistyökumppaneille. Teesien avulla korostetaan vanhusten hyvää kohtelua ja oikeuksia. Teesejä ovat: vanhuksen arvo, hengelliset tarpeet, omien voimavarojen käyttö, itsemääräämisoikeus ja yksityisyys, huolenpito ja turvallisuus, yhteisöllisyys ja oikeus ihmisarvoiseen kuolemaan. (Kirkon keskushallinto i.a.)

#### 4 KOTIPALVELUA OHJAAVAT LAIT JA SÄÄDÖKSET

Yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluja koskevia lakia ja säädöksiä ovat laki yksityisistä sosiaalipalveluista, sosiaali- ja terveysministeriö asetus yksityisistä sosiaalipalveluista, laki yksityisestä terveydenhuollosta ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012)

Ikääntyneen väestön hyvinvointia ja sosiaali- ja terveyspalvelujen saantia on haluttu turvata kohdistetulla lainsäädännöllä. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista, parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen. Tarkoituksena on myös parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden palvelujen käyttöön. Lain tarkoituksena on vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2013.)

Laki määrittää kunnan yleisiksi velvollisuuksiksi tehdä yhteistyötä kunnan eri toimialojen kanssa, ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Kunnan tulee tehdä suunnitelma ikääntyvän väestön tukemiseksi, arvioida palvelujen laatua ja riittävyyttä ja huolehtia palveluiden saatavuudesta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2013.)

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja, terveystarkastuksia, vastaanottoja ja kotikäyntejä. Kunnan tulee järjestää oikea-aikaiset ja riittävät, laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut ja kiinnittää huomiota erityisesti kuntoutusta edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. Kunnan on toteutettava iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen yksityiskotiinsa järjestettäville sosiaali- ja terveyspalveluilla kulloisiinkin palveluntarpeisiin sopivaksi. Toimintakyvyn ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja mahdollisen tukihenkilön kanssa. Kunnan on laadittava iäkkäälle henkilölle hoito- ja palvelusuunnitelma palvelun

tarpeen ilmenemisen jälkeen. Kunnan on tehtävä päätös kiireellisesti tarvittavien sosiaalipalvelujen myöntämisestä viipymättä, siten ettei ikääntyneen henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2013.)

Kunta voi täyttää lakiin perustuvan järjestämisvastuunsa esim. hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta. Jos palveluita hankitaan yksityiseltä palvelujen tuottajalta, on varmistettava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. (Suomen Kuntaliitto 2013.)

## 5 TUTKIMUSTULOKSIA IKÄÄNTYVIEN HALUKKUUDESTA KÄYTTÄÄ YKSITYISIÄ PALVELUJA

Suomalaisten odotukset verovaroin tuotettaviin palveluihin ja yksityisiin palveluihin ovat muuttuneet vuosien varrella. Tarkastelemme seuraavana kuinka halukkuus yksityisesti tuotettujen hoivapalveluiden käyttämiseen on muuttunut vuonna 2004 tehdyn tutkimuksen (Hiironen) ja vuonna 2013 tehdyn tutkimuksen välillä (Pursiainen & Seppälä). Molemmat tutkimukset ovat kohdistuneet 55-70 vuotiaisiin Suomen kansalaisiin.

Marja-Liisa Hiironen tutkimuksessaan Hoivayritykset kotona asuvien ikääntyvien toimintakyvyn tukena on koennut himankalaisten, kannuslaisten, kälviäläisten ja lohtajalaisten ikääntyvien, kuntapäättäjien ja hoivayrittäjien näkökulmia ja kokemuksia kotihoitopalveluiden kysynnästä. Ikääntyneille suunnattuun tutkimukseen osallistui kaikkiaan 1028 vastaajaa joista n. 94 % ilmoitti, ettei ole halukas ostamaan hoivayritysten tuottamia palveluja. Avoimiin kysymyksiin vastanneiden perustelut olivat hyvä fyysinen kunto, puolison tuki ja haluttomuus ajatella tulevaisuutta avuntarvitsijana.

Vuonna 2013 Valtion tilastollisen tutkimuskeskuksen (VATT) tutkijat Pursiainen Heikki ja Seppälä Timo ovat tutkineet suurten ikäluokkien halukkuutta maksaa itse vanhushoivansa kustannuksia, ja selvittää millaisia vanhuspalveluita he tulevaisuudessa haluaisivat. Tutkimustieto on kerätty vuoden 2012-2013 talvella. Tutkimuksen keskeinen tulos oli että tulevien vanhusten hoivan tarpeet ja toiveet vaihtelivat suuresti ja merkittävin ero liittyi valintaan kotona asumisen ja palveluasumisen välillä. Suurin osa

ihmisistä kuluttaisi hoivapalveluja kotonaan yhteiskunnan tuen määrästä riippumatta. Yleisesti ottaen suuret ikäluokat ovat valmiita käyttämään rahaa hoivapalveluihin, turvapalveluihin ja viriketoimintaan. Maksuhalukkuus on odotettavissa olevaan eläkkeen määrään niin suurta että hoivan rahoittaminen edellyttää säästöjen ja kiinteän varallisuuden purkamista. (Pursiainen & Seppälä 2013.)

Nämä tutkimukset ovat toteutettu eri tavoilla, joten suora vertaus ei anna koko kuvaa tutkimusten tuloksista. Hiironen kyselylomakkeessa kysyttiin ”oletteko tällä hetkellä halukas ostamaan seuraavia sosiaali- ja terveystalouksia...”, kun taas Pursiainen ja Seppälä ovat käyttäneet diskreettiä valintakoea, jonka vaihtoehdot muistuttivat pitkälti markkinoilla tehtäviä valintoja. Valintakokeessa ohjattiin vastaaja kuvittelemaan itsensä yli 75 -vuotiaaksi vanhukseksi jonka toimintakyky on jonkin verran alentunut ja tekemään valinnat siitä näkökulmasta. Kuitenkin näitä tutkimuksia vertaamalla huomataan merkittävä asenteiden muutos yksityisiä kotiin annettavia hoiva- ja kotihoidon tukipalveluita kohtaan.

Myös Iso-Britanniassa vanhusten huolto puhuttaa. Iso-Britannian hallitus on tehnyt sosiaalihuollon uudistus ehdotuksen vuodelle 2016 valtion taloudellisesta avusta koskien iäkkäitä kotona asuvia henkilöitä. Ehdotus on, että henkilön on itse maksettava omaan hoitoon tarvittavat kulut 72 000 puntaan (86 000e) saakka. Tuon omavastuu summan jälkeen henkilö saa valtion rahallista apua päivittäiseen avuntarpeeseen vain, jos hän on merkittävän tai kriittisen, jopa henkeä uhkaavan avun tarpeessa.

The Telegraph julkaisu ottaa esille uutisosiossaan London School of Economics yliopiston tutkimuksen, jonka mukaan kyseinen uudistus tulisi aiheuttamaan 340 000 iäkkään ja huonokuntoisen henkilön joutumisen pois rahallisen avun piiristä. Tämä uudistus tulisi hyödyttämään vain noin 22 000 ihmistä. Iäkkäät henkilöt joiden päivittäinen avuntarve on kohtuullista, eivät tule saamaan minkäänlaista rahallista apua valtiolta. Hallitusta on kehoitettu muuttamaan sosiaalihuollon uudistussuunnitelmaa, koska tämä uudistus aiheuttaisi todennäköisesti kalliin sairaalahoidon tarpeen kasvua iäkkäillä ihmisillä. Tutkimukseen on osallistunut 75 Iso-Britannian hyväntekeväisyysjärjestöä. (Donnelly 2013.)

## 6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TEHTÄVÄ

Opinnäytetyömme tarkoitus on selvittää, mitä kotihoidon tukipalveluja on Varkauden kotihoidon hoitajien hankala löytää asiakkailleen. Lisäksi selvitämme onko kotihoidon henkilöstön tietoon tullut jotain uutta palvelun tarvetta kotihoidonasiakkailta. Kyselyssä esille tulevista olemassa olevista kotihoidon tukipalveluista ja niitä tarjoavista yrityksistä kootaan yhteystiedot ja palvelujen sisällöt palveluoppaaseen. Palveluntarjoajista otetaan huomioon Varkauden kaupungin alueella toimivat yksityiset palveluntuottajat, yhdistykset, järjestöt ja evankelisluterilainen seurakunta.

Ikäihmisten kotipalvelut lisääntyvät tulevaisuudessa yksityisellä sektorilla palveluseteli-käytännön vuoksi (Hirvonen 2009,9). Tämä taas vaikeuttaa tarvittavien palvelujen löytämistä asiakkaan kotihoidon suunnitteluvaiheessa. Mikäli kyselyssä esille tulee uusia palveluntarpeita, viemme tietoa uusista palveluntarpeista palveluntuottajille. Palveluoppaan tavoitteina on helpottaa Varkauden kotihoidon hoitajia asiakkaan hoidon suunnittelussa, kun asiakkaalle tarvitaan kotihoidon tukipalveluita, ja tuoda esille oppaaseen halukkaita yrittäjiä tasapuolisesti. Tavoitteenamme on myös saada asiakkaiden mahdollinen uusi palveluntarve tietoon palveluntuottajille.

## 7 TUKIPALVELUOPPAAN TOTEUKSEN PROSESSI

### 7.1. Suunnitteluvaihe

Koska opinnäytetyön idea, palveluoppas, tuli työelämästä, ensimmäinen suunnittelun vaihe oli teoreettisen lähtökohdan määrittäminen työllemme. Koska halusimme selvittää mitä palveluita kotihoidon henkilöstö joutuu etsimään asiakkailleen, luonnollinen tapa lähestyä asiaa olisi kysely. Koska kotihoidon tukipalvelut on määritelty sosiaali- ja terveysministeriön toimesta tarkasti, oli luontevaa käyttää tuota määritelmää myös puolistrukturoidun kyselyn pohjana. Kysely tulisi sisältämään strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Näiden todellista elämää kuvaavien ja jo olemassa olevien asioiden löytäminen ja paljastaminen osoitti, että opinnäytetyömme on kvalitatiivinen, eli laadullinen (Hirsjärvi ym. 1997,155.)

Suunnittelun seuraava askel oli selvittää mistä löydämme laajasti ja puolueettomasti niiden palveluiden tuottajia joiden tarve kyselyn tuloksena esiin tulee. Palveluntuottajien tiedot totesimme löytävämmme toimialojen ja paikkakunnan mukaan Kauppalehden yrityshakemistosta, joka saa tietonsa Patentti- ja rekisterihallituksen ja Verohallinnon ylläpitämästä Yritystietojärjestelmästä, YTJ. (Kauppalehti Oy i.a.) Tämän lisäksi etsimme yritysten mainoksia varkauden alueen muista palveluoppaista, lehdistä ja seinäilmoituksista.

Oppaaseen tulevaa sisältöä suunnitellessa tuli esille pohdintaa hintojen julkaisemisesta. Hintatiedoista olisi apua kotihoidon asiakkaille sopivan palveluntuottajan valinnassa. Hinnan julkaisemisen päättäminen olisi syytä jättää palveluntuottajalle itselleen. Emme halunneet tehdä hintojen julkaisemisesta kynnystä palveluntuottajille oppaaseen osallistumisessa. Oppaan suunnittelimme alun alkaen A5 kokoiseksi niteeksi, jossa jokaiselle palveluntuottajalle on varattu yksi A5 kokoinen sivu. Tuolla sivulla tuottaja voi kertoa mitä kotihoidon tukipalveluita heillä on tarjota ja liittää mukaan yhteystiedot ja hinnat niin halutessaan. Suunnitteluvaiheessa ajatus oli koota opas tukipalvelumäärittelmän mukaiseen järjestykseen. Teoriaosuuden rajaamisen ja keskittämisen suunnittelimme liittyvän läheisesti ikäihmisten, tukipalveluiden, Varkauden kaupungin ja palveluntuottajien ympärille.

## 7.2. Toteutusvaiheet

Opinnäytetyömme on kehittämispainotteinen työ, jossa on toiminnallinen osuus ja raportointiosuus. Opinnäytetyön tuloksena syntyy palveluopas eli tuote, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan eli Varkauden kaupungin kotihoidon kanssa. Olemme tarvinnut tässä työssä taidollista osaamista, ideointia ja jatkuvaa arviointia prosessin vaiheesta riippumatta. Olemme rakentaneet raporttiimme tietoperustan, jonka avulla olemme arvioineet ja tehneet johtopäätöksiä kyselyn tuloksista, palveluntuottajien osallistumisesta ja omasta toiminnastamme ja kehittymisestämme projektin myötä.

Päätimme etsiä Varkauden seudulla olevia tukipalveluyrittäjiä Kauppalehden sivuilta käyttäen hyväksi hakukonetta, joka lajittelee yritystiedot paikkakunnan ja toimialojen mukaan. Toimialahaussa käytimme seuraavia toimialoja: kotipalvelut ikääntyneille ja vammaisille, kotipalvelut muille kuin ikääntyneille ja vammaisille ja muu terveyspalvelu. Lisäksi muut vanhusten ja vammaisten avopalvelut, kiinteistöjen siivous, pesulapalvelut kotitalouksille, ravintolat, yksityiset turvapalvelut, valintamyymälät(100-400m<sup>2</sup>), muut



muualla luokittelemattomat sosiaalialan avopalvelut, muiden henkilökohtaisten ja kotitaloustavaroiden korjaus. Kotitalouksille tarkoitettua talonmiespalvelua Varkauden alueella tarjoavat pääsääntöisesti kotisiivous ja kodinhoitopalveluita tuottavat yritykset. Kaikkiaan kirjeitä lähetettiin 42 palveluntuottajalle, joista 22 vastasi, ja joiden tiedot oppaaseen liitettiin.

Täydennystä etsimme myös paikallisista lehdistä ja kauppojen seinillä olevista ilmoituksista. Kävimme läpi myös muutama vuosi sitten kootun palveluoppaan tuottajat, mutta tuohon oppaaseen oli otettu mukaan vain kyseisen yhdistyksen jäsenyritykset. Lähetimme löytämillemme tukipalvelutuottajille kirjeen, jossa kerroimme itsestämme, opinnäytetyöstämme ja yhteistyökumppaneistamme. Pyysimme yhteyden ottoa sähköpostilla, tekstiviestillä tai kirjeitse, mikäli he haluavat osallistua oppaaseen.

Opas päätettiin koota A5-kokoiseksi. Tuon kokoinen opas on helppo käsitellä ja kuljettaa, ja siihen saa mahtumaan sivua kohti yhden palveluntuottajan yhteystiedot ja palvelunsisällöt sopivalla fonttikoolla. Kanteen laitettiin itse otettu syksyinen valokuva. Muuten olemme käyttäneet oppaassa palveluntarjoajien omia kuvia heidän omalla sivullaan. Ensimmäinen suunnitelma jaotella palveluntuottajat sen mukaan, mitä tukipalveluita he tarjoavat, osoittautui kuitenkin mahdottomaksi. Monet tukipalveluiden tuottajat tarjoavat useampia kotihoidon tukipalveluita. Niinpä päädyimme laittamaan tukipalveluiden tuottajat aakkosjärjestykseen. Näin ollen päätimme jättää sivunumeroinnin pois oppaasta.

Teoriaosuuden rajaaminen osoittautui hankalaksi saatavilla olevan runsaan aineiston takia. Tutkimuksia ja hankkeita on paljon tehty ja parasta aikaa meneillään, joten ikään tymiseen läheisesti liittyvää tietoa on runsaasti tarjolla, ja yksityisesti tuotettujen kotihoitopalvelujen tukimuotoja on useita saatavilla. Loppujen lopuksi teoriaosuudesta karsiutui pois liian laajaksi ja raskaaksi muotoutunut kuvaus organisaatioista, huoltosuhteesta ja palveluiden ohjaukseen liittyvästä politiikasta. Teoria siis rakentui läheisesti kotihoidon, tukipalveluiden, Varkauden kaupungin ja palveluntuottajien ympärille. Raportointia koko opinnäytetyön prosessista pidimme yllä päiväkirjan muodossa, ja itse raportti oli luontevin kirjoittaa projektin loppupuolella.

### 7.2.1. Kysely Varkauden kotihoidon henkilökunnalle

Varkauden kotihoidon henkilökunnalle suunnattuun kyselyn yhteyteen teimme saatekirjeen (Liite 1). Kirjeen rakenteeseen saimme mallia tutustumalla samantyyppisten kyselyiden kirjeistä internetistä etsien. Malli ei ole mistään tietystä kyselystä, vaan pohjaraakenne on saatu kokoon yhdistellen erilaisia kyselyjen saatekirjeitä.

Saatekirjeessä kerroimme opiskelualamme, oppilaitoksemme ja opinnäytetyön tavoitteen. Halusimme tuoda esille vastaamiseen kuluvan ajan, nimettömyyden ja käytännön järjestelyt vastausten palautuksesta, käsittelystä ja tulkitsemisesta. Lopuksi kirjeessä oli viimeinen palautuspäivämäärä ja kyselyn tekijöiden yhteystiedot. Koska kaikkia kirjeitä ei lähetetty samana päivänä, lisäsimme kirjettä lähettäessä toivotun palautuspäivämäärän.

Survey tutkimuksen tapaan keräsimme tarvittavat tiedot kotihoidon hoitajilta standardoidulla kyselyllä. Osa kysymyksistä oli strukturoituja, ja osa kysymyksistä oli avoimia. Avoimilla kysymyksillä halusimme antaa vastaajille vapaan vastausmahdollisuuden. Kysely toimi tehokkaana tiedonhankintamenetelmänä kohdistuen koko kotihoidon henkilökunnalle, verrattuna esimerkiksi kolmenkymmenen ihmisen haastattelututkimukseen. Pystyimme suunnittelemaan kyselylomakkeen (Liite 2) niin että vastausten käsittely oli nopeaa ja aikataulu ja kustannukset olisivat hallittavissa. (Hirsjärvi ym. 1997 180-182.) Kyselymme muoto oli kontrolloitu kysely. Toinen opinnäytetyön tekijöistä kävi jakamassa kotihoidon toimistolle lomakkeet, ja vastasi samalla mahdollisesti esiin tulleisiin kysymyksiin. Kotihoidon henkilöstö vastasi kyselyyn omalla ajallaan ja palauttivat lomakkeet ennalta sovittuun paikkaan. (Hirsjärvi ym. 1997, 183-184.)

Kotihoidon hoitajille suunnattu kysely sisälsi neljä eri kohtaa. Ensimmäisellä vaihtoehtokysymyksellä halusimme varmistaa että saamme vastauksia kotihoidon lähihoitajilta ja sairaanhoitajilta ja jokaiselta tiimiltä, koska tiimit työskentelevät eri kaupunginosissa. Toisen vaihtoehto kysymyksen koostimme THL:n määrittelemällä kotihoidon tukipalvelujen luettelolla, josta vastaaja voi valita mitä tukipalveluita on joutunut asiakkailleen etsimään. Kolmas avoin kysymys liittyi diakoniatyön osuuteen, jolla halusimme saada selville mitä tukipalveluita vastaajat tietävät Varkauden evankelisluterilaisen seurakunnan tarjoavan. Lopuksi pyysimme vastaajia antamaan itse kyselylomakkeesta ja sen sisällöstä palautetta.

Kyselylomakkeeseen oli varattu tila kyselyn rakenteeseen ja sisältöön liittyvälle palautteelle. Seuraavassa asioita joihin oli kiinnitetty huomiota: Ammattiryhmät oli otettu huomioon liian suppeasti. Kolmas vaihtoehto, ”muu, mikä?” olisi korjannut tilanteen. Yhdeltä vastaajalta oli tullut myös ihmettelyä miksi seurakunnan palveluita kysytään tässä yhteydessä. Tämän epätietoisuuden olisi voinut estää kertomalla saatelomakkeessa toisen opiskelijan diakonissan tutkinnon vaatimuksista.

Toimitimme kyselyn Varkauden kotihoidon hoitajille ja kotihoidon kanssa yhteistyötä tekevän palvelunohjausyksikön Pasuunan työntekijöille maaliskuussa 2013. Kyselyitä toimitettiin kaiken kaikkiaan n. 40 kappaletta. Palvelunohjausyksikkö Pasuunasta vastauksia tuli kolme ja kotihoidosta kaiken kaikkiaan 15 kappaletta. Kotihoidon kaikista tiimeistä tuli vastauksia. Vastanneista 5 oli sairaanhoitajia, 12 lähi- tai perushoitajia ja 1 geronomi. Vastaajia oli yhteensä 18.

Kyselylomakkeeseen oli varattu tila kyselyn rakenteeseen ja sisältöön liittyvälle palautteelle. Seuraavassa asioita joihin oli kiinnitetty huomiota: Ammattiryhmät oli otettu huomioon liian suppeasti. Kolmas vaihtoehto, ”muu, mikä?” olisi korjannut tilanteen. Yhdeltä vastaajalta oli tullut myös ihmettelyä miksi seurakunnan palveluita kysytään tässä yhteydessä. Tämän epätietoisuuden olisi voinut estää kertomalla saatelomakkeessa toisen opiskelijan diakonissan tutkinnon vaatimuksista.

Lähes kaikki vastanneet ovat joutuneet etsimään kaikkia kotihoidon tukipalveluita asiakkailleen. Kohtaan ”muita palveluita, mitä?” vastaajat olivat luetelleet seuraavia palveluita: jalkahoito, kodin pienet asennustyöt (esim. tukikahvat ja kynnysten poistot), verinäytteiden otto, pihatyöt, polttopuiden teko, talonmiespalvelut, asunnonmuutostyöt ja neuvonta ja kirjastopalvelut kotiin.

Kyselyssä pyysimme vastaajia kertomaan mitä he tietävät Varkauden Evankelisluterilaisen seurakunnan palvelutarjonnasta kotihoidon asiakkaille. Kahdeksan vastaajaa kertoi tietävänsä seurakunnan järjestävän ystäväpalvelua, saattajapalvelua, ikäihmisille kerhotoimintaa, ulkoiluapua, papin ja diakonissan kotikäynnit, ateriapäivät, keskusteluapua ja taloudellista apua vähävaraisille.

### 7.2.2. Yhteydenotto palveluntuottajiin

Kun tarvittavat kotihoidon tukipalvelut ja niiden tuottajat Varkauden alueelta oli tiedossa, päätimme lähestyä palveluntuottajia postitse lähetettävällä kirjeellä. (Liite 3) Valitsimme lähestymismuodoksi kirjeen, koska perinteinen kirje saavuttaa nekin palveluntuottajat joille ei ole sähköpostiosoitetta tiedossa, ja kirjeen ehtii jokainen lukemaan itselle parhaana ajankohtana. Tuottajalle puhelimitse soittaminen koettiin hankalana puhelinkulujen ja sopivan ajankohdan määrittämisen hankaluuden takia. Myös yksittäinen lehti-ilmoitus olisi tullut kalliiksi hyötyyn nähden.

Kirjeessä halusimme selkeästi ilmaista että oppaaseen osallistuminen on palvelun tuottajalle ilmainen, kerroimme mitä palveluita haluamme oppaaseen liittää, kenelle opas on suunnattu, milloin opas valmistuu ja mihin päivään mennessä tiedot tulee olla oppaan tekijöillä. Ilmaisimme myös että vastaamatta jättäminen on päätös jäädä pois oppaasta. Käytimme tässä kirjeessä myös selkeänä kotihoidon tukipalvelu- määritelmänä terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen luetteloa. Tämän lisäksi kerroimme että asiakkaat ovat tarvinneet myös muita palveluita, jotka tulivat esiin kyselyn avoimessa kysymyskohdassa. Yhteydenottotapoja halusimme tarjota tuottajille useampia. Vaihtoehtoina oli vastaus sähköpostitse tekijän opiskelijasähköpostiin, soitto tai tekstiviesti pre-paid liittymään tai perinteinen kirje oppaan tekijän kotiosoitteeseen. (Liite 2)

### 7.2.3. Oppaan prosessin itsearviointi

Käytännössä tuli esille, että yhteistyökumppania olisi pitänyt pohtia laajemmalti. Paras yhteistyökumppani jo suunnitteluvaiheessa olisi ollut palveluohjausyksikkö Pasuuna. Pasuuna on yksi kotihoidon tiimi, jonka toiminta on varsin uutta Varkaudessa. Tästä syystä emme tienneet tästä yhteistyömahdollisuudesta heti alussa. Pasuunan työntekijä otti meihin yhteyttä huhtikuussa 2013, jolloin yhteistyömme alkoi. Esille tuli, että tarvetta olisi ollut kaikkien kotona asumista tukevien palveluiden kasaaminen, mutta meillä oli jo kysely jaettuna ja opinnäytetyö rajattuna koskemaan kotihoidon tukipalveluita. Kyselyn rakenne teki mahdolliseksi tilanteen, että kaikkia kotihoidon tukipalveluita ei kyselyssä valittaisi. Tämä mahdollisuus herätti kysymyksen, jätetäänkö silloin valitsemattomat tukipalvelut kokonaan pois oppaasta. Suunnitelmamme mukaan näin olisi pitänyt tehdä. Kaikki palvelut oli kuitenkin valittu kyselylomakkeessa, joten huoli oli turha. Kyselyn rakenne kuitenkin teki helpoksi vastausten analysoinnin.

Kyselylomakkeesta saatu palaute oli rakentavaa. Vastaajien palautteesta tuli esiin, että ammattivaihtoehtoja olisi pitänyt olla enemmän. Lisäksi saatekirjeessä olisi todennäköisesti pitänyt olla maininta toisen opiskelijan diakonissa-tutkinnosta, jolloin seurakuntaa koskevan kysymyksen tarkoitus olisi selvinnyt vastaajille.

Tuottajien etsimisessä suurin huoli oli, löydämmekö kaikki Varkauden alueella toimivat tukipalveluiden tuottajat. Kaikille pitäisi saada tasavertainen osallistumismahdollisuus oppaaseen. Toimialahaualla löysimme 42 tuottajaa, joille lähetimme kirjeen postitse tai sähköpostilla. Tuottajiin, joita lähestyimme, kuului yrityksiä, yhteisöjä ja järjestöjä. On todennäköistä, että emme ole tavoittaneet kaikkia tukipalvelutuottajia.

Koska kirjeemme oli muotoiltu niin, että vastaamatta jättäminen on päätös jäädä pois oppaasta, syntyi huoli tilanteesta, että palveluntarjoajia ei tule oppaaseen tarpeeksi. Palveluoppaita on Varkaudenkin alueella tehty useita vuosien saatossa ja usein eri perustein. Oppaiden ongelma on, että niiden tiedot vanhenevat nopeasti, ja palveluntuottajilla ei saata riittää aika ja resurssit enää mainostaa toimintaansa tämän kaltaisessa foorumissa. Vaikka mainostaminen tämän kaltaisessa oppaassa on ilmainen palveluntuottajalle, voi syy poisjäännille olla esimerkiksi täysi asiakaskunta. Palveluntuottajalla ei näin ollen ole mahdollista ottaa enää uusia asiakkaita.

Kerroimme tukipalveluiden tuottajille kirjeessä myös ne palvelutarpeet, joita kyselyn avoimella vaihtoehdolla saatiin (kodin pienet asennustyöt, verinäytteiden otto, pihatyöt, polttopuiden teko, talonmiespalvelut, asunnonmuutostyöt, neuvonta- ja kirjastopalvelut kotiin). Näin halusimme herätellä palveluntuottajia mahdollisesti laajentamaan palveluntarjontaansa. Oppaaseen ilmoittivat tietonsa pääosin ne palveluntuottajat, jotka mainostavat toimintaansa muutenkin aktiivisesti.

Aluksi teoriaosuus oli laaja, käsitellen oppaan prosessin ulkopuolisia asioita. Syntyi myös uusia aiheeseen liittyviä oivalluksia, mutta ne eivät olleet suoraan liitännäisiä kyseiseen projektiin. Oppaan tekninen kokoaminen vaati paljon suunnittelua, kuvien ja tekstin asettelua, käytetyn tietokoneohjelman tuntemusta ja kokeilua ja suunnittelua kuinka kaikkien palveluntuottajien palvelusisällöt tulevat tasavertaisesti esille. Erityisen haastavaa oli hahmottaa aakkosjärjestys ja tulostusasettelu, koska yhdelle A4-tulosteelle tulee neljän eri yrityksen tiedot tulosteen molemmin puolin ja aakkosjärjestyksen tuli säilyä. Oppaassa aakkosjärjestyksessä olevien tukipalvelutuottajien jälkeen on lisätty Punaisen Ristin Varkauden osaston ystäväpalvelun ja vanhusten iltapäiväkerhon tiedot.

Kehittämissuositus tämänkaltaisen oppaan työstämiseen olisi koota kaikki Varkauden kotiin annettavat palvelut sähköiseen muotoon ja tehdä helposti päivitettävä verkkosivu, jonka voisi tulostaa aina tarvittaessa paperiseksi oppaaksi. Suurin hyöty olisi sellaisesta sivustosta, jota kaikki palveluntuottajat voisivat itse päivittää.

## 8 POHDINTA

### 8.1. Prosessi

Opinnäytetyön prosessi kesti kaiken kaikkiaan noin vuoden, aiheen valinnasta opinnäytetyön esittämiseen. Näin pitkä ajanjakso ohjaa miettimään jatkuvasti jollain tasolla projektiin liittyviä menetelmiä, tutkimuksia, tapahtumia ja muita vastaavanlaisia opinnäytetöitä ja niiden toteuttamisen tapoja. Meillä oppaaseen läheisesti liittyvät ikäihmiset ja tukipalvelut olivat mielessä myös mediaa seurattaessa, josta löytyikin opinnäytetyön teoriaosuuteen mukaan otetut tutkimukset.

Tämä opinnäytetyö on tehty kahden opiskelijan voimin, ja tällaiseen työskentelytapaan liittyy haasteita ja mahdollisuuksia. Perheellisten, työssäkäyvien opiskelijoiden yhteinen aika on vähäinen, joten työtä on jaettava osiin. Vahvuutena kahden opiskelijan yhteisessä opinnäytetyössä on toisen opiskelijan antama tuki ja toisenlainen näkökulma yhteiseen työhön. Yksin työskennellessä sokeutuu omalle tekstilleen ja saattaa juuttua epäolennaisen asian ympärille.

Ammatillista kasvua ajatellen tämä opinnäytetyön prosessi on kehittänyt kriittistä tiedonhankintaa. Olemme oppineet aktiivista ja tarkoituksenmukaista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijoiden kanssa. Olemme syventäneet tietoutta palveluiden tuottamisen moniportaista hallintoa ja ohjausta kohtaan. Lisäksi olemme kehittyneet teorian ja toiminnan yhteisen kokonaisuuden hallitsemisessa niin, että saimme luotua perusteltavissa olevan tuotoksen, Varkauden kotihoidon tukipalvelut-oppaan. Noin vuoden mittaisena projektina opinnäytetyömme on syventänyt mielenkiintoamme palveluoppaan sisältöön liittyviin teemoihin.

Tunnetta paremmin ikäihmisten palveluntarpeet ja -haasteet tämän päivän Suomessa ja Iso-Britanniassa. Havaitimme, että väestön ikärakennemuutos ja sen mukanaan tuomat haasteet ikäihmisten hoidolle on huomattu muissakin Euroopan maissa.

## 8.2. Eettisyys

Eettisyyttä olemme miettineet palveluntuottajien ja asiakkaiden näkökulmasta. Olemme pyrkineet ottamaan kaikki oppaaseen halukkaat palveluntuottajat tasavertaisesti huomioon. Tästä huolimatta on mahdollista, että joitain alueen tukipalveluiden tuottajia on jäänyt löytymättä. Tavoite, että löydämme kaikki halukkaat alueen palveluntuottajat oppaaseen esille, on eettisesti oikein niin palveluntuottajien, kuin asiakkaidenkin osalta. Käytännössä asiakkaille palveluita etsivät tahot suosittelevat asiakkaille muutamia tulleita tuottajia, koska heidän palveluita on totuttu käyttämään. Tämä estää asiakkaan valinnanvapautta palveluita suunnitellessa. Uusille palveluntuottajille on haasteellista löytää asiakaskuntaa, vaikka tarvetta uusille palveluntuottajille olisikin. Ei ole itsensä selvyyttä, että tuottaja haluaa yritystään mainostettavan foorumista ja tilanteesta riippumatta. Mikäli yrityksen tiedot tuodaan esille yhteydessä, joka ei vastaa yrityksen palvelusisältöä, on vaikutus asiakkaisiin mahdollisesti negatiivinen. Mikäli esimerkiksi tähän oppaaseen olisi poimittu palveluntuottajat ilman suostumusta, olisi ollut mahdollista, ettei tuottajalla ole resursseja tarjota kyseistä palvelua ja joutuu näin ollen kieltäytymään asiakkaan pyytämästä palvelusta. Tämä aiheuttaa turhaa ajanhukkaa molemmille osapuolille ja jättää asiakkaalle negatiivisen kuvan yrityksen toiminnasta.

## 8.3. Luotettavuus

Palveluoppaan palveluntuottajia ja palvelun sisältöä koskevat tiedot ovat luotettavia, koska ne ovat peräisin suoraan palveluntuottajilta itseltään, joko puhelimitse, sähköpostitse tai tekstiviestillä. Tuottajat ovat itse suostuneet ja halunneet osallistua oppaaseen, eikä heidän yrityksen tietoja ole poimittu automaattisesti yrityshakemistosta. Luotettavuutta ajatellen kaikkien halukkaiden kotipalveluntuottajien kattavuutta oppaassa voi epäillä. Mikäli tuottajien etsintä ja yhteydenotto tehtäisiin uudestaan ja yhteyttä otettaisiin tuottajiin useammin kuin kerran, saattaisi tuloksena olla enemmän osallistujia.

Luotettavana palveluntarpeen määrittäjänä on toiminut yhteistyö Varkauden kotihoidon hoitajien ja palveluohjausyksikkö Pasuunan kanssa. Heillä on ensikäden tieto oman

kaupunkinsa palveluntarpeista ja – tarjoajista. Näin ollen voisi ajatella, että jos tämä sama kotihoidon tukipalveluiden tarpeen määrittely tehtäisiin uudestaan, vastaukset olisivat samanlaiset. (Hirsjärvi ym. 1997,213).

Olemme pyrkineet löytämään mahdollisimman uusia tietolähteitä niin kirjoista, kuin internetistäkin, ja olemaan kriittisiä siinä mitä tietolähteitä työssämme käytämme. Luotettavuutta lisää myös opinnäytetyön tekijöiden kokemus yleensä kotihoitotyöstä ja kotipalveluyrittäjyydestä.



## LÄHTEET

- Donnelly, Laura 2013. Vulnerably elderly “locked out” of state funded care despite reforms, study finds. The Telegraph. Viitattu 14.11.2013.  
<http://www.telegraph.co.uk/news/politics/10398204/Vulnerable-elderly-locked-out-of-state-funded-care-despite-reforms-study-finds.html>
- Hiironen Marja-Liisa 2007. Hoivayritykset kotona asuvien ikääntyvien toimintakyvyn tukena. Ikääntyvien, kuntapäätäjien ja hoivayrittäjien näkökulma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirvonen, Johanna 2009. Palvelurakenne muutoksessa, Tarkastelussa ikäihmisten palvelut yhdeksässä Keski-Suomen kunnassa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kauppalehti Oy i.a. Yrityshaku. Viitattu 22.10.2013.  
<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yrityshaku/>
- Kirkon keskushallinto i.a. Kirkon vanhustyön strategia 2015. Viitattu 13.11.2013.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2CFA0A>
- Kirkon keskushallinto i.a. Vanhustyö. Viitattu 10.11.2013.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=content369A2D>
- Kirkon keskushallinto i.a. Vanhustyön teesit. Viitattu 10.11.2013.  
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/DF0ABA2ACB69098AC225770A0037182B/\\$FILE/KirkKi\\_vanhustyon\\_teesit.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/DF0ABA2ACB69098AC225770A0037182B/$FILE/KirkKi_vanhustyon_teesit.pdf)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012.980/28.12.2012. Finlex-valtion säädöstietopankki. Viitattu 17.9.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Pursiainen, Heikki & Seppälä, Timo 2013. Hoivakodissa vai kotihoivassa? Suurten ikäluokkien halukkuus maksaa vanhuspalveluista. VATT-tutkimuksia 173. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Viitattu 2.9.2013.  
[http://www.vatt.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/news\\_3190\\_id/318](http://www.vatt.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/news_3190_id/318)
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttönottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 23.11.2012. Sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva lainsäädäntö. Viitattu 14.9.2013  
[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/lainsaadanto](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto)

- Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto 2012. Kotipalvelut ja kotihoito kunnissa. Viitattu 19.11.2013. <http://www.valvira.fi/files/esitteet/Kotipalvelut.pdf>
- Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto 2013. Yksityisen sosiaalihuollon luvat ja ilmoituksen varainen toiminta. Viitattu 17.9.2013. [http://www.valvira.fi/luvut/yksityisen\\_sosiaalihuollon\\_luvat](http://www.valvira.fi/luvut/yksityisen_sosiaalihuollon_luvat)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 18.7.2012. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Viitattu 14.9.2013. [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/vastuutahot/yksityinen\\_sektori](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vastuutahot/yksityinen_sektori)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 25.4.2013. Kotihoito tukee kotona selviytymistä. Viitattu 17.9.2013. [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 29.12.2011. Tukipalvelut kotipalvelulle. Viitattu 14.9.2013. [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut/tukipalvelut](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut/tukipalvelut)
- Suomen Kuntaliitto 2013. Kuntien ikääntymispoliittiset strategiat. Viitattu 1.10.2013. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/ikaantymispoliittiset-strategiat/Sivut/default.aspx>
- Tilastokeskus 2013. Pohjois-Savon väestön ikärakenne sekä väestöllinen huoltosuhde 31.12.2012. Viitattu 23.8.2013. <http://www.pohjois-savo.fi/fi/psl/tietopalvelu/tilastotieto.php>
- Valtiokonttori 2012. Kunnat ja kunnallishallinto. Viitattu 1.10.2013. [http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio\\_ja\\_kunnat/kunnat\\_ja\\_kunnallishallinto/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/kunnat_ja_kunnallishallinto/index.html)
- Valtiokonttori 2013. Suomi.fi – portaalin palvelutarjottimien konseptointi ja pilotointi -hanke 1/2013-4/2014. Viitattu 19.11.2013. [http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/suomifi\\_tietoa/kehittaminen/suomifin\\_jatkokehittaminen/Suomifi\\_Palvelutarjottimet\\_konsepti\\_ja\\_pilotointisuunnitelma\\_FINAL/Suomifi\\_Palvelutarjottimet\\_konsepti\\_ja\\_pilotointisuunnitelma\\_FINAL.pdf](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/suomifi_tietoa/kehittaminen/suomifin_jatkokehittaminen/Suomifi_Palvelutarjottimet_konsepti_ja_pilotointisuunnitelma_FINAL/Suomifi_Palvelutarjottimet_konsepti_ja_pilotointisuunnitelma_FINAL.pdf)
- Varkauden kaupunki 2012. Palveluun pääsemisen perusteet. Viitattu 28.11.2012. [http://www.varkaus.fi/palvelut/sosiaali-ja\\_terveyspalvelut/kotiin-annettavat-palvelut-ja-sa/palveluun\\_paasemisen\\_perusteet/?\\*mobile=0](http://www.varkaus.fi/palvelut/sosiaali-ja_terveyspalvelut/kotiin-annettavat-palvelut-ja-sa/palveluun_paasemisen_perusteet/?*mobile=0)
- Varkauden kaupunki 2012. Yleistietoa Varkaudesta. Viitattu 28.11.2012. [http://www.varkaus.fi/tietoa\\_varkaudesta/yleistietoa-varkaudesta/](http://www.varkaus.fi/tietoa_varkaudesta/yleistietoa-varkaudesta/)
- Varkauden kaupunki 2013. Kotihoitoon palveluasumiseen ja laitoshoidon ottamisen perusteet. Viitattu 14.9.2013. <http://www.varkaus.fi/palvelut/sosiaali->

ja\_terveyspalvelut/kotiin-annettavat-palvelut-ja-  
sa/palveluun\_paasemisen\_perusteet/kotihoitoon-palveluasumiseen-ja-/  
Varkauden kaupunki 2013. Varkauden vanhuspoliittinen ohjelma. Viitattu 20.4.2013.  
[http://www.varkaus.fi/palvelut/sosiaali-ja\\_terveyspalvelut/kotiin-annettavat-palvelut-ja-sa/vanhuspoliittinen\\_ohjelma/](http://www.varkaus.fi/palvelut/sosiaali-ja_terveyspalvelut/kotiin-annettavat-palvelut-ja-sa/vanhuspoliittinen_ohjelma/)

## LIITE 1: SAATEKIRJE KYSELYLOMAKKEESEEN

Saatekirje kyselylomakkeeseen

Hyvä kotihoidon ammattilainen,

Opiskelemme Diakonia-ammattikorkeakoulun Pieksämäen toimipisteessä sairaanhoitajaksi ja sairaanhoitaja-diakonissaksi. Olemme tekemässä tutkintoomme liittyvää opinnäytetyötä, jonka tuloksena valmistuu opas Varkauden kotihoidon työntekijöille kotihoidon tukipalvelujen palvelujen löytämiseksi asiakkaille.

Kysymyksiin vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Vastausten avulla kokoamme Varkauden alueen kotihoidon tukipalveluja esittelevän oppaan. Oppaaseen tulee palveluntuottajan yhteystiedot ja palvelujen sisällöt. Vastaaminen tapahtuu oheiselle kyselylomakkeelle anonymisti. Palautus tapahtuu jokaisen tiimin kahvihuoneessa olevaan kirjekuoreen. Vastaukset toimitetaan suoraan allekirjoittaneille opiskelijoille ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Voit myös ottaa yhteyttä opiskelijoihin, mikäli sinulla on kysyttävää tästä kyselystä tai valmistuvasta oppaasta.

Vastaukset analysoidaan ja palveluntuottajien tiedot kerätään kevään ja kesän 2013 aikana. Opas valmistuu syksyllä 2013.

Toivon, että vastaat kyselyyn mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään sunnuntaihin 14.4.2013 mennessä.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

Terveisin,

Erika Häkkänen-Heiskanen

Sairaanhoitajaopiskelija

[erika.hakkanen-heiskanen@student.diak.fi](mailto:erika.hakkanen-heiskanen@student.diak.fi)

Katja Räsänen

Sairaanhoitaja-diakonissaopiskelija

[katja.rasanen@student.diak.fi](mailto:katja.rasanen@student.diak.fi)

## LIITE 2: KYSELYLOMAKE VARKAUDEN TUKIPALVELUISTA

## KYSELYLOMAKE VARKAUDEN TUKIPALVELUISTA

Olen

 sairaanhoitaja lähi/perushoitaja

Joku muu, mikä?

Tiimi, jossa työskentelen tällä hetkellä \_\_\_\_\_

Mitä seuraavista tukipalveluista tapaamasi asiakkaat tarvitsevat? Tarkenna vastaustasi alla olevalle viivalle.

 ateriapalvelu

\_\_\_\_\_

 siivous

\_\_\_\_\_

 vaatehuolto

\_\_\_\_\_

 kauppa- ja muut asiointipalvelut

\_\_\_\_\_

 kuljetus- ja saattajapalvelut

\_\_\_\_\_

 kylvetys- ja saunotuspalvelu

\_\_\_\_\_

 turvapalvelut

\_\_\_\_\_

 sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut

\_\_\_\_\_

 muita palveluita, mitä

\_\_\_\_\_

 Mitä kotihoidon tukipalveluita tiedät Varkauden Ev.lut. seurakunnan tarjoavan?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tähän voit antaa palautetta kyselystä:

### LIITE 3: SAATEKIRJE JA SÄHKÖPOSTI YRITTÄJILLE

Hei!

Nyt on valmistumassa Varkauden kotihoidon hoitajien ja palveluohjausyksikkö Pasuunan henkilöstön käyttöön palveluopas. Jonka avulla he auttavat asiakkaitaan etsimään tarvittavat kotihoidon tukipalvelut. Yrityksille oppaaseen osallistuminen on ILMAINEN.

Kotihoidon tukipalveluita ovat:

- ateriapalvelu
- siivous
- vaatehuolto
- kauppa- ja muut asiointipalvelut
- kuljetus- ja saattajapalvelu
- kylvytys- ja saunotuspalvelu
- turvapalvelut
- sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut

Kotihoidon ja palveluohjausyksikkö Pasuunan henkilökunnalle tehdyn kyselyn mukaan tarpeellisia palveluja olisivat myös pienet remontti-, talonmies- ja pihatyöpalvelut, asunnon muutostyöt, kerhot/kohtaamispaikat ja kirjastopalvelut kotiin.

Mikäli yrityksesi tarjoaa edellä mainittuja tukipalveluita Varkauden alueen kotihoidon asiakkaille, laitathan meille yrityksesi tiedot mahdollisimman pian, kuitenkin \_\_2013 mennessä.

Lähetämme tämän yhteydenoton vain kerran. Yhteyttä voit ottaa tekstiviestillä tai soittamalla nro 0404691809, sähköpostitse osoitteeseen [katja.rasanen@student.diak.fi](mailto:katja.rasanen@student.diak.fi) tai kirjeitse osoitteeseen Erika Heiskanen, Siilintie 2 as 8, 79600 Joroinen.

Yrityksestä laitamme oppaaseen ilmoittamasi yhteystiedot ja tarjoamasi palvelut. Mikäli haluat ilmoittaa hintatietoja, on se myös sallittu. Tilaa oppaassa on A5 kokoinen sivu jokaista yritystä kohden. Mikäli et lähetä yrityksesi tietoja, oletamme että et halua osallistua oppaaseen.

Yrityksien yhteystiedot olemme keränneet Kauppalehden verkkosivuilta.

Ystävällisin terveisin Erika HäkkänenHeiskanen Sairaanhoidajaopiskelija DIAK Pieksämäki  
Katja Räsänen Sairaanhoidajadiakonissaopiskelija DIAK Pieksämäki

LIITE 4: VARKAUDEN KOTIHOIDON TUKIPALVELUT-OPAS

**VARKAUDEN KOTIHOIDON  
TUKIPALVELUT**



## KOTIHOIDON TUKIPALVELUT

- **ateriapalvelu**
- **siivous**
- **vaatehuolto**
- **kauppa- ja muut asiointipalvelut**
- **kuljetus- ja saattajapalvelu**
- **kylvetys- ja saunotuspalvelu**
- **turvapalvelut**
- **sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut**





Kädessäsi on sairaanhoitaja- ja sairaanhoitaja-diakonissaopiskelijan opin-  
näytetyönä kokoama palveluopas Varkauden kotihoidon tukipalveluista.

Oppaasta löytyvät yritykset:

**Aada kotihoiva- ja sairaanhoitopalvelut**

**Annan hieronta & jalkahoitola**

**Asiointipalvelu Kauppakassi**

**Hoiva Helmine ky**

**Hoiva Wilperi**

**Jalkaterapia Akilles**

**Justiinan hyvinvointipalvelut Oy**

**Kisapuiston ruokapalvelu**

**Kotiapu ja hoivapalvelut Satu**

**Kotiapu Rebecca**

**Kotipalvelu Aatos**

**Kotipalvelu Verenpisara**

**Kotipihlaja –koti- ja hoivapalvelut**

**Käpykankaan Ruokapalvelu**

**M-Market Repokangas**

**Osuuskunta hoitokaari**

**Siivouspalvelu Pirkon Puhdistus ky**

**Siivouspalvelu Sitruuna**

**Vivo Care Hoivapalvelut**

**Varkauden Seurakunta**

**Varkauden Zeppelin**

**Punainen Risti Varkauden osasto**

## Aada kotihoiva- ja sairaanhoitopalvelut

Ammattipätevyys:  
Terveydenhoitaja/sairaanhoitaja

Asiakkaat:  
kaikenikäiset kotihoivaa ja sairaanhoitoa tarvitsevat

Palvelut:  
Asiakkaan kokonaisvaltainen hoito kotona. Lääkehuolto, näytteidenotto, terveydentilan seuranta, pienet kotona suoritettavat sairaanhoidolliset toimenpiteet. Auttaminen kotona selviytymisessä, pesu-, ulkoilu-, asiointiapu (esim. kauppa- ja lääkärisäkäynnit)

Palveluajat:  
Olen osa-aikaeläkkeellä ja teen työtä sopimuksen mukaan parina päivänä viikossa.

Yhteyshenkilö:  
Anita Kilpeläinen  
Lahden-kilpeläntie 22 B  
78200 VARKAUS

Puh: 040 748 6600  
anita.kilpelainen@pp.inet.fi



## **Annan hieronta & jalkahoitola**

Jalkojenhoitoa ja hierontaa, myös kotikäyntejä

Puh: 040 553 4615

Kauppakatu 13



## Asiointipalvelu Kauppakassi

Vanhuspalvelumme tarjoaa seuraavia palveluita

Asiointipalvelu Kauppakassi  
ulkoiluapu  
siivouspalvelu  
kotitalkkari

Varkauden Urheiluseurat ry  
Hannu Kiminkinen, hallituksen puheenjohtaja  
Kauppakatu 19, 78200 Varkaus  
puhelinvaihte 040 868 1111

[hannu.kiminkinen@varkaudenurheiluseurat.fi](mailto:hannu.kiminkinen@varkaudenurheiluseurat.fi)  
[varkauden.urheiluseurat@co.inet.fi](mailto:varkauden.urheiluseurat@co.inet.fi)



## Hoiva Helmine ky

Tarjoan seuraavia tukipalveluja

- kaupp- ja muut asiointipalvelut
- kylvetys- ja saunotuspalvelu
- kuljetus- ja saattopalvelu
- vaatehuolto
- sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut
- siivous

Hoiva Helmine ky  
y-tunnus 2114566-3  
Helena Kuosmanen  
Puh: 015 122 2097  
kuosma@msn.com



## Hoiva Wilperi

Asiakkaat: Pitkäaikaissairaat lapset, perheet sekä vanhukset

Palvelut ja erikoisosaaminen:

(pitkäaikais)sairaan lapsen kotihoito ja perhetyön palvelut, näytteidenottopalvelut

Kati Hynninen

sairaanhoitaja, terveydenhoitaja AMK

Puh: 0400 306 747

Lummekatu 25

78850 VARKAUS

kati.hynninen@hoivawilperi.fi



## Jalkaterapia Akilles

### JALKOJEN HOITOA KOTI- JA LAITOSKÄYNTeinÄ

-hinta **60 e** ja matkakulut 0,46e/km, kun matkan pituus ylittää 10 km vastaanottopaikastani Vattuvuorenkatu 80, Varkaus)

Perushoitoon sisältyy

- jalkakylpy (jos mahdollista)
- ihon tarkistaminen (huom! varvasvälit!)
- kynsien ohentaminen ja leikkaaminen
- kovettumien ja karhentumien hoitaminen
- jalkaterien ja säärtien rasvaaminen
- hoitoa tukevien tuotteiden esittely ja myynti (esim. hankausta estävät suojat, pehmusteet tms.)
- omahoidon ohjaus suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti (hoitajaa ja/tai omaisia varten) hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi

Teen jalkahoidon asiakkaan istuessa omassa, mukavassa tuolissaan tai pitkällään. Kaikki tarvittavat välineet ovat mukanani pesuvälineitä, pyyhkeitä ja jalkatukea myöten. Myös maksusitoumuksella (kaupunki) ja järjestöille (sotainvalidit, -veteraanit)

[www.jalkaterapiaakilles.fi](http://www.jalkaterapiaakilles.fi)

Jalkaterapeutti (AMK) Sinikka Pakarinen

Vattuvuorenkatu 80, 78210 Varkaus

Puh: 044 055 1158



## Justiinan Hyvinvointipalvelut Oy

Tarjoamme monipuolisia hoiva-, ateria-, siivous- ja tukipalveluratkaisuja eri elämänvaiheisiin ja tilanteisiin. Toimintamme ydin on asiakaslähtöisyys, jossa palvelut rakentuvat asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Kauttamme saatavat palvelut mm. ovat:

- kotipalvelu
- ateria- ja ruuanlaittopalvelut
- siivous- ja vaatehuoltopalvelut
- kauppaa-, apteekki- ja muut asiointipalvelut
- ulkoilutus-, kuljetus- ja saattajapalvelut
- kylvetys- ja saunotuspalvelut asiakkaan kotona tai liikuntaesteettömässä saunasamme
- pienimuotoiset remontit
- talonmies- ja pihapalvelut
- kerhot /kohtaamispaikka /juhlatilavuokraukset
- kotiin toimitettuja kirjastopalveluja
- muita asiakkaan tarpeisiin räätälöityjä tukipalveluja
- jalkahoitopalvelut
- omaishoitajien lomitus
- Toimitamme asiakkaan kotiin lämpimän lounaan viikon jokaisena päivänä. Lounaan hinta 8,95 €alkaen.

### Lisätietoja

Justiinan kotipalvelu 045 122 0080 tai 050 345 6764

Justiinan lähiruokapalvelut 045 122 0090.

[www.justiinat.fi](http://www.justiinat.fi)

Vattuvuorenkatu 68 A

78210 VARKAUS



## Kisapuiston Ruokapalvelu

Kisapuiston Ruokapalvelu toimittaa lämmintä ruokaa joka päivä kotiin.

Ruoka 8€ ja kuljetusmaksu 2€ Ateria yhteensä 10€

Lisätiedot ja tilaukset puh: 040 766 8350, 040 766 3465  
040 504 0204



## Kotiapu ja hoivapalvelu Satu

- pesuapu
- lääkkeenjako
- asiointiapu
- ulkoilu
- ruuan laitto ja leipominen
- siivous
- pihatyöt
- lastenhoito
- ym.

Satu Turunen  
lähihoitaja  
Puh: 044 343 9221

[kotiapujahoivapalvelutsatu@gmail.com](mailto:kotiapujahoivapalvelutsatu@gmail.com)

Koivikontie 14  
78880 KUVANSI



## Kotiapu Rebecca

Asiakkaat: ikäihmiset, vanhukset,  
kaikki kotitaloudet

Palvelut ja erikoisosaaminen:  
siivous, kylvetys, asioilla käyttö,  
ulkoiluttaminen, juttuseuraa, lastenhoito.

Tilauksesta: voileipäkakut, täytekakut ja  
piirakat.

Ammattipätevyys:  
Laitosapulainen, laitoshuoltaja ja  
siivoustyönjohtaja

Sirpa Koikkalainen  
Puh: 040 700 6744

[sirpa.koikkalainen@pp.inet.fi](mailto:sirpa.koikkalainen@pp.inet.fi)

Raitakuja 12  
78210 VARKAUS



## Kotipalvelu Aatos

Tarjoamme seuraavia kotihoidon tukipalveluita:

- kotipalvelu
- siivouspalvelu
- kylvetys – ja saunotusapu
- asiointiapu
- lääkkeenjako
- ulkoiluapu

Pia Malinen 045 208 0476

Jenica Pesonen 045 208 0466

Kotitalousvähennys 45% palveluista





## Kotipalvelu Verenpisara

### Palvelut ja erikoisosaaminen:

- Asiakkaan tarpeista lähtevä, omatoimisuutta tukeva ja yksilöllinen kotihoitopalvelu
- Kotiin annettava hoiva- ja huolenpitopalvelut
- Kodinhoito ja asioimispalvelut
- Ohjeistettu kotikuntoutus
- Kotisairaanhoido: lääkehuolto, haavanhoito, injektioiden pistäminen jne.
- Hoitoasiakkaille kauttamme hiustenleikkaus ja siivouspalvelu

### Asiakkaat:

Ikäihmiset, sairaat, vajaakuntoiset, lapsiperheet, vammaiset, omaishoitajat, päihdeongelmaiset, kotikuntoutettavat, mielenterveysongelmaiset

### Ammattipätevyys:

Lähihoitaja, lähiavustaja

Kotipalvelu Verenpisaran käytössä on ITE2-laadunhallintajärjestelmä, laatukäsikirja, sähköinen asiakastietojärjestelmä ja omavalvontasuunnitelma

### Yhteyshenkilöt

Tarja Piironen 050 581 2031

Kirsi Kumlin-Salmi 050 324 4678

Satakunnankatu 7

78300 VARKAUS

[www.kotipalveluverenpisara.fi](http://www.kotipalveluverenpisara.fi)

[kotipalvelu.verenpisara@pp.inet](mailto:kotipalvelu.verenpisara@pp.inet)

## Kotipihlaja Koti- ja hoivapalvelut

### Ihmisen kokonaisvaltainen hoito

- asiointiapu
- kylvetys- ja saunotusapu
- saattajapalvelut (esim. teatteri, konsertti, kirkko ym.)
- siivous- ja pyykkiapu

Tellervo Luhtavaara  
lähihoitaja, kodinhoitaja, reikienergiahoitaja

Kuivaniementie 33  
79480 KANGASLAMPI

Puh: 040 727 2637  
tellervo.luhtavaara@gmail.com



## Käpykankaan ruokapalvelu

Ateriapalvelu toimittaa aterioita kotiin viikon jokaiselle päivälle.

Tilaukset puh: 044 743 6595



## M-Market Repokangas

Jäppiläntie 64

Kotiinkuljetuspalvelu ma-pe  
hinta 5,50€

Ostokset voi maksaa käteisellä, pankki- ja luottokorteilla

Tilaukset puh: 017 556 5316





## Osuuskunta Hoitokaari

### Asiakkaat:

vanhukset  
vammaset  
omaishoitajat ja hoidettavat  
lapset  
perheet

### Palvelut ja erikoisosaaminen:

Dementiahoidon ja  
kehitysvammaistyön osaaminen  
hoiva- ja hoitotyö

### Ammattipätevyys:

lähihoitajat/dementiahoitajat

Jaana Heiskanen  
Sumakuja 6  
78500 VARKAUS

Puh: 040 704 6800

hoitokaari@hotmail.com



## Siivouspalvelu Pirkon Puhdistus Ky

- kotisiivous
- ikkunanpesut
- muuttosiivoukset

Hinnasto:

29,03 €/ tunti alv. 0 %

36,00 €/ tunti alv. 24 %.

Yhteystiedot:

Siivouspalvelu Pirkon Puhdistus Ky

Koivikontie 2

78880 Kuvansi

toimisto 017 558 2242

toimitusjohtaja Pirkko Rouhiainen 0400 579 560

työnjohtaja Riitta Thil 0400 673 002



## **Siivouspalvelu Sitruuna**

Tarjoamme seuraavia palveluita:

- Kotisiivoukset
- Yrityssiivoukset
- Muutto- ja suursiivoukset
- Ikkunoiden pesut
- Asiointipalvelut
- Talonmiespalvelut
- Kotivahtipalvelu

Yhteystiedot

Metsätähdenpolku 7

78310 VARKAUS

Puh: 040 512 7310

[minna@asikainen.fi](mailto:minna@asikainen.fi)



## VivoCare hoivapalvelut Ay



### Kotihoito ja kotisairaanhoido:

- Lääkehuoto ja lääkehoidon seuranta, hoidolliset toimenpiteet, ohjaus ja neuvonta, näytteenotot ja injektiot, sairastuneen lapsen kotihoito

### Kotihoidon tukipalvelut:

- Siivous hoitoasiakkaille, vaatehuolto, ruuanlaitto, kylvytys, asiointi ja saattajapalvelu, viranomaisasioinnissa avustaminen, ulkoilu ja virkistyspalvelu.

### Omaishoidon lomituspalvelut.

Sairaanhoidtaja (AMK) Mervi Jouha

Puh: 045 155 4216

Sairaanhoidtaja (AMK 12/2013) Erika Häkkänen-Heiskanen

Puh: 045 164 4835

Palvelemme arkisin klo 7-18 välisenä aikana, iltaisin ja viikonloppuisin sopimuksen mukaan.

[www.vivocare.fi](http://www.vivocare.fi) / [info@vivocare.fi](mailto:info@vivocare.fi)

## Varkauden seurakunta

Vanhustyö järjestää kerhoja ja pienryhmiä sekä retki- ja päiviä. seurakunnan vapaaehtoistoiminnan kautta pyritään tämän yksinäisille vanhuksille lähimmäispalvelua.



leiri-  
järjes-

Ikäihmisten kerhot:

Harjurannan Pikkukammarilla keskiviikkoisin klo 13,30, yhteyshenkilö Ellen Väntti  
040 523 7960

Kangaslammin seurakuntasalilla tiistaisin klo 13 yhteyshenkilö Ellen Väntti 040 523  
7960

Kuoppakankaan työkeskuksella parittoman viikon keskiviikkona klo 13, yhteyshenkilö  
Raili Heiskanen 040 585 3417

Könönpellon seurakuntatalolla parittoman viikon keskiviikkona klo 13.30, yhteyshenki-  
lö Lea Könönen 040 542 9921

Pääkirkolla Kustaan salissa parittoman viikon tiistaina klo 13, Yhteyshenkilö Eeva-  
Liisa Savolainen 040 573 8983

Seurakunnan vanhustyöstä vastaa diakoniatyöntekijä Ellen Väntti puh: 040 523 7960

## Warkauden Zeppelin

Päivätoimintaa

Hoivapalvelu:

- asiointi
- suihkutus
- ulkoilu
- siivouspalvelu

Tuula Lipsanen

Puh: 040 524 5500



## **Punainen Risti Varkauden osasto**

### **Ystävätoiminta**

Ystäväpalvelu välittää ystäviä Varkauden alueen asukkaille. Lisätietoja antaa ystävävälittäjä Eila Pennanen (tiistaisin klo 8-10) puh: 0400 376 614, 0400 151 886

### **Vanhusten iltapäiväkerho**

Kerho kokoontuu osaston toimitiloissa joka toinen viikko kevät- ja syyskaudella. Kerhon ohjelma on pääasiassa erilaista virkistys- ja viriketoimintaa, kahvittelua ja mukavaa yhdessä oloa. Lisätietoja Aune Reponen puh: 040 180 4440



**Punainen Risti**  
Röda Korset

Lopuksi haluamme kiittää työelämän yhteistyökumppaneita, Varkauden kotihoitoa ja Palveluohjausyksikkö Pasuunaa avusta, jota olemme saaneet tämän opinnäytetyön tekemiseen. Toivottavasti tästä oppaasta on apua kaikille niille tahoille, jotka etsivät tukipalveluita niitä tarvitseville asiakkaille.

