

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaalipalvelutyö

2016

Sonja Vainikka

# TOIMINTATAVAN KEHITTÄMINEN SENIORITALON ASUKKAIDEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosiaalipalvelutyö

Kevät 2016 | 50 + 13

Liisa Pirinen

Sonja Vainikka

## TOIMINTATAVAN KEHITTÄMINEN SENIORITALON ASUKKAIDEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä Kotosalla Säätiön toimeksiannosta. Kotosalla Säätiö tarjoaa senioritalo-asumista yli 55-vuotiaille. Kehittämistehtävänä oli kehittää heillä käytössä ollutta toimintatapaa, jolla Kotosalla-talojen asukkaiden palvelutarvetta arvioidaan. Kehittämistyö kesti syksystä 2015 kevääseen 2016.

Kehittämistyön tavoitteena oli luoda toimintatapa, joka tuo esille Kotosalla-talojen asukkaiden nykyisen sekä tulevan palvelutarpeen niin, että Kotosalla Säätiö voi kehittää toimintaansa ja tarjoamiaan palveluja entistä enemmän asukkaiden palvelutarvetta vastaaviksi ja heidän itsenäistä kotona pärjäämistä tukeviksi.

Kehittämismenetelminä käytettiin sekä kehittämisen ja osallistamisen menetelmiä että tiedonhankintamenetelmiä. Kehittämisen ja osallistamisen menetelminä käytettiin kokeilevaa toimintaa sekä dialogista keskustelua ja tiedonhakumenetelminä internet-kyselyjä ja kehittämispäiväkirjaa. Näin saatiin toimintatavan tulevat käyttäjät eli Kotosalla Säätiön työntekijät ja Kotosalla-talojen asukkaat osallistettua mukaan kehittämistyöhön.

Kehittämistyön tuloksena syntyi toimintatapa Kotosalla-talon asukkaiden palvelutarpeen arviointiin. Toimintatapa sisältää kuvauksen palvelutarpeen arvioinnin prosessista sekä työvälineen palvelutarpeen arviointiin. Uuden toimintatavan avulla Kotosalla-talojen asukkaiden palvelutarve saadaan entistä paremmin selville ja heidän nykyiseen sekä tulevaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan paremmin.

ASIASANAT: kolmas ikä, palvelutarve, palvelutarpeen arviointi, kehittäminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme of Social Services | Social Service Work

Spring 2016 | 50 + 13

Liisa Pirinen

Sonja Vainikka

## DEVELOPING THE WAY OF ACTION TO EVALUATE NEED FOR SERVICE OF INHABITANTS' ON SENIOR HOUSE

This thesis is a development. It was conducted by the order of Kotosalla Foundation. The aim was to improve current operation mode that was used to evaluate need for service to Kotosalla senior houses inhabitants'. This development started at autumn 2015 and ended at spring 2016.

The inhabitants' on Kotosalla senior houses are over 55 years old. The aim was to create an operation mode, which brings out inhabitant's need for service today and in future. Because of this development Kotosalla Foundation can develop their services to match inhabitant's service needs. Their services can also be developed to support inhabitant's ability to live at home as long as possible.

In this development have been used different kinds of research and development methods. The research method was internet-survey. The development methods were dialog and experimental activity. With these methods people who will use this operation mode were involved.

The result of this development was new operation mode, which can be used to evaluate inhabitant's needs for service in Kotosalla senior houses. Operation mode consists of two parts: process description and tool for evaluating needs for service. With this new operation mode Kotosalla Foundation finds out inhabitant's needs for service better and can develop their services to answer those needs.

KEYWORDS: third age, service needs, evaluation of service needs, development

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>8</b>
2.1 Kehittämistyön tausta ja tarve	8
2.2 Toimintaympäristön ja toimijoiden kuvaus	8
2.3 Kehittämistyön tavoitteet ja kehittämistehtävä	10
<b>3 LAKISÄÄTEISET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI</b>	<b>11</b>
3.1 Ikääntyneiden lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut	11
3.2 Palvelutarpeeseen vaikuttavat tekijät	13
3.3 Palvelutarpeen arviointi	19
<b>4 IKÄÄNTYVÄN ASUIN- JA ELINYMPÄRISTÖ</b>	<b>21</b>
4.1 Esteettömyys ja turvallisuus	21
4.2 Senioritalo-asuminen	22
<b>5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>24</b>
5.1 Kehittämisen menetelmät ja kehittämisprosessin prosessikuvaus	24
5.2 Aloitus- ja suunnitteluvaihe	26
5.3 Esi- ja työstövaihe	27
5.4 Tarkistus- ja viimeistelyvaihe	36
<b>6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS</b>	<b>38</b>
6.1 Palvelutarpeen arvioinnin toimintatapa	38
6.2 Työväline palvelutarpeen arviointiin	38
6.3 Prosessikuvaus palvelutarpeen arvioinnin prosessista	41
<b>7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI</b>	<b>43</b>
7.1 Kehittämistyön tuotoksen arviointi	43
7.2 Kehittämistyön prosessin arviointi	45
7.3 Ammatillinen kasvu	45
<b>LÄHTEET</b>	<b>47</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje Kotosalla-neuvottelukunnan kyselyyn
- Liite 2. Kysely Kotosalla-neuvottelukunnalle
- Liite 3. Kysely Kotosalla-talojen palveluohjaajille
- Liite 4. Kotosalla palvelutarpeen arvioinnin prosessi
- Liite 5. Työväline palvelutarpeen arviointiin

## KUVIOT

Kuvio 1. Sosiaalisen toimintakyvyn keskeiset osa-alueet ja niiden keskinäinen vuorovaikutus (Tiikkainen & Heikkinen 2011). .....	17
Kuvio 2. Kehittämisprosessin kulku (mukaiillen Salonen 2013). .....	26
Kuvio 3. Palvelutarpeen arvioinnin tarpeellisuus. ....	28
Kuvio 4. Sopiva toteutustapa kartoitukselle. ....	29
Kuvio 5. Sopiva aikaväli kartoituksen toteutukselle. ....	29
Kuvio 6. Sopiva pituus kartoituksen apuna käytettävälle työvälineelle. ....	30
Kuvio 7. Kotosalla Säätiön omien palvelujen käytön kartoittaminen. ....	30
Kuvio 8. Kotosalla Säätiön yhteistyöyritysten palvelujen käytön kartoittaminen. ....	31
Kuvio 9. Muiden palvelujen (esim. kaupungin palvelujen) käytön kartoittaminen. ....	31
Kuvio 10. Mielipiteen kartoittaminen nykyisistä palveluista. ....	32
Kuvio 11. Mielipiteen kartoittaminen palveluohjauksesta. ....	32
Kuvio 12. Toiveiden kartoittaminen uusista palveluista. ....	32
Kuvio 13. Palvelujen kehitysideoiden kartoittaminen .....	33
Kuvio 14. Omaan tulevaisuuden palvelutarpeeseen liittyvien asioiden kartoittaminen. ....	33
Kuvio 15. Aktiivisuuden kartoittaminen talon omassa viriketoiminnassa. ....	34
Kuvio 16. Mielipiteen kartoittaminen talon omasta viriketoiminnasta .....	34
Kuvio 17. Aktiivisuuden kartoittaminen talon ulkopuolisessa virike- ja harrastustoiminnassa. ....	35

# 1 JOHDANTO

Tämä kehittämistyö oli toimeksianto Kotosalla Säätiöltä. Tarkoituksena oli kehittää heille toimintatapa senioritalon asukkaiden palvelutarpeen arviointiin. Toimintatavan avulla Kotosalla Säätiö saa entistä paremmin selville asukkaidensa palvelutarpeen ja osaa kehittää palveluitaan oikeaan suuntaan niin, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin Kotosalla-talojen asukkaiden tarpeisiin. Asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikealla tavalla ja oikeaan aikaan.

Väestö ikääntyy Suomessa nopeasti. Vuonna 2014 yli 65-vuotiaita oli jo reilu miljoona eli noin 20 prosenttia koko Suomen väestöstä. Vuonna 2030 25,6 prosenttia eli yli neljäsosa väestöstämme on yli 65-vuotiaita. Tämä ikääntyvän väestön kasvu lisää uudenlaisten asumismuotojen tarvetta sekä luo paineita kehittyä nykyisille asumismuodoille. Ikääntyvien määrän kasvu on haaste myös sosiaali- ja terveyspalveluille. (SotkaNET 2016a.; Nyman & Valtakari 2016, 3.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2013, 22) sekä Ympäristöministeriön ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmassa vuosille 2013–2017 (2013, 2) tuodaan paljon esille sitä, kuinka ikääntyvien kotona asumista mahdollisimman pitkään tulee tukea. Tämä on myös ikääntyvien itsensä toive. Senioritaloasuminen on hyvä ratkaisu ikääntyvien kotona asumisen tukemiseen mahdollisimman pitkään ja vähentää laitoshoidon tarvetta.

Kotosalla-taloon voi muuttaa asumaan yli 55-vuotias. Termi kolmas ikä kuvaa parhaiten sitä ajanjaksoa, jonka asumismuodoksi Kotosalla Säätiön talot on suunniteltu. Kolmannella iällä tarkoitetaan aikaa, joka on edessä heti työelämästä pois jäämisen jälkeen. Ikävuosissa tämä tarkoittaa noin 60-80 ikävuoden välistä ajanjaksoa. (Ihalainen & Kettunen 2009, 195.)

Kolmannen iän on katsottu olevan aktiivista, itsensä toteuttamisen aikaa. Tällöin ihmiset eivät koe itseään vielä vanhoiksi mutta eivät myöskään enää nuoriksi tai keski-ikäisiksi. Ajanjaksoon kuuluu myös osallisuus ja kokemus siitä, että kuuluu johonkin itseä suurempaan kokonaisuuteen kuten asuinalueeseen, yhtei-

söön ja yhteiskuntaan. (Salonen 2015, 26.) Kotosalla-talojen asukkaat kuuluvat talon omaan yhteisöön, joka muotoutuu omanlaisekseen jokaisessa talossa.

Tässä raportissa kuvaan ensin kehittämistyön taustaa, toimintaympäristöä ja toimijoita luvussa 2. Sen jälkeen luvuissa 3 ja 4 esittelen tietoperustan, johon kehittämistyön tuotos perustuu. Tietoperustassa käsittelen ikääntyvien lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluita, palvelutarpeeseen vaikuttavia tekijöitä sekä palvelutarpeen arviointia. Luvussa 5 kuvaan kehittämistyön kulun ja käyttämäni kehittämismenetelmät, luvussa 6 esittelen kehittämistyön tuotoksen ja luvussa 7 arvioin kehittämistyötä sekä omaa ammatillista kasvuani.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kehittämistyön tausta ja tarve

Olen aiemmin ollut Kotosalla-talossa tekemässä projektia ja jo silloin kiinnostuin siellä tehtävästä työstä. Kun mietin mahdollista opinnäytetyön aihetta ja toimeksiantajaa, päätin kysyä olisiko heillä tarvetta opinnäytetyölle. Tarve opinnäytetyölle oli ja lokakuussa 2015 sain Kotosalla Säätiön Turun alueen palvelupäällikkö Eva Liuksilalta toimeksiannon.

Kotosalla Säätiöllä oli ennestään käytössä kyselylomake jota he käyttivät arvioidessaan asukkaiden palvelutarvetta sekä tyytyväisyyttä palveluihin. Lomake oli kuitenkin vanha eikä sellaisenaan toiminut enää palvelutarpeen arviointiin. Yhteiskunnassa vahvasti esillä oleva ikääntyvien kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään luo paineita kehittyä nykyisille asumismuodoille. Samalla kun kotona kannustetaan asumaan mahdollisimman pitkään tulee nykyisten asumismuotojen kehittyä. (Nyman & Valtakari 2016, 3.)

Kotosalla Säätiössä koettiin, että palvelutarpeen arvioinnin toimintatapaa tulee kehittää, jotta he saisivat asukkaiden palvelutarpeen sekä mielipiteen palveluista paremmin esille ja voisivat kehittää palveluitaan vastaamaan entistä paremmin asukkaiden tarpeita. Sain toimeksiannokseni kehittää heille uuden toimintatavan senioritalon asukkaiden palvelutarpeen arviointiin.

### 2.2 Toimintaympäristön ja toimijoiden kuvaus

Kotosalla on YH Länsi Oy:n ja Kotosalla Säätiön yhdessä kehittämä asukkaiden tarpeisiin vastaava asumismuoto yli 55-vuotiaille. Vaikka ikäraja taloon muuttamiselle on 55 vuotta, suurin osa talojen asukkaista on tätä vanhempia ja jo eläkkeellä. Kotosalla-asuminen on turvallista, luotettavaa ja yhteisöllistä senioritalo-asumista. Konseptin toiminta-ajatus on, että asiakas asuu itsenäisesti omassa kodissaan, jossa tarvittavat palvelut ovat helposti saavutettavissa. Pal-



velut järjestetään asiakkaan tarpeet ja odotukset huomioon ottaen yhdessä hänen kanssaan. Talojen rakentamisessa on noudatettu elinkaarirakentamisen periaatetta eli elämäntalon erilaiset muutokset on otettu huomioon jo rakentamisvaiheessa. (Kotosalla 2015.; Suomi & Hakonen 2008, 147.)

Kotosalla-taloissa on tavallisia, esteettömiksi ja turvallisiksi rakennettuja vuokra-, omistus- tai asumisoikeusasuntoja. Asukas maksaa vuokran tai vastikkeen yhteydessä kuukausittain jäsenpalvelumaksua joka kattaa palveluohjaajan palvelut, kuntosalin käytön sekä viriketoiminnan. Viriketoiminnasta vastaa pääasiassa talon palveluohjaaja mutta asukkaat ovat myös itse aktiivisessa roolissa viriketoiminnan ohjaamisessa. Viriketoiminta on monipuolista ja viikoittain on jumppaa, kahvihetki sekä erilaisia kerhoja kuten peli- ja käsityökerho. Lisäksi taloista järjestetään retkiä niin lähialueille kuin kauemminkin. Osa retkistä on alueen yhteisiä ja osa talojen omia. Asukas saa itse päättää, kuinka paljon osallistuu talon toimintaan. Taloissa käy myös säännöllisesti ulkopuolisia yrittäjiä kuten hieroja, siivoja ja jalkahoitaja tarjoamassa palvelujaan asukkaille. Joissakin taloissa toimii myös yrityksiä kuten esimerkiksi ravintola. (Kotosalla 2015.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapa. Palveluohjaaja tunnistaa asiakkaan tarpeen ja järjestää hänelle hänen tarvitsemansa palvelut sekä tuen. Yksilökohtaisen palveluohjauksen keskeinen sisältö on neuvonta, koordinointi sekä asiakkaan asioiden hoitaminen yhdessä asukkaan kanssa tai siinä avustaminen. Tähän liittyy myös yksilöllinen palvelutarpeen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä asiakkaan voimavarojen huomioiminen ja vahvistaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 67.)

Kotosalla-taloissa toimii koulutettu ja asukkaille tuttu palveluohjaaja, jolta saa tukea ja ohjausta erilaisissa arjen asioissa kuten tukien ja palvelujen hakemisessa. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu asukkaiden arjen tukeminen, sosiaali- ja terveystalouden hankkimisessa avustaminen sekä yhteisöllisen toiminnan järjestäminen ja sitä kautta talon yhteisöllisyyden tukeminen. Palveluohjaajan luokse voi tulla myös vain juttelemaan ja kertomaan kuulumisia. Hän on paikalla joka arkipäivä ja tavoitettavissa myös puhelimitse arkipäivisin virka-aikaan.

Kotosalla-asumisen tärkeimmät arvot ovat yhdessä tekeminen, sosiaalinen vuorovaikutus ja aktiivinen elämä. Nämä arvot näkyvät kaikessa toiminnassa Kotosalla-taloissa. Kotosalla-taloja on Turun lisäksi Tampereella ja Hämeenlinnassa ja niitä on yhteensä 23. (Kotosalla 2015.)

Toimijoina tässä kehittämistyössä minun itseni lisäksi ovat Kotosalla Säätiön palvelupäälliköt, palveluohjaajat sekä Kotosalla Neuvottelukunta ja muutamat muut Kotosalla-talojen asukkaat. Kotosalla Neuvottelukunta on toimielin, johon valitaan jokaisesta Kotosalla-talosta asukas edustajaksi. Neuvottelukunnassa on tällä hetkellä 16 jäsentä ja se kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Neuvottelukunnassa lisätään asukkaiden osallisuutta toimintaan ja kehitetään Kotosalla-asumista.

### 2.3 Kehittämistyön tavoitteet ja kehittämistehtävä

Kehittämistyön tavoitteena on kehittää Kotosalla Säätiössä nykyään käytössä olevaa tapaa, jolla asukkaiden palvelutarvetta arvioidaan. Lisäksi tavoitteena on saada selkeä kuvaus siihen, miten palvelutarpeen arvioinnin prosessi toteutetaan säännöllisesti jokaisessa Kotosalla-talossa. Kehittämistehtävänä on kehittää toimintatapa palvelutarpeen arviointiin Kotosalla Säätiössä. Tämä toimintatapa sisältää prosessikuvauksen sekä työvälineen.

Kehittämistyön avulla Kotosalla Säätiö saa ajan tasalla olevan ratkaisun aiemmin käytössä olleeseen tapaan, jolla asukkaiden palvelutarvetta arvioidaan. Uuden toimintatavan avulla he saavat entistä paremmin tietoa asukkaiden nykyisestä ja tulevasta palvelutarpeesta ja osaavat vastata siihen oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. He myös pystyvät kehittämään toimintaansa ja palveluitansa asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

Myös Kotosalla-talojen asukkaat hyötyvät tästä kehittämistyöstä. He saavat palvelutarpeensa ja mielipiteensä palveluista entistä paremmin kuuluviin ja sitä kautta heidän palvelutarpeeseensa vastataan paremmin. He myös pääsevät vaikuttamaan talojen toimintaan ja tarjottaviin palveluihin paremmin.

## 3 LAKISÄÄTEISET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

### 3.1 Ikääntyneiden lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut

Ikääntyneiden palveluiden lainsäädännön valmistelusta, kehittämisestä sekä uudistusten ohjaamisesta vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Kunnilla on palvelujen järjestämisvastuu joten heidän tehtävänä on järjestää ikääntyneiden kuntalaisten tarvitsemat palvelut joko itse tai ostamalla muilta kunnilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Palveluiden myöntäminen tapahtuu yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a.)

Ikääntyneiden sosiaaliturvaan kuuluu osana sosiaali- ja terveydenhuoltoa järjestettävät palvelut sekä toimeentuloturva. Sosiaali- ja terveysministeriö on jakanut ikääntyvien palvelut ehkäiseviin palveluihin, terveyspalveluihin, veteraanipalveluihin ja – etuuksiin, asumispalveluihin, kotipalveluihin, laitoshoitoon, omaishoidon tukeen sekä muistisairaiden palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b.)

Ehkäiseviin palveluihin kuuluvat neuvonta ja palveluohjaus, hyvinvointia edistävät kotikäynnit, päiväkeskustoiminta, kuntoutus sekä rokotukset. Hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä tehdään kunnan omasta päätöksestä riippuen joko 75 tai 80 vuotta täyttäneille kuntalaisille. Kotikäynnillä keskustellaan asiakkaan mahdollisista kysymyksistä ja palvelutarpeista sekä mietitään, miten asiakkaan mahdolliseen palvelutarpeeseen tulisi vastata. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016c.)

Terveyspalveluihin kuuluvat kunnan terveyskeskuksen palvelut, hammashuolto, kuntoutuspalvelut sekä apuvälineet. Erikoissairaanhoidon palveluiden järjestämisvastuu on sairaanhoitopiirillä. Veteraanipalveluihin ja – etuuksiin on oikeus vuoden 1939–1945 sodissa palvelleilla. Palveluihin kuuluvat kuntoutus- ja hoitopalvelut sekä toimeentuloturva. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b.)

Asumispalveluiden avulla tuetaan ikääntyneiden itsenäistä asumista. Tavoitteena on tukea itsenäistä kotona asumista mahdollisimman pitkään. Kunta tarjoaa tarvittaessa avustusta oman kodin muutostöihin, tuki- ja palveluasumista jos tarvittavaa apua ei tavalliseen asuntoon voi järjestää sekä tehostettua palveluasumista jos avun ja hoivan tarve on todella suuri. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016d.)

Laitoshoidon voi olla joko lyhytaikaista tai pitkäaikaista. Lyhytaikaisen laitoshoidon tarkoituksena on tukea henkilön kotona selviytymistä ja mahdollisen omaishoitajan jaksamista niin, että mahdollinen pitkäaikaisen laitoshoidon tarve lykkääntyisi tai sille ei olisi tarvetta ollenkaan. Pitkäaikainen laitoshoidon on tarkoitettu henkilölle, jonka hoivan tarpeeseen ei voida vastata kotona tai palveluasunnossa. Sitä annetaan vanhainkodeissa, vuodeosastoilla sekä esimerkiksi erilaisissa hoito- ja hoivakodeissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016e.)

Kotipalvelulla ja – sairaanhoidolla tuetaan kotona selviytymistä. Kotipalvelu on tarkoitettu sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat sairauden tai heikentyneen toimintakyvyn vuoksi apua arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa selviytymisessä. Kotipalvelua tukevat tukipalvelut, joita ovat ateriapalvelut, siivous, vaatehuolto, kauppapalvelu sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Lisäksi saatavilla on kuljetus- ja saattajapalvelua. Tukipalveluita voi saada vaikka ei tarvitsisi kotipalvelua tai – sairaanhoitoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016f.)

Omaishoidon tuki koostuu hoidettavalle annettavista hoito- ja hoivapalveluista sekä hoitajalle annettavasta palkkiosta, vapaasta, eläke- ja tapaturmavakuutuksesta sekä omaishoitoa tukevista sosiaalipalveluista. Omaishoidon tuki on harkinnanvaraista ja kunta tekee siitä omaishoitajan kanssa omaishoitosopimuksen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016g.)

### 3.2 Palvelutarpeeseen vaikuttavat tekijät

Palvelutarpeeseen vaikuttavat ihmisen kokema fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, elin- ja toimintaympäristö, yleinen väestörakenne sekä palvelujärjestelmän toimivuus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006). Palvelutarvetta erityisesti lisääviä tekijöitä ovat etenevät muistisairaudet, heikko fyysinen toimintakyky, lähellä olevien palvelujen puutteellisuus, yksin asuminen, asuin- ja lähiympäristöjen esteellisyys sekä sosiaalisten verkostojen vähyys (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 29). Seuraavaksi käsittelemme yleistä väestörakennetta sekä sen jälkeen tarkemmin toimintakykyä ja sen osa-alueita. Asuin- ja elinympäristöä käsittelemme luvussa 4.

Yleisen väestörakenteen osalta palvelutarpeeseen vaikuttavat erityisesti väestön ikärakenne sekä perherakenne eli se asuuko esimerkiksi yksin vai puolison kanssa. Huoltosuhteen kehityksestä näkee suoraan sen, että väestö vanhenee koko ajan. Tänä päivänä huoltosuhte on 57,1 eli 100 työikäistä kohden on noin 57 huollettavaa. Huollettavalla tarkoitetaan alle 15-vuotiasta tai yli 65-vuotiasta. Väestöennusteiden mukaan vuonna 2032 huoltosuhte on jo yli 70. Suomessa on siis käynnissä koko väestön ikärakenteen muutos. Suuret ikäluokat eläköityvät sekä samalla syntyvyys ja kuolevuus alenevat. Tämä muutos aiheuttaa sen, että yhteiskunnan tulee mukautua enemmän ja enemmän iäkkäämmän väestön tarpeiden mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006; Tilastokeskus 2015.)

Toimintakyky on sitä, että ihminen selviytyy jokapäiväisistä toiminnoistaan omassa elinympäristössään (Kelo ym. 2015, 27). Toimintakykyä tarkastellaan kolmen osa-alueen kautta. Näitä osa-alueita ovat fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen toimintakyky ja ne ovat jatkuvasti tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään. Näiden osa-alueiden lisäksi toimintakykyyn vaikuttaa myös asuin- ja elinympäristö. Toimintakyvyn eri osa-alueiden huomioiminen sekä sen kokonaisvaltainen tukeminen ja ylläpitäminen ikääntyvien kanssa työskennellessä on tärkeää. Toimintakykyä arvioitaessa on myös tärkeää huomioida se, että se on yksilöllinen ominaisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 69; Salonen 2008, 35–36.; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 50.)

## **Fyysinen toimintakyky**

Fyysinen toimintakyky on määritelty elimistön toiminnalliseksi kyvyksi suoriutua niistä fyysistä ponnistelua vaativista tehtävistä, joita sille asetetaan. Käytännössä fyysistä toimintakykyä on se, että selviytyy esimerkiksi arkiaskareista, harrastuksista ja muista päivittäisistä toiminnoista. Erityisen tärkeitä asioita ikääntyvän fyysisessä toimintakyvyssä ovat tasapaino, kyky nousta ylös tuolilta, alaraajojen hyvä lihasvoima sekä se, että kykenee kävelemään. (Pohjolainen 2009, 49; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 22.)

Fyysinen toimintakyky jakaantuu kolmeen osa-alueeseen: yleiskestävyyteen, lihaskuntoon sekä liikkeiden hallintakykyyn. Lihaskuntoon katsotaan kuuluviksi voima, kestävyys sekä notkeus ja liikkeiden hallintakykyyn tasapaino sekä koordinaatio- ja reaktiokyky. Fyysiseen toimintakykyyn vaikuttaa lisäksi myös ravitsemus sekä se, millaiseksi henkilö itse kokee oman toimintakykynsä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 22–23.)

Fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisen tukemisessa tärkeässä roolissa on ikääntyvän kannustaminen fyysiseen aktiivisuuteen sekä arkiaskareista selviytymiseen. Myös asuinympäristön tulee tukea ihmisen itsenäistä selviytymistä mahdollisten apuvälineiden turvin. (Kelo ym. 2015, 28.)

## **Psyykinen toimintakyky**

Psyykinen toimintakyky on kykyä ottaa vastaan tietoa ja käsitellä sitä, kykyä muodostaa käsitys ympäröivästä maailmasta sekä kykyä tuntea ja kokea asioita. Psyykinen toimintakyky jakaantuu neljään osa-alueeseen. Näitä ovat kognitiiviset toiminnot, persoonallisuus, psyykkiset voimavarat ja mieliala. Kognitiivisia toimintoja ovat muisti, oppiminen ja havaitseminen ja ne yleensä säilyvät hyvin pieniä muutoksia lukuun ottamatta muuttumattomina ihmisen vanhetessa. Psyykkisiin voimavaroihin luetaan motivaatio, mieliala sekä kyky tiedostaa omat vahvuudet ja heikkoudet. (Heimonen 2009, 56–57; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 23–24.)

Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat myös minäkäsitys ja itsearvostus jotka näkyvät esimerkiksi siinä, millainen käsitys ihmisellä on itsestään toimijana. Lisäksi päätöksenteko- ja ongelmanratkaisukyky ovat tärkeitä ihmisen psyykkistä toimintakykyä tarkastellessa. Kokonaisuutena voidaan sanoa psyykkisen toimintakyvyn kuvaavan sitä miten ja minkä verran ikääntyvä kykenee käyttämään psyykkisiä voimavarojaan saavuttaakseen tavoitteensa. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 24.)

On todettu, että psyykkisen toimintakyvyn ylläpitämistä tukevat uusien asioiden opiskelu sekä harrastukset. Eläkkeelle jäävät sukupolvet ovat koko ajan aiempaa sukupolvea koulutetumpia ja he ovat oppineet työuransa aikana kehittämään ja kouluttamaan itseään yhä enemmän. Tästä syystä on todennäköistä, että eläkkeelle jäävistä yhä useampi alkaa opiskella. Pohjoismaissa kehitetään koko ajan yli 65-vuotiaiden opiskelupalveluja ja esimerkiksi Suomessa Jyväskylän kesäyliopisto on jo vuodesta 1985 ylläpitänyt Ikääntyvien yliopistoa jonka toiminnan tärkein tavoite on mahdollistaa elinikäinen oppiminen koko elämän ajan. (Ruoppila 2002, 125–127.)

Harrastukset tukevat myös psyykkisen toimintakyvyn ylläpitämistä. Se kuinka vahvasti harrastaminen tukee psyykkistä toimintakykyä määrittyy sen mukaan onko kyseessä aivan uusi harrastus ja kuinka paljon harrastaminen vaatii erilaisten tiedonkäsittelytoimintojen käyttämistä. Esimerkiksi harrastukset jotka sisältävät työn suunnittelun, toteutuksen ja lopputuloksen arvioinnin (muun muassa luova ilmaisu ja kädentaidot) sekä erilaiset luonnossa liikkumista vaativat harrastukset (muun muassa marjastus ja kalastus) antavat paljon erilaisia virikkeitä tiedonkäsittelytoiminnoille. (Ruoppila 2002, 132-133.)

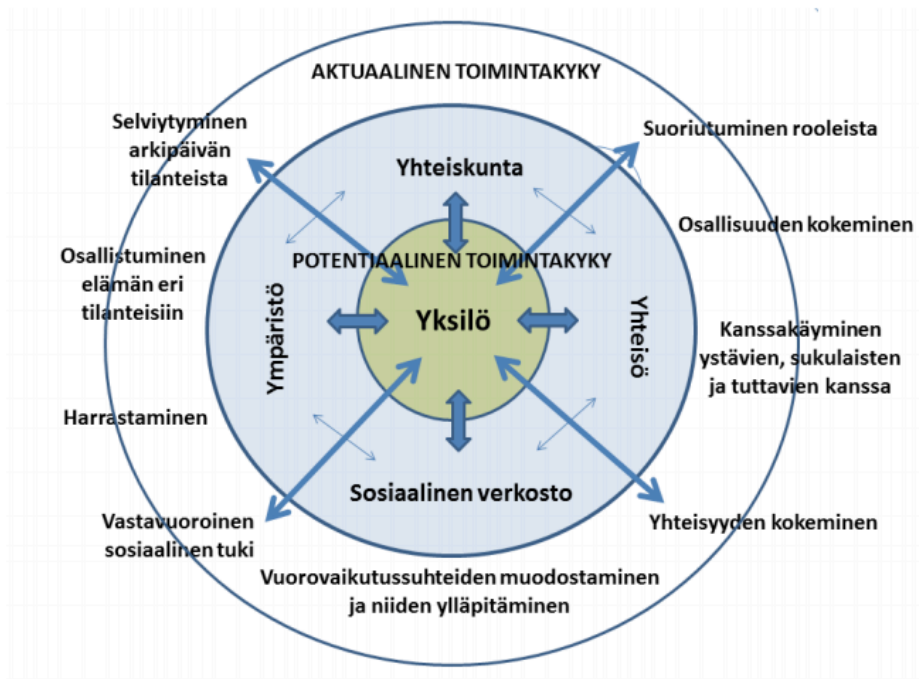
## **Sosiaalinen toimintakyky**

Sosiaalisen toimintakyvyn yksinkertainen määrittely on haastavaa. Se on käsitteenä laaja ja moniulotteinen sekä tiiviissä vuorovaikutuksessa ympäristön ja muiden toimintakyvyn osa-alueiden kanssa. Sosiaalialan sanastossa (2008, 61) olevan kattavan määritelmän mukaan sosiaalinen toimintakyky on kykyä tulla

toimeen yhteiskunnassa sen arvojen ja normien mukaisesti sekä kykyä selviytyä arkipäiväisistä toiminnoista, oman toimintaympäristön rooleista ja vuorovaikutussuhteiden ylläpidosta (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008, 61). Tulee muistaa, että sosiaalista toimintakykyä ei voi tarkastella vain yksilön ominaisuutena kuten muita toimintakyvyn osa-alueita, sillä siihen sisältyy yhteiskunnallinen, yhteisöllinen ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvä ulottuvuus sekä yksilön sisäiset prosessit. (Tiikkainen 2013, 284.)

Tiikkainen (2013, 284) on jakanut sosiaalisen toimintakyvyn potentiaaliseen ja aktuaaliseen sosiaaliseen toimintakykyyn. Potentiaalinen sosiaalinen toimintakyky on yksilön ja hänen yksilöllisten ominaisuuksiensa kuten temperamentin ja sosiaalisten taitojen sekä ympäristön, sosiaalisen verkoston, yhteiskunnan ja yhteisön välisten tekijöiden vuorovaikutusta sillä laajuudella ja niissä rajoissa kun ympäristötekijät sen mahdollistavat. Aktuaalinen sosiaalinen toimintakyky on arjen toiminnoissa näkyvää sosiaalista toimintakykyä ja nähtävissä esimerkiksi siinä, miten ihminen suoriutuu rooleistaan eri yhteisöissä sekä siinä, miten hän toimii yhteiskunnan jäsenenä ja vuorovaikutussuhteissaan. (Tiikkainen 2013, 284.) Alla olevassa Tiikkaisen ja Heikkisen (2011) kuviossa on avattu potentiaalisen ja aktuaalisen sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita sekä niiden keskinäistä vuorovaikutusta.





Kuvio 1. Sosiaalisen toimintakyvyn keskeiset osa-alueet ja niiden keskinäinen vuorovaikutus (Tiikkainen & Heikkinen 2011).

Sosiaaliset verkostot ovat erityisen tärkeässä roolissa ikääntyvän sosiaalista toimintakykyä tarkastellessa. Sosiaalinen verkosto muodostuu niiden vuorovaikutussuhteiden kautta joiden avulla henkilö saa sosiaalista tukea, luo uusia sosiaalisia kontakteja ja vahvistaa sosiaalista identiteettiään. Ikääntyvän sosiaalisesta verkostosta osa muodostaa tukiverkoston, joka jaetaan yksityiseen ja julkiseen tukiverkostoon. Hyvin toimiva ja laaja sosiaalinen verkosto edistää ikääntyvän terveyttä ja toimintakykyisyyttä ja vaikuttaa myönteisesti kaikkiin toimintakyvyn osa-alueisiin. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 24–25.)

Yksinäisyys on tärkeä tarkastelun kohde arvioitaessa sosiaalista toimintakykyä. Yksinäisyyden kokemus saattaa olla kytköksissä joko heikkoon sosiaaliseen toimintakykyyn tai varoitusmerkki sen alkavasta heikkenemisestä. Kokemuksen taustalla saattaa olla esimerkiksi jokin henkilön persoonallisuuden piirre tai uusi elämäntilanne. Yksinäisyys saattaa olla joko ohimenevää tai pitkäkestoista. Siitä voi päästä sosiaalisen verkoston ja ympäristön tukemana sekä omien yksilöllisten selviytymiskeinojen avulla. (Tiikkainen 2013, 288.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on viimeksi vuonna 2015 teettänyt alueellisen terveys- ja

hyvinvointitutkimuksen. Siinä kävi ilmi, että yli 65-vuotiaista noin 9 prosenttia koki itsensä yksinäiseksi. Luku on laskenut vuodesta 2013, jolloin se oli lähemmäs 10 prosenttia (SotkaNET 2016c). Maailmalla teetetyissä tutkimuksissa on myös todettu yksinäisyyden olevan yksi suurista myöhemmän iän ongelmista jotka aiheuttavat tyytymättömyyttä elämään sekä sosiaalista syrjäytymistä (Victor ym. 2009, 31).

Sosiaalinen aktiivisuus ja osallistuminen ovat myös tärkeitä sosiaalista toimintakykyä arvioitaessa. Sosiaalisella aktiivisuudella ja osallistumisella tarkoitetaan sitä, miten henkilö osallistuu erilaisiin yhteisön ja yhteiskunnan järjestämiin tapahtumiin sekä harrastuksiin. Siinä tärkeässä roolissa henkilön yksilöllisten tekijöiden lisäksi ovat ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja rajoitteet. Osallistuminen vahvistaa itsetuntoa ja tarjoaa mahdollisuuden erilaisten sosiaalisten roolien ottamiseen. Aktiivisuutta ei voi mitata ulkoapäin vaan sitä tulee kysyä arvioitavalta henkilöltä itseltään. (Tiikkainen 2013, 289.)

On todettu, että korkeammassa sosiaalisessa asemassa olevat henkilöt ovat aktiivisempia ja osallistuvat enemmän. Osallistuminen riippuu vahvasti myös ympäristön tarjoamista mahdollisuuksista ja niiden saavutettavuudesta. Tulee myös huomioida, että moni viihtyy paremmin itsenäisissä aktiviteeteissa eivätkä halua osallistua yhteiseen toimintaan. Henkilöä, joka ei koe ryhmätoimintaa omakseen ja viihtyy paremmin omissa oloissaan ei voi pakottaa osallistumaan yhteiseen toimintaan. Tällainen voi pahimmassa tapauksessa johtaa vielä suurempaan irtautumiseen yhteisöstä. (Tiikkainen 2013, 289.)

Sosiaalinen toimintakyky on kytköksissä myös ihmisen elämänhallintaan ja elämänlaatuun. Salonen (2008, 37–42) sanoo elämänhallintaan liitettävän samanlaisia elementtejä kuin toimintakykyynkin. Hän tuo esille Bäckmanin ja Söderqvistin (1990) määritelmän, jossa elämänhallinta katsotaan ihmisen kyvyksi käyttää voimavarojaan niin kuin on tarkoitus. Voimavaroiksi he luettelevat esimerkiksi sosiaaliset ja taloudelliset voimavarat sekä itsetunnon. Henkilö, joka omaa vahvan elämänhallintakyvyn kokee elämänsä ja olonsa turvalliseksi ja tyytyväiseksi. (Salonen 2008a, 37–42.) Hyvät sosiaaliset verkostot sekä aktiivinen osallistuminen sosiaaliseen toimintaan ovat usein kytköksissä hyvään elä-

mänlaatuun (Mollenkopf ym. 1996, 296.) Gerontologiassa elämänlaatuun ja sen arviointiin liitetään usein myös yksinäisyys aivan kuten sosiaaliseen toimintakykyynkin. (Victor ym. 2009, 31.)

### 3.3 Palvelutarpeen arviointi

Vuonna 2013 tuli voimaan laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista. Arkikielessä tämä laki tunnetaan nimellä vanhustalvelulaki. Lain tarkoitus on tukea ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista, parantaa heidän mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa kunnan päätösten valmisteluun ja talvelujen kehittämiseen kunnassa sekä parantaa heidän mahdollisuuksiaan saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluita ja ohjausta tarvitsemiinsa talveluihin omien tarpeidensa mukaan oikeaan aikaan.

Vanhustalvelulaissa säädetään iäkkäiden henkilöiden talveluntarpeen arvioinnista. Kun yli 75-vuotias asiakas hakee kunnalta ensimmäistä kertaa sosiaali-talveluja esimerkiksi toimintakykynsä tukemiseksi tai hänen tilanteensa on oleellisesti muuttunut, tulee hänen talveluntarpeensa arvioida yhdessä asiakkaan kanssa. Talveluntarpeen selvittämisen yhteydessä asiakkaan toimintakyky tulee arvioida monipuolisesti ja luotettavasti ottaen huomioon sen jokainen osa-alue. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980.)

Laki velvoittaa vain kunnat toimimaan edellä mainitulla tavalla eikä se koske yksityisiä sosiaali-talveluja tarjoavaa toimijaa. Yksityisiä sosiaali-talveluja tarjoava toimija laatii kuitenkin toiminnastaan omavalvontasuunnitelman jonka yksi osa on talveluntarpeen arviointi. Siinä talveluntuottajan tulee eritellä miten asiakkaiden talveluntarve arvioidaan ja kuinka asiakas sekä hänen läheisensä otetaan mukaan talveluntarpeen arviointiin. (Sosiaali- ja terveystalvelun lupa- ja valvontavirasto Valvira 2014.)

Palvelutarpeen arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota sekä nykyisiin että tuleviin tarpeisiin mahdollisuuksien mukaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 32). Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtävään toimintakyvyn arviointiin on kehitetty avuksi monenlaisia mittareita kuten esimerkiksi RAVA- ja RAI-mittareita. Lisäksi siinä oleellisena osana on palvelutarvetta arvioivan työntekijän tekemät havainnot ja keskustelu asiakkaan kanssa. Toimintakyvyn heikentyminen näkyy yleensä ensimmäisenä päivittäistoimintojen suorittamisen vaikeutena ja vasta sen jälkeen muiden asioiden kuten henkilökohtaisten pankkiasioiden hoitamisen ja kodin hoidon vaikeutena. Kävelykyvyn heikkeneminen on yleensä ensimmäinen ulkoinen merkki toimintakyvyn heikkenemisestä. (Kelo ym. 2015, 80.)

ICF-luokitus on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus. Sitä voidaan käyttää niin terveydenhuollossa kuin sosiaalipolitiikassa ja tutkimusvälineenäkin. ICF-luokitus jakaantuu kahteen osaan ja vielä näiden sisällä kahteen osa-alueeseen. Ensimmäinen osa on toimintakyky ja toimintarajoitteet ja sen osa-alueita ovat ruumiin/kehon toiminnot ja ruumiin rakenteet sekä suoritukset ja osallistuminen. Toinen osa on kontekstuaaliset tekijät jonka osa-alueita ovat ympäristötekijät sekä yksilötekijät. (WHO 2001, 4-8.)

## 4 IKÄÄNTYVÄN ASUIN- JA ELINYMPÄRISTÖ

### 4.1 Esteettömyys ja turvallisuus

Ikääntyvien kotona asumisen edellytyksenä ja mahdollistajana on asuintalojen esteettömyys. Esteettömyydellä tarkoitetaan sitä, että kaikki tilat ja kerrostasot ovat kaikkien käyttäjien saatavilla ja ne ovat toiminnoiltaan helppokäyttöisiä ja loogisia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 60). Jos asuinrakennus ei ole esteetön, heikentää se ikääntyvien arjessa selviytymistä ja lisää kaatumistapaturmien riskiä. Kaatumistapaturma voi pahimmassa tapauksessa olla kohtalokas. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 21.)

Ympäristöministeriöllä on käynnissä nelivuotinen ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelma vuosina 2013–2017. Ohjelman pääasiallisena tavoitteena on ikääntyvien itsenäisen kotona asumisen kehittäminen ja edistäminen mahdollisimman pitkään. Tällä hetkellä kotona asuu noin 90 % yli 75-vuotiaista ja ohjelmassa pyritään kasvattamaan kotona asuvien osuutta vielä enemmän niin, että vuonna 2030 noin 92 % yli 75-vuotiaista ja melkein kaikki sitä nuoremmat asuvat kotona. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi tarvitaan miljoona esteetöntä ja turvallista asuntoa vuoteen 2030 mennessä ja tällä hetkellä tällaisia asuntoja on 300 000. Lisäksi täytyy huomioida se, että moni 55–64-vuotias ennakoi ja hankkii esteettömän asunnon jo ennen kuin sitä välttämättä tarvitsee. (Nyman & Valtakari 2016, 12.)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystaloudesta (28.12.2012/980) pyrkii myös siihen, että ikääntyvät asuisivat entistä pidempään kotona. Asuin- ja elinympäristön viihtyisyys ja toimivuus korostuu entisestään kun kotona asutaan pidempään. Ne ovat myös tärkeitä edellytyksiä ihmisen hyvinvoinnin ja selviytymisen kannalta. (Kelo ym. 2015, 76.; Siitonen 2013, 534.)

Noin puolet yli 65-vuotiaista asuu yksin (SotkaNET 2016). Turvallisuuden tunne on tärkeä kriteeri ikääntyneiden asumisessa. Se syntyy ikääntyneelle silloin,

kun tuntee toisten ihmisten olevan läsnä. Turvallisuutta luo myös se, että tarvittavat palvelut ovat saatavilla. Siihen liittyy myös yhteisöllisyys, sillä se vahvistaa turvallisuuden tunnetta. (Hakonen 2008, 151.) Fyysisessä ympäristössä turvallisuutta luovat esimerkiksi riittävä valaistus, erilaiset tukikaiteet, katujen kunnossapito ja mahdollisuus teknisiin turvalaitteisiin kuten turvapuhelimeen tai hälytyslaitteeseen (Siitonen 2013, 536).

#### 4.2 Senioritalo-asuminen

Senioritalo-asuminen on ikääntyvien itsenäistä asumista senioritalossa, jonka ikäraja on ennalta määritelty omistajan toimesta ja se vaihtelee +55–65 vuoden välillä. Senioritalo-asuminen voi olla omistus-, vuokra- tai asumisoikeusasumista. Talon suunnittelussa on huomioitu esteettömyys ja turvallisuus ja sinne on usein rakennettu erillinen tila yhteisille tilaisuuksille ja toiminnalle sekä talosta riippuen tarjolla on myös muita palveluja ja yhteistä virkistystoimintaa. (Hautala 2012, 109.)

Senioritalo-asumista on Suomen lisäksi myös muissa maissa. Esimerkiksi Ruotsissa siitä käytetään termiä ”mellanboende”. Siellä tämä asumismuoto tunnetaan hieman paremmin kuin meillä Suomessa ja tarjontaa on enemmän, esimerkiksi teema-asumista ja ekoasumista ”tavallisten” senioritalojen lisäksi. Se toimii samalla periaatteella kuin meillä Suomessakin, eli sinne muuttamiseen ei tarvitse viranomaisen arviota asumispalvelun tarpeesta vaan muuttaa voi samalla tavalla kuin vapailta markkinoilta vuokrattuun tai ostettuun asuntoon. (Andersson 2013, 47–48.)

Nykypäivän ikääntyneet edustavat sukupolvea, joka ei kovin helposti muuta pitkäaikaisesta kodistaan pois. Omaan pitkäaikaiseen kotiin on syntynyt tunneside ja se koetaan turvallisemmaksi kuin muut ikääntyneille tarkoitettut asumismuodot. Senioritalo-asuminen on suunnattu enemmän niille, jotka vasta alkavat ikääntyä. Tätä sukupolvea edustavilla on suuremmat tulot ja korkeampi koulutus ja he ovat tottuneet muuttamaan. (Andersson 2013, 47.)

Ympäristöministeriön ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmassa vuosille 2013–2017 (2013, 13) on yhtenä tavoitteena yhteisöllisyyden tukeminen asuinalueilla ja – taloissa. Siinä todetaan, että taloissa tarvitaan esteettömiä yhteistiloja joissa voidaan järjestää viriketoimintaa sekä ikääntyneiden itse vetämää toimintaa. (Ympäristöministeriö 2013, 13.) Jokaisessa Kotosalla-talossa on tällainen tila jota käytetään juuri viriketoimintaan sekä muihin yhteisiin tilaisuuksiin. Sinne kaikki ovat tervetulleita viettämään aikaa myös silloin kun yhteistä, erikseen sovittua ohjelmaa ei ole.

## 5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Kehittämisen menetelmät ja kehittämisprosessin prosessikuvaus

Kehittämistoiminnassa käytettävät menetelmät voidaan jakaa kehittämisen ja osallistamisen menetelmiin sekä tiedonhankintamenetelmiin. Kehittämisen ja osallistamisen menetelmiä ovat esimerkiksi kokeileva toiminta, SWOT-analyysi, työpajat, dialoginen keskustelu sekä aikaisemman tiedon käyttö. (Salonen 2013, 21–22.)

Tätä kehittämistyötä toteuttaessani olen käyttänyt kehittämisen ja osallistamisen menetelminä kokeilevaa toimintaa, dialogista keskustelua sekä hyödyntänyt aikaisempaa tietoa aiheesta. Olen kerännyt palautetta valmiista työvälisestä Turun alueen palveluohjaajilta sekä yhden Kotosalla-talon asukkailta. Kehittämistyön aikana olen käynyt myös dialogista keskustelua ja tehnyt sitä kautta tapahtuvaa reflektointia yhdessä muiden kehittämistyön toimijoiden eli Kotosalla Säätiön työntekijöiden ja asukkaiden kanssa. Olen käyttänyt hyödyksi myös aikaisempaa tietoa, esimerkiksi menetelmäkirjallisuutta, tutkimustietoa ja aiemmin tehdyistä samankaltaisista kehittämistöistä kirjoitettuja raportteja.

Kehittämistoiminnan tiedonhankintamenetelmät ovat samoja kuin tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Erona tutkimuksessa käytettäviin tutkimusmenetelmiin on se, että kehittämistoiminnassa näitä menetelmiä käytetään joustavammin kuin tutkimustyössä. Esimerkkejä näistä tiedonhankintamenetelmistä ovat kyselyt, haastattelut, havainnointi sekä henkilökohtaisen kehittämispäiväkirjan pitäminen. (Salonen 2013, 23.)

Tässä kehittämistyössä olen käyttänyt tiedonhankintamenetelminä Webropol-kyselyjä sekä henkilökohtaista kehittämispäiväkirjaa. Tein Webropolin avulla kyselyt Kotosalla Neuvottelukunnalle sekä talojen palveluohjaajille. Kyselyiden avulla keräsin tietoa siitä, millainen palvelutarpeen arvioinnin toimintatavan tulisi olla jotta se vastaisi heidän tarpeisiinsa parhaiten. Olen myös pitänyt kehittämisprosessin aikana henkilökohtaista kehittämispäiväkirjaa, johon olen kirjannut



esimerkiksi harjoittelujakson aikana mieleen tulleet asiat ja oppimiskokemukset sekä niiden kautta tapahtuneen reflektoinnin ja hyödyntänyt päiväkirjaa tätä opinnäytetyöraporttia kirjoittaessani.

Kuvaan tämän kehittämisprosessin vaiheet konstruktivistisen mallin avulla. Konstruktivistinen malli yhdistää paremmin tunnettujen lineaarisen mallin sekä spiraalimallin parhaat puolet. Siinä korostuvat myös yhteisöllinen ja osallistava näkökulma sekä sosiopedagoginen työote. Mallissa on seitsemän vaihetta: aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe sekä valmis tuotos. (Salonen 2013, 16–19.)

AJANKOHTA	TOIMINTA	TOIMIJAT	MENETELMÄ	TUOTOS	VAIHE
lokakuu 2015	toimeksianto kehittämis-työstä	opiskelija, Kotosalla Säätiön palvelupäällikkö	keskustelu	toimeksiantosopimus	ALOITUSVAIHE
marraskuu 2015	kehittämisprosessin suunnittelu, kehittämis-tehtävien ja tavoitteiden sekä toimijoiden määrittely	opiskelija, palvelupäällikkö	keskustelu	kehittämis-suunnitelma	SUUNNITTELUVAIHE
joulukuu 2015	kehittämis-työn tiedonkeruun suunnittelu, tietoperustan tekeminen	opiskelija, palvelupäällikkö	keskustelu, kirjallisuuden lukeminen	muistiinpanot kehittämispäiväkirjaan	ESIVAIHE
tammikuu 2016	kehittämis-työn tiedonkeruu, tietoperustan tekeminen	opiskelija, palvelupäällikkö, Kotosalla Neuvottelukunta	kysely, keskustelu, kirjallisuuden lukeminen	kysely Kotosalla Neuvottelukunnalle, kehittämistyön tietoperusta	TYÖSTÖVAIHE

helmi- kuu 2016	kehittämistyön tiedonkeruu sekä alustavan tuotoksen kokoaminen	opiskelija, palvelupäällikkö, palveluohjaajat	kysely, keskustelu	kysely palveluohjaajille, ensimmäiset versiot työvälineestä sekä prosessikuvauksesta	
maalis- kuu 2016					
huhti- kuu 2016	kehittämistyön tuotoksen ja raportin tarkistus	opiskelija, palvelupäällikkö, Turun alueen palveluohjaajat	keskustelu	muistiinpanot kehittämispäiväkirjaan	<b>TARKISTUSVAIHE</b>
	kehittämistyön tuotoksen ja raportin viimeistely, työvälineen testaus käytännössä	opiskelija, 4 Kotosallaton asukasta	kokeileva toiminta	muistiinpanot kehittämispäiväkirjaan	<b>VIIMEISTELYVAIHE</b>
	valmiin tuotoksen esittely ja luovutus Kotosalla Säätiölle	opiskelija		valmis tuotos sekä raportti	<b>VALMIS TUOTOS</b>

Kuvio 2. Kehittämisprosessin kulku (mukaillen Salonen 2013).

## 5.2 Aloitus- ja suunnitteluvaihe

Aloitusvaiheessa määritellään kehittämistarve, sen kautta alustava kehittämissuunnitelma sekä kehittämistyöhön osallistuvat toimijat. Keskustelu toimijoiden kesken on avainasemassa kehittämistyön aloitusvaiheessa. Suunnitteluvaiheessa tehdään kirjallinen kehittämissuunnitelma josta selviää kehittämistyön tavoitteet, vaiheet, toimintaympäristö ja toimijat sekä kehittämisen menetelmät. (Salonen 2013, 17.)

Tämä kehittämissuunnitelma alkoi työelämäkumppani Kotosalla Säätiön toimeksiannolla lokakuussa 2015. Toimeksiannon pohjalta tein opinnäytetyösuunni-

telman ja hyväksytin sen ohjaavalla opettajalla. Tämän jälkeen pidimme työelämäkumppanin edustajan kanssa palaverin jossa keskustelimme tarkemmin prosessin kulusta, täsmensimme hieman kehittämistehtävää sekä pohdimme kehittämisprosessin toimijoita ja sitä, miten osallistamme heidät mukaan toimintaan.

Päätimme osallistaa toimijat mukaan kehittämistoimintaan järjestämällä Webropol-kyselyt Kotosalla-talojen asukkaista koostuvan Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenille sekä palveluohjaajille. Aloin myös etsiä teoriakirjallisuutta kehittämismenetelmistä, palvelutarpeesta sekä ikääntyvien palvelutarpeeseen vaikuttavista tekijöistä. Kirjallisuuden lisäksi paljon materiaalia löytyi myös internetistä ja tutustuin myös muutamiin opinnäytetöihin jotka sivusivat tätä aihetta. Suunniteluvaiheen lopuksi jo täsmentyi, että palvelutarpeen arvioinnin toimintatapaan sisältyvä työväline tulee olemaan kyselylomake.

### 5.3 Esi- ja työstövaihe

Esivaihe on usein ajallisesti lyhyt siirtymävaihe jonka aikana siirrytään siihen ympäristöön, jossa kehittämistyö tapahtuu eli ”kentälle”. Työstövaiheen on ajateltu olevan kehittämisprosessin vaiheista kaikkein vaativin ja ajallisesti pisin. Vaiheessa on tarkoitus työskennellä yhdessä toimijoiden kanssa kohti tavoitteena olevaa tuotosta. Tämä vaihe on erityisen tärkeä ammatillisen oppimisen ja kasvun kannalta sillä se kehittää monia ammatillisia kvalifikaatioita eli työn vaatimuksia kuten suunnitelmallisuutta, itsenäisyyttä, epävarmuuden sietokykyä sekä vastuullisuutta. (Salonen 2013, 18.)

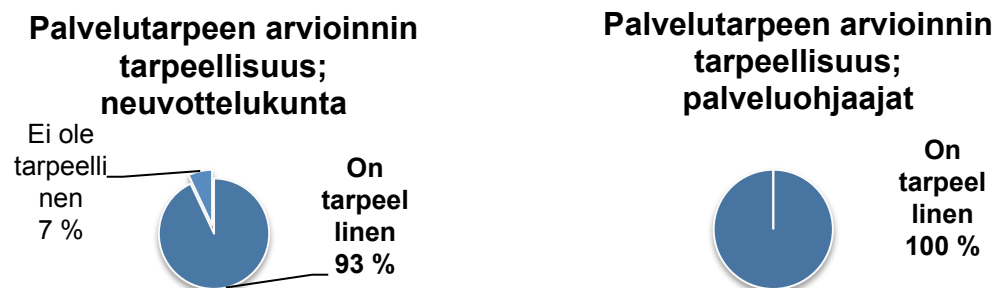
Kehittämisprosessin esivaihe oli joulukuun 2015 ja tammikuun 2016 vaihteessa, jolloin laadimme yhdessä Turun alueen palvelupäällikön kanssa kyselyn Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenille. Varsinainen työstövaihe alkoi tammikuussa 2016, jolloin toteutin Webropolin avulla tämän kyselyn.

Kotosalla Neuvottelukunnalle tehdyn kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa neuvottelukunnan jäsenten mielipiteitä ja ajatuksia siitä, millainen kehittämistyön tulok-

senä syntyvän palvelutarpeen arvioinnin toimintatavan tulisi olla, jotta se vastaisi heidän tarpeisiinsa parhaiten. Kysely toteutettiin juuri heille sen vuoksi, että näin saatiin näkemys asiaan jokaisesta Kotosalla-talosta. Kirjoitin kyselyn liitteeksi myös saatekirjeen, jossa kerroin miksi tällainen kysely toteutetaan ja mihin tarkoitukseen vastauksia käytetään. Kyselyn saatekirje sekä kyselylomake ovat opinnäytetyöraportin liitteenä (liitteet 1 ja 2). Kaikki Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet vastasivat kyselyyn. Kävimme vastaukset läpi yhdessä Kotosalla Säätiön Turun alueen palvelupäällikön kanssa ja niiden pohjalta aloimme alustavasti pohtia kehittämistyön tuotosta.

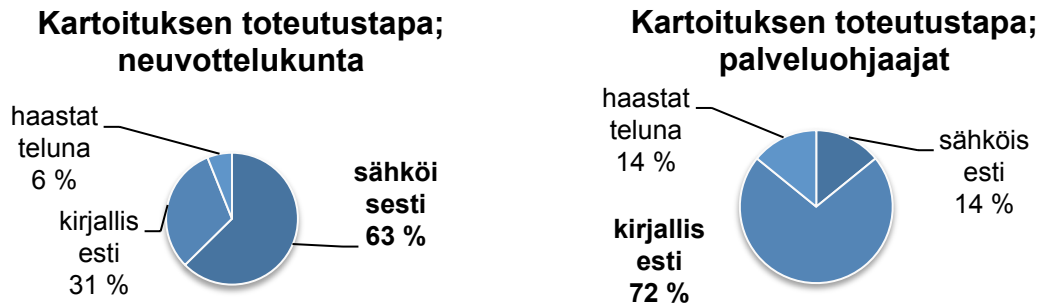
Aloitin harjoittelujakson Turun alueen Kotosalla-taloissa helmikuun 2016 lopussa, jolloin vasta siirryin kunnolla kehittämistyön ”kentälle” ja työstövaihe pääsi kunnolla alkamaan. Harjoittelujakson aluksi suunnittelimme ja toteutimme Webropolin avulla kyselyn myös Kotosalla-talojen palveluohjaajille. Kyselyn tarkoitus oli selvittää palveluohjaajien näkemystä ja mielipiteitä siitä, millainen toimintatavan tulisi olla, jotta se vastaisi heidän tarpeisiinsa parhaiten ja olisi heille mieluista käyttää. Lähetin kyselyn palveluohjaajien lisäksi myös Kotosalla Säätiön palvelujohtajalle sekä palvelusihteerille. Vastaanottajia oli yhteensä 13. 93 % kyselyn vastaanottajista vastasi siihen.

Alla olevissa kuvioissa 3-17 on esiteltynä Kotosalla Neuvottelukunnan ja palveluohjaajien kyselyjen tulokset. Niistä nähdään se, millainen palvelutarpeen arvioinnin toimintatapa olisi heidän mielestään hyvä ja mitä sen tulisi sisältää.



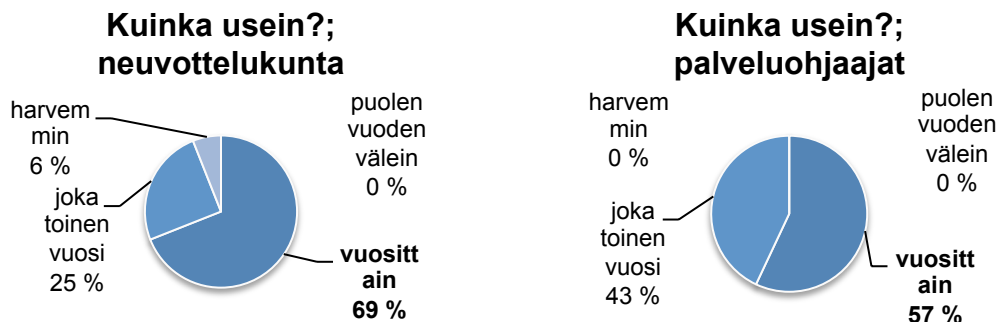
Kuvio 3. Palvelutarpeen arvioinnin tarpeellisuus.

Kuviosta 3 nähdään, että sekä Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet että palveluohjaajat kokevat asukkaiden palvelutarpeen arvioinnin tarpeelliseksi.



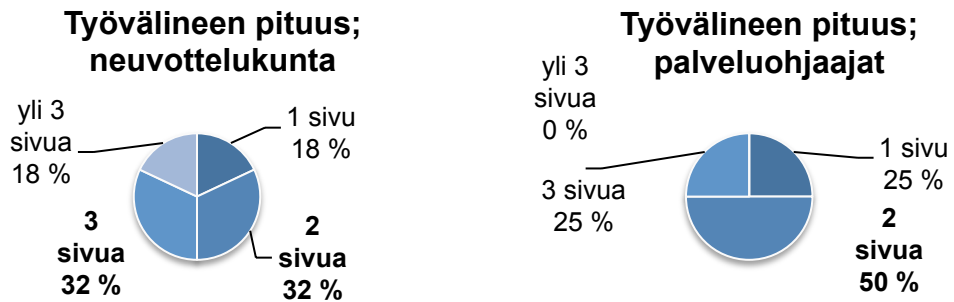
Kuvio 4. Sopiva toteutustapa kartoitukselle.

Kuviosta 4 nähdään, että Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä suurin osa pitää sähköistä palvelutarpeen arviointia parhaimpana toteutustapana. Palveluohjaajista taas suurin osa kokee kirjallisen palvelutarpeen arvioinnin parhaimpana.



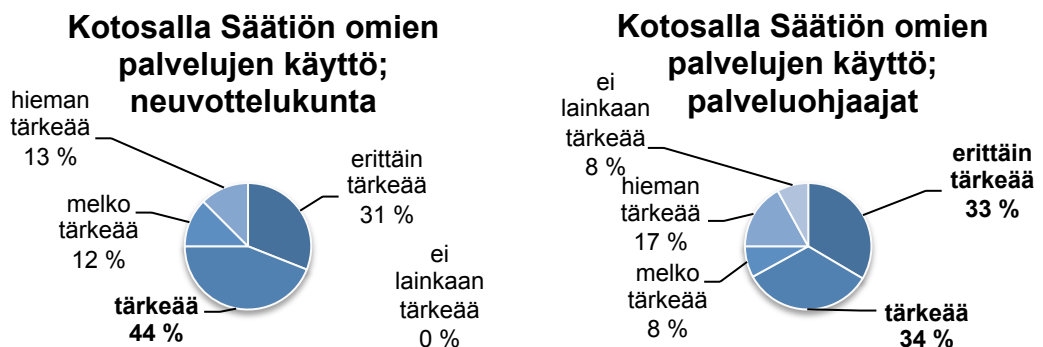
Kuvio 5. Sopiva aikaväli kartoituksen toteutukselle.

Kuviosta 5 nähdään, että suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä kokee, että asukkaiden palvelutarpeen arviointi tulisi tehdä vuosittain. Palveluohjaajista suurin osa kannattaa tätä myös mutta melkein yhtä suuri osa kokee, että palvelutarpeen arvioinnin voisi toteuttaa joka toinen vuosi.



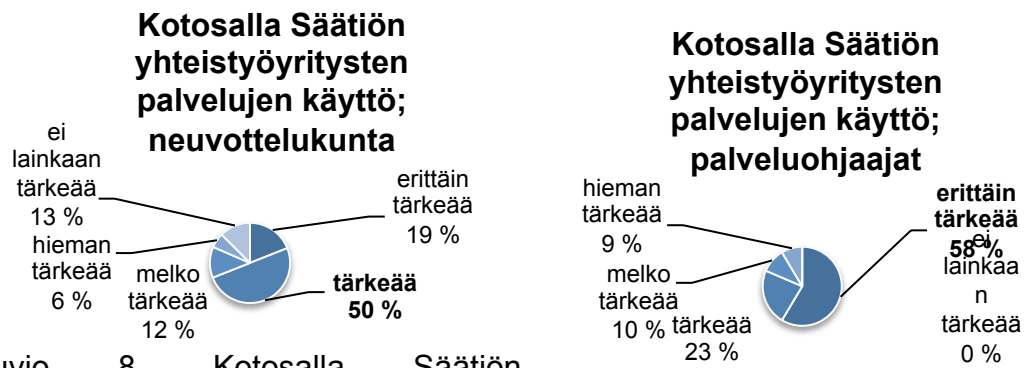
Kuvio 6. Sopiva pituus kartoituksen apuna käytettävälle työvälineelle.

Kuviossa 6 on kuvattu Kotosalla Neuvottelukunnan ja palveluohjaajien näkemystä siitä, minkä pituinen palvelutarpeen arvioinnissa käytettävä työväline olisi sopiva. Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenten mielestä sopiva pituus olisi 2-3 sivua. Palveluohjaajista suurin osa on sitä mieltä, että 2 sivua olisi sopiva.



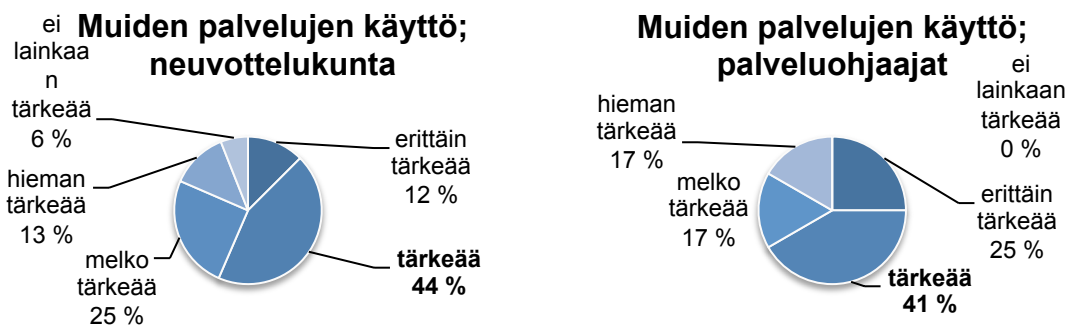
Kuvio 7. Kotosalla Säätiön omien palvelujen käytön kartoittaminen.

Kuviossa 7 on kuvattu sitä, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet ja palveluohjaajat kokevat sen, että palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan Kotosalla Säätiön omien palvelujen käyttöä. Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä suurin osa kokee tämän tärkeäksi. Palveluohjaajista suurin osa kokee tämän tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi.



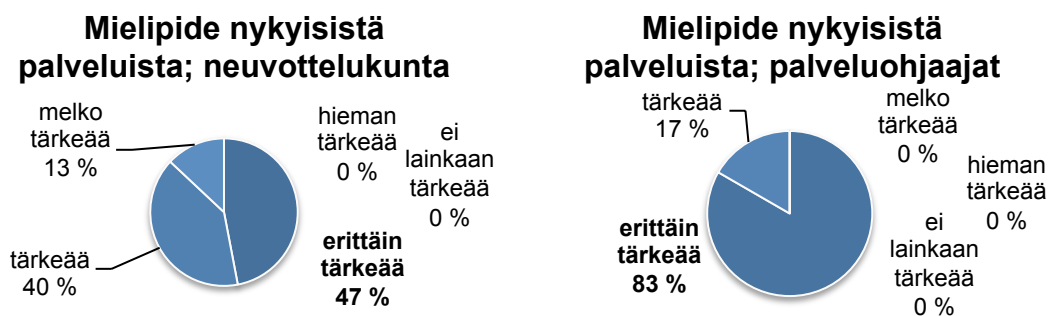
Kuvio 8. Kotosalla Säätiön yhteistyöyritysten palvelujen käytön kartoittaminen.

Kuviosta 8 nähdään se, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunta ja palveluohjaajat kokevat Kotosalla Säätiön yhteistyöyritysten palvelujen käytön kartoittamista palvelutarpeen arvioinnissa. Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä suurin osa on sitä mieltä, että tämä on tärkeää. Palveluohjaajista suurin osa on sitä mieltä, että tämä on erittäin tärkeää.



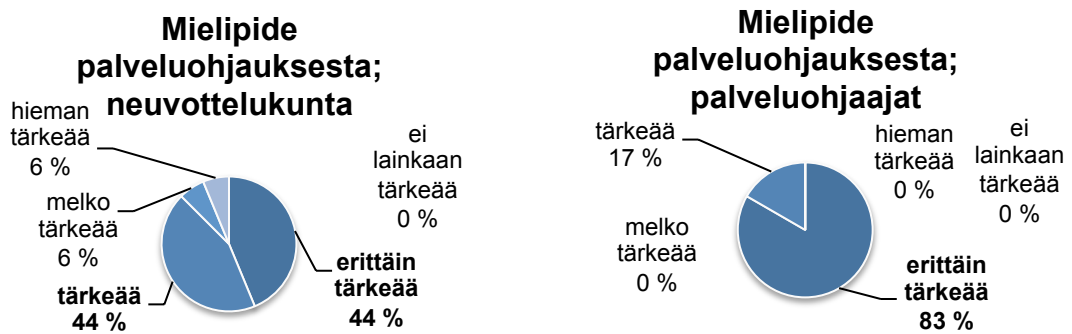
Kuvio 9. Muiden palvelujen (esim. kaupungin palvelujen) käytön kartoittaminen.

Kuviossa 9 on kuvattu Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenten ja palveluohjaajien näkemystä siitä, kuinka tärkeää on kartoittaa muiden kuten esimerkiksi kaupungin palvelujen käyttöä palvelutarpeen arvioinnissa. Sekä suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä että palveluohjaajista kokee, että tämä on tärkeää.



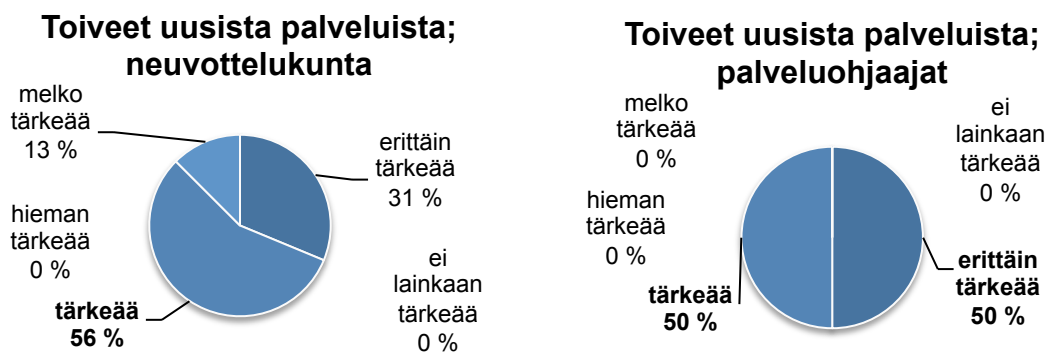
Kuvio 10. Mielenpitoon kartoittaminen nykyisistä palveluista.

Kuviossa 10 kuvataan sitä, kuinka tärkeää Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenien ja palveluohjaajien mielestä on kartoittaa asukkaiden mielipidettä nykyisistä palveluista palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä kokee tämän tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Palveluohjaajista suurin osa kokee tämän erittäin tärkeäksi.



Kuvio 11. Mielenpitoon kartoittaminen palveluohjauksesta.

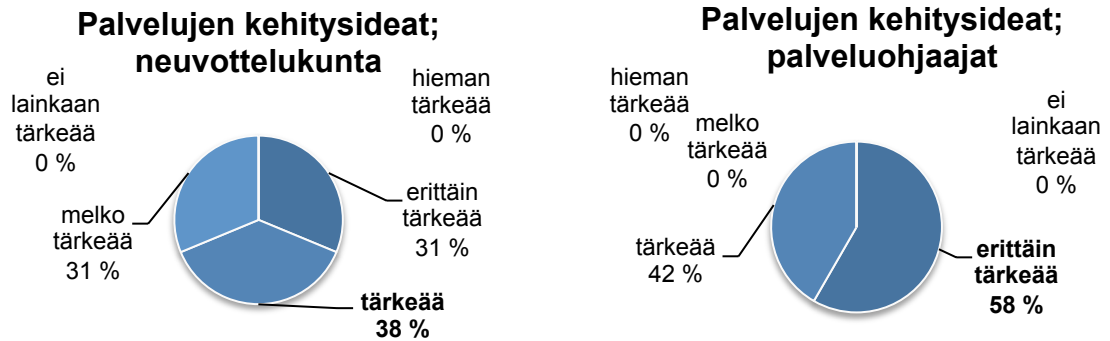
Kuviosta 11 nähdään se, kuinka tärkeää Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenien ja palveluohjaajien mielestä on kartoittaa asukkaiden mielipidettä palveluohjauksesta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä on sitä mieltä, että tämä on tärkeää tai erittäin tärkeää. Palveluohjaajien mielestä tämä on erittäin tärkeää.



Kuvio 12. Toiveiden kartoittaminen uusista palveluista.

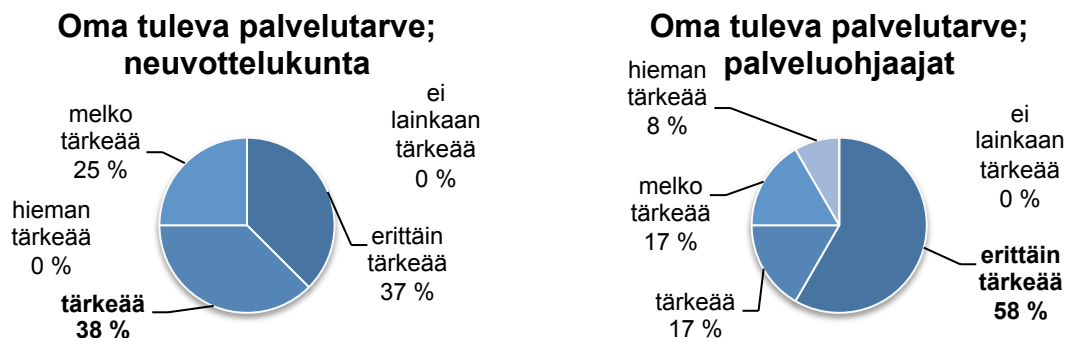


Kuviossa 12 on kuvattu sitä, kuinka tärkeää Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenien ja palveluohjaajien mielestä on kartoittaa asukkaiden toiveita uusista palveluista palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä on sitä mieltä, että tämä on tärkeää. Palveluohjaajat ovat sitä mieltä, että tämä on tärkeää tai erittäin tärkeää.



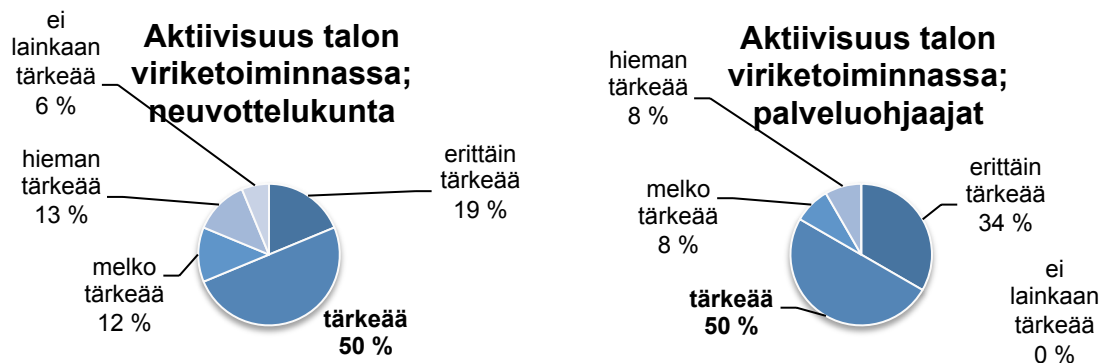
Kuvio 13. Palvelujen kehitysideoiden kartoittaminen

Kuviossa 13 on kuvattu sitä, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet ja palveluohjaajat kokevat sen, että asukkaiden palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan heidän mahdollisia kehitysideoita palveluille. Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä suurin osa kokee tämän tärkeäksi. Palveluohjaajista suurin osa on sitä mieltä, että tämä on erittäin tärkeää.



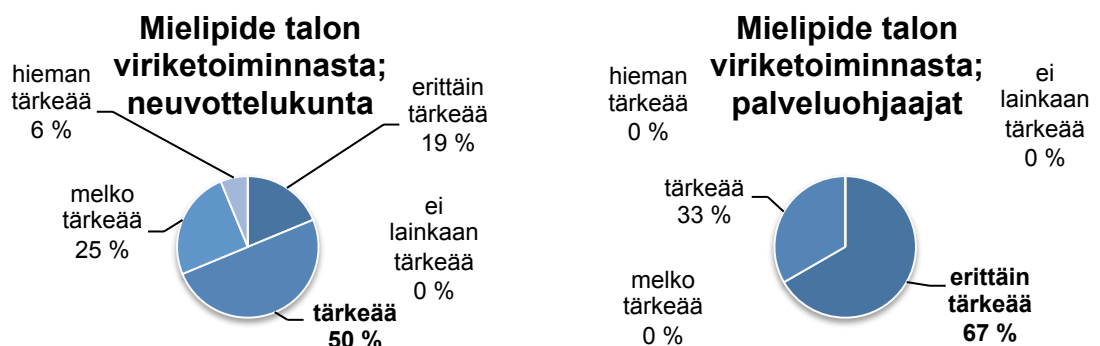
Kuvio 14. Omaan tulevaisuuden palvelutarpeeseen liittyvien asioiden kartoittaminen.

Kuvio 14 kuvaa sitä, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet ja palveluohjaajat kokevat sen, että palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan asukkaiden tämänhetkisten palvelutarpeiden lisäksi myös heidän tulevaisuuden palvelutarpeitaan. Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä suurin osa on sitä mieltä, että tämä on tärkeää tai erittäin tärkeää. Palveluohjaajien mielestä tämä on erittäin tärkeää.



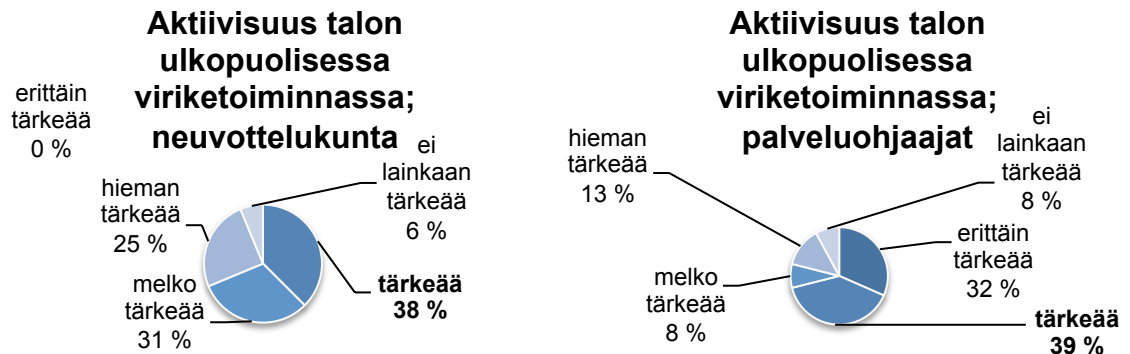
Kuvio 15. Aktiivisuuden kartoittaminen talon omassa viriketoiminnassa.

Kuviossa 15 kuvataan sitä, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet ja palveluohjaajat kokevat asukkaiden aktiivisuuden kartoittamista talon omassa viriketoiminnassa palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sekä suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä että suurin osa palveluohjaajista on sitä mieltä, että tämä on tärkeää.



Kuvio 16. Mielipiteen kartoittaminen talon omasta viriketoiminnasta

Kuviosta 16 nähdään, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet ja palveluohjaajat kokevat asukkaiden mielipiteen kartoittamisen talon viriketoiminnasta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Suurin osa Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä on sitä mieltä, että tämä on tärkeää. Palveluohjaajista suurin osa on sitä mieltä, että tämä on erittäin tärkeää.



Kuvio 17. Aktiivisuuden kartoittaminen talon ulkopuolisessa virike- ja harrastustoiminnassa.

Kuviossa 17 kuvataan sitä, kuinka tärkeäksi Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet ja palveluohjaajat kokevat asukkaiden aktiivisuuden kartoittamisen talon ulkopuolisessa viriketoiminnassa palvelutarpeen arvioinnissa. Tämä jakoi sekä Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenten että palveluohjaajien mielipiteitä. Suurin osa sekä Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenistä että palveluohjaajista kokee tämän tärkeäksi.

Kuvioissa 3-17 esiteltyjen kysymysten lisäksi kysyin palveluohjaajilta, olisiko heidän mielestään tarpeen kartoittaa asukkaiden kokemaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä palvelutarpeen arvioinnissa. Palveluohjaajat olivat pääasiassa sitä mieltä, että on tärkeää tai erittäin tärkeää sisällyttää asukkaiden kokema toimintakyky osaksi palvelutarpeen arviointia. Kysyin heiltä myös asukkaiden mahdollisen turvallisuuspalvelujen tarpeen kartoittamisesta. Turvallisuuspalvelujen tarpeen kartoittaminen jakoi mielipiteitä, toisten mielestä se olisi hyödyllistä ja toisten mielestä taas ei. Toteutettujen kyselyiden sekä tietoperustan pohjalta aloimme Kotosalla Säätiön Turun alueen palvelupäällikön kanssa

koota valmista kehittämistyön tuotosta eli työvälinettä ja palvelutarvekartoituksen prosessikuvausta.

#### 5.4 Tarkistus- ja viimeistelyvaihe

Tarkistusvaiheessa kehittämistyön toimijat käyvät läpi tuotoksen ja arvioivat sitä. Tuotos voidaan palauttaa takaisin toteutusvaiheeseen tai jatkaa viimeistelyvaiheeseen. Vaihe on lyhyt. Konstruktivistisessa mallissa tämä vaihe on erotettu omaksi vaiheeksi mutta sen voidaan katsoa myös sisältyvän muihin vaiheisiin. Viimeistelyvaihe on usein hyvin aikaa vievä sillä siinä viimeistellään sekä kehittämistyön tuotos että raportti kehittämistyöstä. Vastuu tässä vaiheessa on usein opiskelijalla. (Salonen 2013, 18.)

Tuotoksen ensimmäinen versio oli valmis huhtikuussa 2016. Kävimme sen läpi yhdessä Turun alueen palvelupäällikön kanssa sekä esittelin sen Turun alueen tiimipalaverissa jossa oli läsnä kaikki alueen palveluohjaajat. Sen sisältöön ei tarvinnut tehdä muutoksia joten tarkistusvaihe tässä kehittämistyössä oli lyhyt ja kertaluonteinen. Viimeistelyvaihe alkoi heti tämän jälkeen. Tässä vaiheessa tapahtui tuotoksen ulkoasun muokkaus ja viimeistely käyttövalmiiksi. Yllättävän paljon aikaa kului kyselylomakkeen toimivuuden testaamiseen ja muotoiluun käyttäjäystävälliseksi, prosessikuvauksen laatimiseen sekä kehittämistyön raportin tekoon.

Kun olin muokannut ulkoasun ja viimeistellyt palvelutarpeen arvioinnissa apuna käytettävän työvälineen käyttövalmiiksi, testasin sitä vielä käytännössä. Neljä yhden Kotosalla-talon asukasta täytti kyselylomakkeen ja kertoi sen jälkeen mielipiteensä siitä. He sanoivat, että lomake oli heistä hyvä ja helppo täyttää. Kysymykset olivat kaikkien mielestä selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Pieniä muutoksia tein heidän palautteensa perusteella muutamiin asteikkokysymyksiin. Aiemmin asteikko oli selitetty kysymyksen yhteydessä mutta siirsin sen asteikon yhteyteen. Asukkaiden antaman palautteen ja heidän vastaustensa perusteella tulimme yhdessä Turun alueen palvelupäällikön kanssa siihen tulokseen, että

lomake on todella informatiivinen ja hyvä. Se toimii juuri niin kuin on tarkoitettu-kin.

Kaikkien näiden vaiheiden kautta kehittämistyöstä syntyi tuotos. Yleensä tuotoksena on esimerkiksi opas, kirja, esite tai kansio. Tässä toiminnallinen opin- näytetyö eroaa tutkimuksellisesta. Lisäksi kehittämistyöhön kuuluu vielä tuotok- sen esittäminen ja levitys. (Salonen 2013, 19.) Esittelen tuotoksen tarkemmin luvussa 6 ”Kehittämistyön tulokset”. Opinnäytetyön palauttamisen jälkeen luo- vutan ja esittelen valmiin tuotoksen Kotosalla Säätiölle.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS

### 6.1 Palvelutarpeen arvioinnin toimintatapa

Kehittämistyön tuotoksena syntyi toimintatapa, jolla voidaan arvioida Kotosalla-taloissa asuvien asukkaiden kokemaa palvelutarvetta nyt ja tulevaisuudessa sekä tuoda esiin heidän mielipiteensä nykyisistä palveluista ja toiveensa tulevista palveluista. Toimintatapaan kuuluu työväline palvelutarpeen arviointiin sekä kuvaus palvelutarpeen arvioinnin prosessista. Kehittämisprosessin keskeisiä toimijoita olivat minun itseni lisäksi Kotosalla Säätiön Turun alueen palvelupäällikkö, palveluohjaajat, Kotosalla Neuvottelukunta sekä muutamat muut Kotosalla-talojen asukkaat. Seuraavaksi esittelen toimintatavan osat tarkemmin omissa alaluvuissaan. Ne ovat myös raportin liitteinä (liitteet 4 ja 5).

### 6.2 Työväline palvelutarpeen arviointiin

Kehittämistyön aikana palvelutarpeen arvioinnissa käytettävä työväline muotoutui kyselylomakkeeksi. Kotosalla Neuvottelukunnalle tekemässäni kyselyssä toivottiin, että lomake olisi sähköinen. Palveluohjaajat taas olivat sitä mieltä, että lomakkeen tulisi olla paperinen. Ratkaisin asian niin, että tein lomakkeesta kaksi versiota. Toinen versio on sähköinen ja toinen on tulostettava. Sähköinen versio toimii niin, että se lähetetään sähköpostitse asukkaille ja he voivat täyttää sen tietokoneella ja lähettää sähköpostitse takaisin palveluohjaajalle. He voivat myös tulostaa lomakkeen itse, täyttää sen ja tuoda palveluohjaajan postilaatikkoon.

Kysyin Kotosalla Neuvottelukunnan jäseniltä sekä palveluohjaajilta, minkä pituinen palvelutarpeen arviointilomake olisi heidän mielestään sopiva. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että 2-3 sivua olisi sopiva pituus lomakkeelle. Valmis arviointilomake on kuitenkin pituudeltaan noin 5 sivua. Kartoitettavia asioita oli niin paljon, että ne oli mahdoton saada 2-3 sivuun. Katsoin tärkeäksi myös sen, että lomake olisi asukkaille helppo ja mukava täyttää. Valitsin fonttikooksi 14

jotta fontti olisi tarpeeksi suuri ja tein vastauksille selkeät, tilavat paikat. Nume-  
roin myös kysymykset ja jaoin ne omiin osioihinsa, jotta lomake olisi selkeämpi.

Lomake jakaantuu neljään osioon. Ensimmäisenä osiona on palveluiden käyttö  
sekä palvelutarve. Siinä kartoitetaan, millaisia Kotosalla-talossa saatavilla ole-  
via palveluita asukkaat käyttävät ja millaiseksi he kokevat nykyisen sekä tule-  
van palvelutarpeensa. Osioon kuuluu myös saatavilla olevien palvelujen nykyti-  
lan arviointi. Luvussa 2.2 ”Toimintaympäristö ja toimijat” on esitelty tarkemmin  
Kotosalla-talossa saatavilla olevat palvelut.

Toisena osiona on toimintakyky. Toimintakyky on omana osionaan arviointilo-  
makkeessa siksi, että se vaikuttaa olennaisesti henkilön palvelutarpeeseen.  
Osiossa on neljä kysymystä, joilla pyritään saamaan selville vastaajan fyysisen,  
psykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tila. Valitsin kysymykset niin, että ne  
kertoisivat mahdollisimman paljon asukkaan sen hetkisestä toimintakyvystä.  
Kaksi ensimmäistä kysymystä kartoittavat asukkaan fyysistä toimintakykyä ja  
niissä kysytään, selviytyykö hän itsenäisesti arjen askareista ja käyttääkö hän  
liikkumiseen jotakin apuvälinettä. Kolmas kysymys kartoittaa asukkaan psyyk-  
kistä toimintakykyä ja siinä kysytään sitä, kuinka tyytyväinen hän on elämäänsä  
kokonaisuutena. Neljäs kysymys kartoittaa sosiaalista toimintakykyä ja siinä  
kysytään, kokeeko asukas olevansa yksinäinen.

Kolmantena osiona on palveluohjaus. Osiossa kartoitetaan sitä, millaisiin asioi-  
hin asukkaat käyttävät palveluohjaajaa apunaan, kuinka he kokevat palveluoh-  
jaajan olevan tavoitettavissa sekä kuinka hyvin palveluohjaus on vastannut hei-  
dän odotuksiaan. Osion tarkoitus on sekä kartoittaa asukkaiden mielipidettä  
palveluohjauksesta että saada selville kuinka tarpeelliseksi he kokevat palve-  
luohjaajan talossaan.

Neljäntenä osiona on viriketoiminta. Siinä kartoitetaan asukkaiden aktiivisuutta  
talon viriketoiminnassa ja tyytyväisyyttä siihen sekä sitä, kokevatko he saavan-  
sa vaikuttaa talon viriketoimintaan ja onko heillä joitakin kehitysehdotuksia sii-  
hen. Viriketoimintaan osallistumisen kautta voidaan päätellä myös vastaajan

toimintakyvyn osa-alueiden tilaa. Viimeisenä lomakkeessa on paikka avoimelle palautteelle toiminnasta ja palveluista yleisesti.

Arviointilomakkeessa ei kysytä suoraan mitään asukkaan asuin- ja elinympäristöstä tai perherakenteesta. Päädyin tähän ratkaisuun, sillä kaikki vastaajat asuvat esteettömiksi ja turvallisiksi rakennetuissa Kotosalla-taloissa enkä sen vuoksi kokenut tarpeelliseksi kysyä asuin- ja elinympäristöstä mitään tässä kyselyssä. Tämä olisi ollut tarpeellista silloin, jos vastaajat asuisivat esimerkiksi eri paikoissa eikä kyselyn vastauksia tulkitseva henkilö tietäisi, millainen ympäristö on kyseessä ja mitä lähipalveluja alueella on. Asukkaiden vastaukset tulkitsee oma palveluohjaaja, joka tietää talon ja lähialueen palvelut sekä sen, asuuko asukas yksin vai puolison kanssa. Käsittelin silti tietoperustassa asuin- ja elinympäristöä, sillä se vaikuttaa olennaisesti toimintakykyyn ja palvelutarpeeseen.

Jätin valmiista arviointilomakkeesta pois myös muiden palveluntuottajien palveluiden sekä talon ulkopuolisen virike- ja harrastustoiminnan käytön kartoittamisen. Näiden asioiden kartoittamisen tärkeys jakoi eniten mielipiteitä Kotosalla Neuvottelukunnalle ja palveluohjaajille järjestetyissä kyselyissä. Nämä jäi pois sen vuoksi, että kehittämistyön tuloksena syntyneessä palvelutarpeen arvioinnin toimintatavassa on tarkoitus kartoittaa Kotosalla Säätiön omien sekä yhteistyöyritysten tarjoamien palvelujen tarvetta. Jos asukas saa riittävät, palvelutarupeeseensa vastaavat palvelut muilta palveluntuottajilta, ei Kotosalla Säätiön palvelutarpeen arvioinnissa tule esille tarvetta uusille palveluille.

Lomake täytetään nimettömästi. Jos kuitenkin vastaajasta tuntuu siltä, että hän haluaisi keskustella lomakkeen täytön yhteydessä esille tulleista asioista tai omasta palvelutarpeestaan enemmän, on kyselyn lopussa tila vastaajan yhteystiedoille. Vaikka lomake on anonyymi, on palvelutarpeen esille tuomisesta silti hyötyä. Sen kautta asukkaille tarjottavia palveluita ja talon toimintaa voidaan kehittää vastaamaan heidän tarpeitaan. Arviointilomake on opinnäytetyöraportin liitteenä (liite 4).



### 6.3 Prosessikuvaus palvelutarpeen arvioinnin prosessista

Kuvasin palvelutarpeen arvioinnin prosessin prosessikaavion avulla. Prosessi-kaaviossa näkyy selkeästi prosessin vaiheet, niihin kuluva aika, vaiheiden aikana toteutettavat asiat sekä se, kenen vastuulla prosessin eri vaiheissa toteutettavat asiat ovat. Jaoin prosessin kolmeen vaiheeseen, joita ovat palvelutarpeen arvioinnin valmistelu, arvioinnin toteutus sekä vastausten koonti ja tulosten käsittely. Palvelutarpeen arvioinnin valmisteluun kuuluu siinä käytettävään työvälineeseen tutustuminen, lomakkeen mahdollinen päivitys sekä ilmoitus asukkaille arvioinnin ajankohdasta etukäteen, jotta he osaavat varautua siihen ajoissa.

Palvelutarpeen arvioinnin toteutukseen kuuluu arviointilomakkeen jako asukkaille joko paperisena tai sähköisenä. Kysyin Kotosalla Neuvottelukunnan jäseniltä, kokevatko he tarvitsevansa apua lomakkeen täytössä ja suurin osa vastaajista ei kokenut tarvitsevansa apua. Kuitenkin kävi ilmi, että apua tarvitaan jos kysymykset eivät ole selkeitä. Asukkaille tulee siis antaa mahdollisuus tulla täyttämään palvelutarpeen arviointilomake yhdessä palveluohjaajan kanssa. Pohdin pitkään, kuinka palveluohjaajan läsnäolo ja apu lomakkeen täytössä vaikuttavat asukkaan vastauksiin. Vastaako asukas todellisen mielipiteensä palveluista kun palveluohjaaja on vieressä? Asukkaille tulee antaa vastausaikaa vähintään 2-3 viikkoa, jotta kaikki ehtivät rauhassa ja huolella vastata lomakkeeseen ja pyytää tarvittaessa apua vastaamiseen.

Prosessikaaviossa yhdistin vastausten koontin ja tulosten käsittelyn samaan vaiheeseen. Koontivaiheessa palveluohjaajat käyvät läpi omien talojensa asukkaiden vastaukset ja tekevät yhteenvedon niistä. Koonti tehdään Exceliin niin, että sekä Turun että Tampereen alueilla on omat Excel-taulukot, joihin palveluohjaajat täyttävät omien talojensa tulokset. Tein Exceliin valmiit pohjat joihin koontin yhteenvedo voidaan tehdä. Tulosten käsittely tapahtuu alueittain oman alueen tiimipalaverissa sekä johtotiimin kesken heidän palaverissaan. Johtotiimiin kuuluu alueiden palvelupäälliköt sekä palvelujohtaja. Lisäksi vaiheeseen kuuluu yhteydenotto niihin asukkaisiin, jotka lomakkeessa niin toivoivat sekä palvelutarpeisiin vastaaminen ja toiminnan kehittäminen.

Aukkaiden palvelutarpeen arviointi toteutetaan vuosittain. Sekä Kotosalla Neuvottelukunnan että palveluohjaajien kyselyssä tuli ilmi, että heidän mielestä parhain on toteuttaa kartoitus joka vuosi. Moni vastasi myös, että joka toinen vuosi olisi hyvä aikaväli. Keskustelimme tästä myös Turun alueen palveluohjaajien kesken tiimipalaverissa ja tulimme siihen tulokseen, että vuosittain on hyvä aikaväli palvelutarpeen arvioinnille. Nuoremmilla asukkailla palvelutarve ei välttämättä muutu vuoden aikana kovinkaan paljoa, mutta vanhemmilla asukkailla tarve saattaa muuttua nopeastikin ja tällöin joka toinen vuosi toteutettava arviointi olisi liian harvoin. Prosessikaavio on opinnäytetyöraportin liitteenä (liite 5).

## 7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI

### 7.1 Kehittämistyön tuotoksen arviointi

Kehittämistehtävänä oli luoda toimintatapa Kotosalla Säätiön senioritalojen asukkaiden palvelutarpeen arviointiin. Kehittämistyön tuotoksena syntynyt toimintatapa sisältää prosessikuvauksen palvelutarpeen arvioinnin prosessista Kotosalla Säätiössä sekä palvelutarpeen arvioinnissa apuna käytettävän työvälineen joka on asukkaille joko paperisena tai sähköisesti jaettava arviointilomake.

Toimeksiannon saadessani sain vapaat kädet sen suhteen, millainen toimintatapa käytännössä tulisi olemaan. Ainoa ohjeistus oli se, että siihen tulee kuulua sekä prosessikuvaus että työväline. Kehittämistyön prosessin aikana selkiytyi, että työväline tulisi olemaan kyselylomake. Prosessin aikana toteutettujen Kotosalla Neuvottelukunnan sekä talojen palveluohjaajien kyselyistä selvisi myös se, että palvelutarpeen arvioinnin lisäksi kyselylomakkeessa tulisi kartoittaa asukkaiden mielipiteitä palveluista sekä mahdollisia kehittämissuhteita niihin.

Tuotos on mielestäni sellainen kuin toimeksiannossa pyydettiin. Työvälineenä käytettävä arviointilomake tuo esiin asukkaan palvelutarpeen sekä mielipiteen palveluista ja mahdolliset kehittämissuhteet. Prosessikuvaus on selkeä ja jokaisen vaiheen kohdalla on eritelty tarkasti se, mitä jokaiseen vaiheeseen kuuluu ja kenen vastuulla tehtävät asiat ovat. Prosessikuvauksen teko tuntui aluksi hankalalta. Uskon tämän johtuneen siitä, että en vielä aluksi tiennyt, millainen palvelutarpeen arvioinnissa käytettävä työväline tulisi käytännössä olemaan. Työvälineen muotoutuessa arviointilomakkeeksi oli prosessikuvausta helpompi alkaa miettimään ja hahmottelemaan.

Tietoperusta tukee mielestäni tuotosta hyvin. Esittelin tietoperustassa lakisääteisiä ikääntyvien sosiaali- ja terveystaluuja, palvelutarpeeseen vaikuttavia tekijöitä sekä palvelutarpeen arviointia. Lakisääteiset ikääntyvien sosiaali- ja terveystaluuja esittelin siksi, että ne vaikuttavat Kotosalla-taluuja asukkaiden

palvelutarpeisiin vaikka eivät suoraan liity Kotosalla Säätiön tarjoamiin palveluihin. Myös tietoperusta palvelutarpeen arvioinnista sekä palvelutarpeeseen vaikuttavista tekijöistä olivat avainasemassa kehittämistyön tuotosta tehdessä. Tietoperustan sekä Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenille ja palveluohjaajille teetettyjen kyselyjen avulla arviointilomakkeesta tuli toimiva. Prosessikuvaus selkiyttää palvelutarpeen arvioinnin järjestämistä Kotosalla Säätiössä ja varmistaa arviointilomakkeiden huolellisen läpi käymisen.

Koin suureksi haasteeksi kehittämistyössä sen, miten palvelutarpeen arvioinnissa voidaan huomioida asukkaiden suuri ikähaarukka sekä toimintakyvyn ja aktiivisuuden tasoero. Asukkaat Kotosalla-taloissa ovat yli 55-vuotiaita ja toimintakyvyltään hyvin eritasoisia. Kaikki eivät osallistu aktiivisesti talon toimintaan. Kaikki asukkaat täyttävät kuitenkin saman lomakkeen, jolla palvelutarvetta arvioidaan.

Kehittämistyön tuotoksen levityksestä vastaan itse. Opinnäytetyön palautuksen jälkeen luovutan valmiin tuotoksen Kotosalla Säätiölle. Lähetän kaikille palveluohjaajille sekä palvelujohtajalle ja palvelusihteerille sähköpostin, jossa kerron opinnäytetyön olevan valmis ja tuotoksen heidän käytettävissään. Tallennan tuotoksen henkilökunnan yhteiselle N-asemalle, josta se on kaikkien nähtävissä. Uusi toimintatapa palvelutarpeen arviointiin otetaan varsinaisesti käyttöön syksyllä. Lisäksi esittelen valmiin tuotoksen Kotosalla Neuvottelukunnan kokouksessa huhtikuussa 2016.

Toimintatapaa voisi kehittää entisestään sen jälkeen kun se on otettu käyttöön ja on nähty, miten se toimii. Vaikka olenkin testannut työvälinettä käytännössä neljän asukkaan kanssa ja todennut sen toimivaksi, on hankalaa vielä arvioida täysin tarkasti kuinka se toimii. Arviointilomaketta voisi myös tulevaisuudessa laajentaa niin, että se ottaisi huomioon myös muiden palveluntuottajien palvelut sekä aktiivisuuden Kotosalla-talon ulkopuolisessa viriketoiminnassa. Vuosittain järjestettävän palvelutarpeen arvioinnin lisäksi rinnalle voisi kehittää toimintatavan, jolla uusien asukkaiden palvelutarve arvioitaisiin, kun asukas muuttaa Kotosalla-taloon.

## 7.2 Kehittämistyön prosessin arviointi

Kehittämistyön prosessi eteni vaihtelevasti. Välillä tein työtä eteenpäin todella intensiivisesti ja välillä taas pidin taukoja. Taukojen pitäminen teki hyvää, sillä lyhyen tauon jälkeen kehittämistyö tuntui etenevän paremmin. Aluksi oli hankalaa orientoitua työskentelemään intensiivisesti, sillä opinnäytetyön palautukseen oli pitkä aika. Orientoitumista hankaloitti myös se, että aloitin suuntaavien opintojen harjoittelujakson vasta kehittämistyön prosessin loppupuolella. Kehittämistyö eteni mielestäni vauhdikkaammin ja tekeminen oli helpompaa harjoittelujakson aikana, kun olin fyysisesti päivittäin kehittämistyön toimintaympäristössä ja yhteistyössä toimijoiden kanssa.

Käyttämäni kehittämismenetelmät olivat mielestäni hyvät. Kehittämistyössä toimijoiden osallistaminen mukaan kehittämistyöhön on oleellista ja käyttämäni menetelmät osallistivat toimijat mukaan hyvin. Webropolin avulla toteutetut kyselyt Kotosalla Neuvottelukunnalle ja palveluohjaajille toivat paljon tietoa siitä, millainen palvelutarpeen arvioinnin Kotosalla Säätiössä tulisi olla. Keskustelu toimijoiden kanssa kehittämisprosessin aikana auttoi selkiyttämään omia ajatuksia ja helpotti prosessin etenemistä.

Yhteistyö toimijoiden kanssa sujui hyvin. Kotosalla Neuvottelukunnan jäsenet sekä palveluohjaajat vastasivat aktiivisesti heille lähetettyihin Webropol-kyselyihin ja sain kyselyistä paljon hyödyllistä materiaalia kehittämistyön tuotoksen tekoon. Sain paljon tukea ja apua kehittämisprosessin eri vaiheissa Kotosalla Säätiön Turun alueen palvelupäälliköltä.

## 7.3 Ammatillinen kasvu

Ammatillinen kasvuni opinnäytetyöprosessin aikana oli merkittävää. Kehittämistyön tekeminen oli minulle uutta ja sain ottaa vastuun prosessin etenemisestä ja tuloksesta ensimmäistä kertaa koskaan. Vastaan tuli sekä suuria onnistumisen kokemuksia että vastoinkäymisiä. Kaikista niistä selvittiin ja olen ylpeä siitä, mi-

tä tässä kehittämistyössä sain aikaan. Koen yleisesti koko tämän prosessin kasvattaneen minua paljon ammatillisesti.

Sosionomin (AMK) osaaminen rakentuu kolmesta osa-alueesta: yleisestä työelämäosaamisesta, sosiaalialan ydinosaamisesta sekä erityisosaamisesta. Yleisellä työelämäosaamisella tarkoitetaan kaikkien alojen yhteisiä kompetensseja eli esimerkiksi projektiosaamista ja kielitaitoa. (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 11-12.)

Sosiaalialan ydinosaaminen koostuu kuudesta kompetenssista. Niitä ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen. (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 15-22.)

Erityisosaaminen määrittyy esimerkiksi asiakasryhmäkohtaisesti (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 11). Salonen (2008, 165) kirjoittaa sosionomin (AMK) ydinosaamisesta seniori- ja vanhustyössä. Hän sanoo sen olevan tietoutta sosiaaligerontologiasta, eettistä osaamista, yhteiskunnallista tietämystä ja vaikuttamista, sosiokulttuurista osaamista sekä sosiaalisen toimintakyvyn tukemista. Lisäksi hän katsoo ydinosaamiseen kuuluviksi vielä ikäihmisten palvelujen kehittämisen sekä menetelmäosaamisen. (Salonen 2008b, 165.)

Opinnäytetyön teko vahvisti omaa ammatillista osaamistani ja identiteettiäni sekä sosionomina sosiaalialan työkentällä että sosionomina seniori- ja vanhustyössä. Koen näiden edellä mainittujen sosiaalialan osaamisen osa-alueiden vahvistuneen tämän prosessin aikana. Sosiaalialan ydinosaamisen kompetensseista kaikki ovat sellaisia, joita tämä prosessi on kehittänyt ja vahvistanut. Erityisosaamisen osalta ainakin tietous sosiaaligerontologiasta, yhteiskunnallinen tietämys, sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen valmiudet sekä ikäihmisten palvelujen kehittäminen ovat sellaisia osa-alueita joiden voin sanoa kehittyneen tämän prosessin aikana.

## LÄHTEET

- Andersson, S. 2013. Kirjoituksia iäkkäiden ihmisten asumisesta. Gerontologia 1/2013, 46-49.
- Hakonen, S. 2008. Ikääntyvien voimavarat. Teoksessa Suomi, A & Hakonen, S (toim.) Kuluerastä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 121-152.
- Hautala, E. 2012. Senioriopas. Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyville. Helsinki: NordPrint.
- Heikkinen, R-L. 2013. Sosiaalinen toimintakyky ja sen arviointi. Gerontologia 4/2013, 386-396.
- Heimonen, S. 2009. Psyykinen toimintakyky. Teoksessa Pohjolainen, P. & Heimonen, S. (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti, 56-64.
- Heimonen, S. 2009. Toimintakyvyn arviointi ja tukeminen. Teoksessa Pohjolainen, P. & Heimonen, S. (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti, 6-17.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2009. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.
- Kelo, S.; Launiemi, H.; Takaluoma, M. & Tiittanen, H. 2015. Ikääntynyt ihminen ja hoitotyö. Helsinki: SanomaPro.
- Kotosalla 2015. Kotosalla-asuminen. Viitattu 24.11.2015. [www.kotosalla.fi/kotosalla-asuminen](http://www.kotosalla.fi/kotosalla-asuminen)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980
- Lehmuskoski, A.; Kuusisto-Niemi, S. 2008. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Stakesin raportteja 30/2008. Helsinki: Stakes.
- Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita.

Mollenkopf, H.; Marcellini, F.; Ruoppila, I.; Flaschenträger, P.; Gagliardi, C. & Spazzafum, L. 1996. Outdoor mobility and social relationships of elderly people. *Archives of Gerontology and Geriatrics*. Vol 24. No 3/1997, 295-310.

Nyman J. & Valtakari M. 2016. Ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelman 2013-2017 väliarviointi. Ympäristöministeriön raportteja 7/2016. Helsinki: Ympäristöministeriö. Saatavilla myös: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/160199/YMra\\_7\\_2016.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/160199/YMra_7_2016.pdf?sequence=1)

Pohjolainen, P. 2009. Fyysinen toimintakyky. Teoksessa Pohjolainen, P. & Heimonen, S. (toim.) *Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen*. Ikäinstituutti, 49-55.

Rantanen, T. 2013. Gerontologisen tutkimustiedon soveltaminen ikääntyvän väestön toimintakyvyn edistämiseksi. Teoksessa Heikkinen, E.; Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim, 414-420.

Rouhiainen-Valo, T.; Rantanen, T.; Hovi-Pulsa, R. & Tietäväinen, S. 2010. Kompetenssit sosionomien (AMK ja YAMK) ydinosaamisen avaajina. Teoksessa Viinamäki L. (toim.) *Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK ja YAMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä*. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010, 9-36.

Ruoppila, I. 2002. Psyykkisen toimintakyvyn tukeminen. Teoksessa Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) *Vanhuuden voimavarat*. Helsinki: Tammi, 119-150.

Salonen, K. 2008a. Haastava sosiaalinen vanhustyössä. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 26. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla myös: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522161475.pdf>

Salonen, K. 2008b. Sosionomin (AMK) osaaminen 2000-luvun seniori- ja vanhustyössä. Teoksessa Viinamäki, M. (toim.) *14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä*. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 159-172.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla myös: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>



Salonen, K. 2015. Vapaa-ajan aktiviteettien tuottamat hyvinvointikokemukset kolmasikäisten keskuudessa. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 43. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla myös: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165497.pdf>

Siitonen, T. 2013. Elinympäristön kehittäminen. Teoksessa Heikkinen, E.; Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 534-540.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira 2014. Määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta. Viitattu 17.4.2016. [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi) > Julkaisut ja määräykset > Määräykset

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Ikäihmisten toimintakyvyn arviointi osana palvelutarpeen arviointia sosiaalihuollossa. Viitattu 2.1.2016. <https://www.thl.fi/documents/470564/817072/ik%C3%A4ihmisten%2Btoimintakyvyn%2Barviointi%2Bstm.pdf/c83229a7-1869-4378-bbf9-3814970a220b>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Tampere: Juvenes Print. Saatavilla myös: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a. Iäkkäiden palvelut. Viitattu 25.3.2016. <http://stm.fi/iakkaiden-palvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b. Palvelut ja etuudet iäkkäille. Viitattu 25.3.2016. <http://stm.fi/ikaantyneiden-palvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016c. Ehkäisevät palvelut iäkkäille ihmisille. Viitattu 25.3.2016. <http://stm.fi/ikaantyneiden-ehkaisetvat-palvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016d. Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. Viitattu 25.3.2016. <http://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016e. Laitoshoito. Viitattu 25.3.2016. <http://stm.fi/laitoshoito>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016f. Kotihoito ja kotipalvelut. Viitattu 25.3.2016. <http://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016g. Omaishoito. Viitattu 25.3.2016.  
<http://stm.fi/omaishoito>

SotkaNET 2016a. Väestörakenne 2014. Viitattu 22.1.2016.

SotkaNET 2016b. 65 vuotta täyttäneiden yhden hengen asuntokunnat. Viitattu 22.1.2016.

SotkaNET 2016c. Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus, 65 vuotta täyttäneet. Viitattu 24.2.2016.

Tiikkainen, P & Heikkinen, R-L. 2011. Sosiaalisen toimintakyvyn mittaaminen ja arviointi väestötutkimuksissa. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/suositus/18/>

Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Heikkinen, E.; Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim, 284-290.

Tilastokeskus 2015. Väestöennuste 2015-2065. Viitattu 20.11.2015.  
[http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_fi.pdf)

Victor, C.; Scambler, S. & Bond, J. 2009. Social World of Older People. Understanding Loneliness and Social Isolation in Later Life. Open University Press.

WHO 2001. ICF – Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Suom. Stakes 2004. Jyväskylä: Gummerus.

Ympäristöministeriö 2013. Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma vuosille 2013–2017. Valtioneuvoston periaatepäätös 18.4.2013.

## Saatekirje Kotosalla-neuvottelukunnan kyselyyn

5.1.2016

Arvoisa Kotosalla-neuvottelukunnan jäsen,

Olen sosiaalialan opiskelija Turun ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötäni Kotosalla Säätiölle. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää kysely, jota käytetään kartoittaessa Kotosalla-asukkaiden nykyistä ja tulevaa palvelutarvetta.

Opinnäytetyöni toteuttamiseksi tarvitsen Teidän apuanne. Jotta kysely vastaisi parhaiten tarpeisiinne ja toisi oikealla tavalla palvelutarpeen ja mielipiteenne palveluista esiin, pyytäisin Teitä vastaamaan ohessa olevaan lyhyeen kyselyyn. Kysely aukeaa painamalla alla olevaa linkkiä. Oma palveluohjaajanne auttaa, mikäli ette saa linkkiä auki. Kysely on nimetön ja antamianne vastauksia käytetään vain tässä opinnäytetyössä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Vastaattehan perjantaihin 22.1.2016 mennessä. Jos Teillä on jotakin kysyttävää, tavoitatte minut puhelimitse numerosta XXX XXXXXXX tai sähköpostitse osoitteesta sonja.vainikka@edu.turkuamk.fi. Kotosalla Säätiön puolesta kysymyksiinne vastaa ohjaajani Eva Liuksila. Hänet tavoitatte puhelimitse numerosta XXX XXXXXXX ja sähköpostitse osoitteesta eva.liuksila@yhkodik.fi

LINKKI KYSELYYN:

<https://www.webropolsurveys.com/S/C1D7CE06FD5C8D31.par>

Kiitos paljon avustanne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Sonja Vainikka

sosionomiopiskelija

Turun ammattikorkeakoulu

## Kysely Kotosalla-neuvottelukunnalle

Tämän lyhyen kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Kotosalla-neuvottelukunnan jäsenten mielipiteitä ja ajatuksia siitä, millainen työväline palvelutarpeen kartoittamiseksi vastaisi heidän tarpeisiinsa parhaiten.

Vastaa kysymyksiin valitsemalla Teille sopivin vaihtoehto.

### 1. Asuinpaikkanne

- Turun seutu
- Tampereen seutu

### 2. Koetteko tarpeelliseksi sen, että palveluiden tarvettanne kartoitetaan?

- kyllä
- en

### 3. Kuinka usein kysely olisi mielestänne tarpeellista toteuttaa?

- puolen vuoden välein
- vuosittain
- joka toinen vuosi
- harvemmin

### 4. Minkälaiseen kyselyyn vastaisitte mieluiten?

- paperiseen kyselylomakkeeseen
- sähköiseen kyselylomakkeeseen
- henkilökohtaiseen haastatteluun

### 5. Koetteko tarvitsevanne apua kyselyn täyttämässä?

- kyllä, millaista? \_\_\_\_\_
- en

## 6. Kuinka pitkä kysely olisi mielestänne sopiva?

- 1 sivu
- 2 sivua
- 3 sivua
- yli 3 sivua

## 7. Kuinka tärkeäksi koette sen, että kyselyssä kartoitetaan nykyisiin palveluihin liittyen

Vastaa kysymykseen valitsemalla jokaiselle vaihtoehdolle oma, siihen sopiva vaihtoehto.

	En lainkaan tärkeäksi	Hieman tärkeäksi	Melko tärkeäksi	Tärkeäksi	Erittäin tärkeäksi
millaisia Kotosalla Säätiön omia palveluita käytätte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
millaisia Kotosalla Säätiön piiriin kuuluvien yritysten (esim. jalkahoitaja, kotisiivous) palveluita käytätte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
millaisia muita palveluita (esim. kaupungin palvelut) käytätte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mielipidettänne nykyisistä palveluista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mielipidettänne palveluohjauksesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 8. Kuinka tärkeäksi koette sen, että kyselyssä kartoitetaan tuleviin palveluihin liittyen

Vastaa kysymykseen valitsemalla jokaiselle vaihtoehdolle oma, siihen sopiva vaihtoehto.

	En lainkaan tärkeäksi	Hieman tärkeäksi	Melko tärkeäksi	Tärkeäksi	Erittäin tärkeäksi
toiveitanne uusista palveluista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ideoitanne palveluiden kehittämiseksi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ajatuksianne siitä, millaisia palveluita tarvitsette tulevaisuudessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kuinka tärkeäksi koette sen, että kyselyssä kartoitetaan virike- ja harrastustoimintaan liittyen

Vastaa kysymykseen valitsemalla jokaiselle vaihtoehdolle oma, siihen sopiva vaihtoehto.

	En lainkaan tärkeäksi	Hieman tärkeäksi	Melko tärkeäksi	Tärkeäksi	Erittäin tärkeäksi
aktiivisuuttanne talon omassa viriketoiminnassa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mielipidettänne talon omasta viriketoiminnasta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aktiivisuuttanne talon ulkopuolisessa harrastustoiminnassa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Alla olevaan laatikkoon voitte kirjoittaa asioita joita tässä kyselyssä ei käsitelty mutta koette tarpeelliseksi käsitellä valmiissa palvelutarvekyselyssä.

**Kiitos vastauksistanne!**

## Kysely Kotosalla-talojen palveluohjaajille

Tämän lyhyen kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Kotosalla-talojen palveluohjaajien mielipiteitä ja ajatuksia siitä, millainen palvelutarvekyselyn tulisi olla, jotta se vastaisi heidän tarpeisiinsa parhaiten. Kyselyn vastauksia käytetään opin- näytetyössä jonka tarkoituksena on kehittää Kotosalla-taloissa käytössä olevaa palvelutarvekyselyä.

Vastaa kysymyksiin valitsemalla sopiva vaihtoehto.

1. Koetteko tärkeäksi että tällainen palvelutarvekysely järjestetään?
  - kyllä
  - en, miksi ette?
2. Kuinka usein kysely olisi mielestänne tarpeen toteuttaa?
  - puolen vuoden välein
  - vuosittain
  - joka toinen vuosi
  - harvemmin
3. Minkälainen kysely olisi mielestänne paras?
  - paperinen kyselylomake
  - sähköinen kyselylomake
  - henkilökohtainen haastattelu
4. Kuinka pitkä kysely olisi mielestänne sopiva?
  - 1 sivu
  - 2 sivua
  - 3 sivua
  - yli 3 sivua

5. Kuinka tärkeäksi koette sen, että kyselyssä kartoitetaan asukkaiden nykyisiin palveluihin liittyen

	en lainkaan tärkeäksi	hieman tärkeäksi	melko tärkeäksi	tärkeäksi	erittäin tärkeäksi
millaisia Kotosalla Säätiön omia palveluja he käyttävät?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
millaisia Kotosalla Säätiön piiriin kuuluvien yritysten (esim. jalkahoitaja, kotisiivous) palveluja he käyttävät?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
millaisia muita (esim. kaupungin järjestämiä) palveluja he käyttävät?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
heidän mielipidettään nykyisistä palveluista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
heidän mielipidettään palveluohjauksesta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kuinka tärkeäksi koette sen, että kyselyssä kartoitetaan asukkaiden tuleviin palveluihin liittyen

	en lainkaan tärkeäksi	hieman tärkeäksi	melko tärkeäksi	tärkeäksi	erittäin tärkeäksi
heidän toiveitaan uusista palveluista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
heidän ideoitaan palvelujen kehittämiseksi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
heidän ajatuksiaan siitä, millaisia palveluja he kokevat tarvitsevansa tulevaisuudessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

□

7. Kuinka tärkeäksi koette sen, että kyselyssä kartoitetaan asukkaiden virike- ja harrastustoimintaan liittyen

	en lainkaan tärkeäksi	hieman tärkeäksi	melko tärkeäksi	tärkeäksi	erittäin tärkeäksi
heidän aktiivisuuttaan talon omassa viriketoiminnassa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
heidän mielipidettään talon omasta viriketoiminnasta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
heidän aktiivisuuttaan talon ulkopuolisessa harrastustoiminnassa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



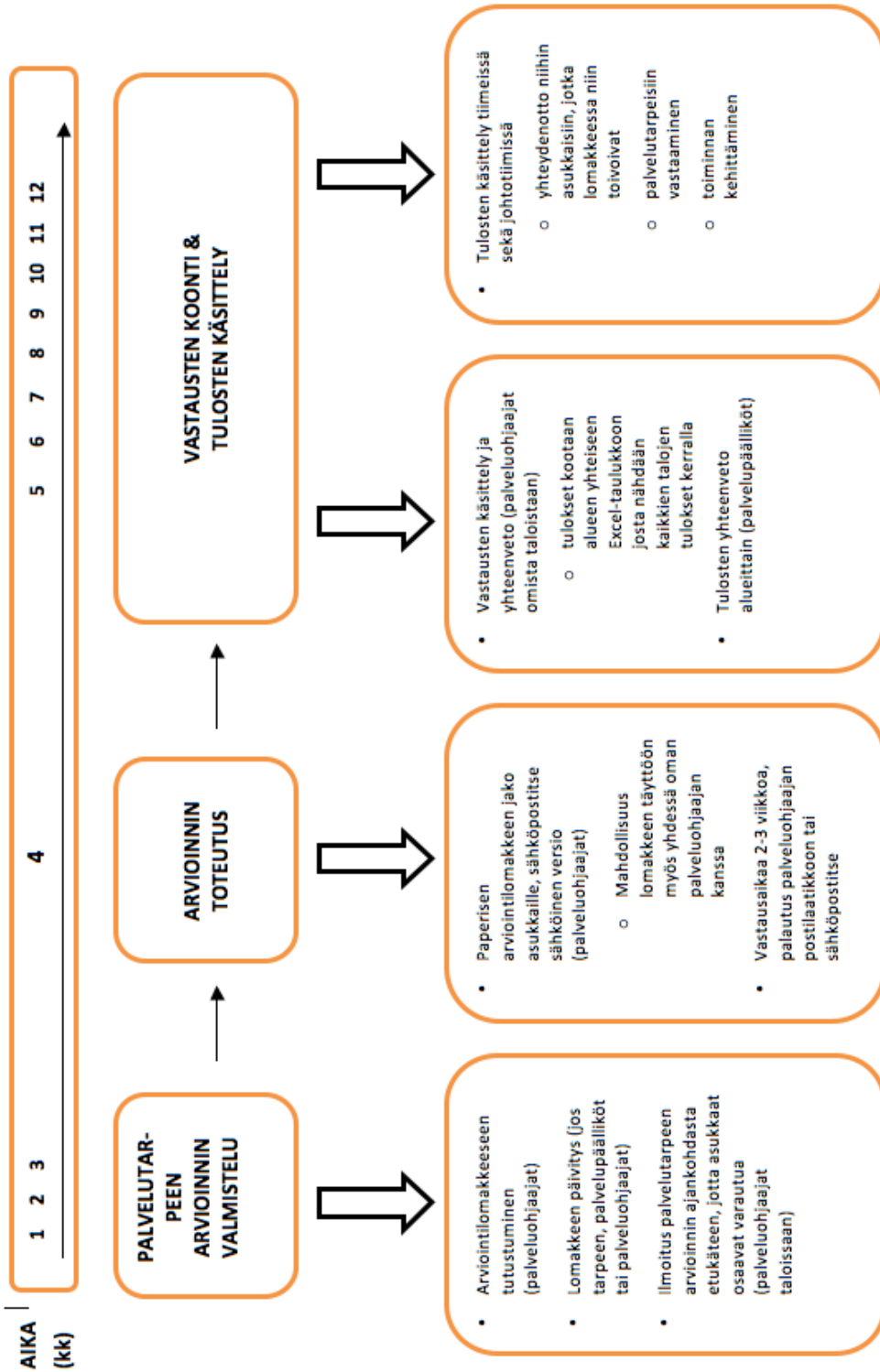
8. Olisiko kyselyssä mielestänne tarpeen kartoittaa asukkaiden mahdollista tarvetta turvallisuuspalveluille?
- kyllä
  - ei
9. Palvelutarpeeseen vaikuttaa olennaisesti myös ihmisen kokema toimintakyky. Olisiko kyselyssä mielestänne tarpeen kartoittaa asukkaiden

	ei lainkaan tarpeellista	hieman tarpeellista	melko tarpeellista	tarpeellista	todella tarpeellista
kokemaa fyysistä toimintakykyä (esim. apuvälineiden käyttöä)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kokemaa psyykkistä toimintakykyä (esim. elämän tarkoituksellisuuden tai pystyvyyden tunnetta)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kokemaa sosiaalista toimintakykyä (esim. vuorovaikutussuhteet, yksinäisyys)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Alla olevaan kenttään voitte kirjoittaa mahdollisia muita ideoita/asioita jotka tulisi ottaa huomioon valmiissa palvelutarvekyselyssä.

**Kiitos vastauksistanne!**

# Kotosalla® PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PROSESSI



## Työväline palvelutarpeen arviointiin



### Asukkaan palvelutarpeen arviointi

Tällä kyselyllä on tarkoitus arvioida Kotosalla-asukkaiden nykyistä ja tulevaa palvelutarvetta, palveluiden käyttöä sekä mielipidettä palveluista. Vastaa kysymyksiin valitsemalla sopiva vaihtoehto ja palauta lomake palveluohjaajalle X.X.201X mennessä.

Missä Kotosalla-talossa asutte?

---

#### I Palveluiden käyttö sekä palvelutarve

1. Käytättekö Kotosalla-talossa saatavilla olevia palveluja (joko Kotosalla Säätiön omia tai yhteistyöyritysten esim. jalkahoitajan tai hierojan palveluja)?

Kyllä

En

Jos vastasitte kyllä, millaisia palveluja käytätte tällä hetkellä?

2. Tiedotetaanko talossa saatavilla olevista palveluista mielestänne riittävästi?

Kyllä

Ei

3. Koetteko että talossa saatavilla olevat palvelut vastaavat tämän hetkistä palvelutarvettaanne?

Kyllä

En

4. Millaisia palveluja uskotte tarvitsevanne tulevaisuudessa?



## Asukkaan palvelutarpeen arviointi

5. Koetteko että tällä hetkellä Kotosalla-talossa saatavilla olevat palvelut vastaavat palvelutarpeeseenne myös tulevaisuudessa?

Kyllä  En

Jos vastasitte ei, miten palveluita tulisi mielestänne kehittää, jotta ne vastaisivat tarpeisiinne myös tulevaisuudessa?

6. Kuinka tyytyväinen olette Kotosalla-talon palvelutarjontaan? Vastaa valitsemalla sopiva arvo alla olevalta asteikolta 1-5 (1= en lainkaan tyytyväinen, 5= todella tyytyväinen).

en lainkaan tyytyväinen 1  2  3  4  5  todella tyytyväinen

## II Toimintakyky

Kysymme muutaman kysymyksen toimintakyvystänne, jotta voimme ottaa sen huomioon tarjoamissamme palveluissa.

7. Selviydtekö arjen askareista ilman apua?

Kyllä  En

Jos vastasitte ei, millaista apua tarvitsette?



## Asukkaan palvelutarpeen arviointi

8. Käytättekö liikkumiseen jotakin apuvälinettä (esim. rollaattoria, pyörätuolia tai kävelykeppiä)?

Kyllä, mitä?

En

9. Kuinka tyytyväinen olette elämääänne kokonaisuutena? Vastaa valitsemalla sopiva arvo alla olevalta asteikolta 1-5 (1= en lainkaan tyytyväinen, 5= todella tyytyväinen).

en lainkaan

tyytyväinen 1

2

3

4

5

todella

tyytyväinen

10. Koetteko olevanne yksinäinen?

Kyllä

En

### III Palveluohjaus

11. Kuinka tarpeelliseksi koette palveluohjaajan talossanne? Vastaa valitsemalla sopiva arvo alla olevalta asteikolta 1-5 (1= ei ollenkaan tarpeellinen, 5= todella tarpeellinen).

ei ollenkaan

tarpeellinen 1

2

3

4

5

todella

tarpeellinen

12. Käytättekö palveluohjaajaa apuna henkilökohtaisten asioidenne hoidossa?

Kyllä

En



## Asukkaan palvelutarpeen arviointi

13. Käytättekö palveluohjaajaa apuna kiinteistöön liittyvien asioiden hoidossa (esim. vikailmoitukset huoltoon)?

Kyllä  En

14. Onko palveluohjaaja mielestänne paikalla talossa riittävästi?

Kyllä  Ei

15. Onko palveluohjaaja mielestänne tavoitettavissa hyvin puhelimitse?

Kyllä  Ei

16. Kuinka hyvin palveluohjaus on vastannut odotuksianne? Vastaa valitsemalla sopiva arvo alla olevalta asteikolta 1-5 (1= todella huonosti, 5= todella hyvin).

todella huonosti 1  2  3  4  5  todella hyvin

### IV Viriketoiminta

17. Osallistuttekö talon viriketoimintaan?

Kyllä  En

Jos vastasitte en, miksi ette?

18. Kuinka tyytyväinen olette talon viriketoimintaan (esim. jumpat, tapahtumat, kahvittelut)? Vastaa valitsemalla sopiva arvo alla olevalta asteikolta 1-5 (1= en lainkaan tyytyväinen, 5= todella tyytyväinen).



## Asukkaan palvelutarpeen arviointi

en lainkaan tyytyväinen 1  2  3  4  5  todella tyytyväinen

19. Koetteko saavanne vaikuttaa talossanne järjestettävään viriketoimintaan?

Kyllä  En

20. Onko Teillä joitakin kehitysehdotuksia talon viriketoimintaan?

21. Alle voitte kirjoittaa vapaasti palautetta talon palveluista.

Jos tahdotte keskustella kyselyssä esille tulleista asioista ja omasta palvelutarpeestanne enemmän, täyttäkää alle yhteystietonne niin oma palveluohjaajanne ottaa yhteyttä Teihin.

Nimi: \_\_\_\_\_

Asunnon numero: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

**Kiitos vastauksistanne!**