

IKÄÄNTYNEIDEN JA PALVELUOHJAAJIEN
PALVELUKATEGORIATOIVEET MUNPALVELUT.FI-
PALVELUALUSTALLE

Totti Räsänen

Opinnäytetyö, syksy 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Räsänen, Totti. Ikääntyneiden ja palveluohjaajien palvelukategoriatoiveet Munpalvelut.fi - palvelualustalle. Diak, Pori, syksy 2017, 43 s., 5 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Turun kaupungin tilaaman opinnäytetyön tutkimusosion näkökulma painottuu aktiivisiin ikääntyneisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitä palveluita Turun seudulla asuvat aktiiviset ikääntyneet haluavat Munpalvelut.fi - palvelualustalle. Tutkimuksessa selvitetään myös Turun seudulla toimivilta palveluohjaajilta ikääntyneiden eniten kysymät palveluohjaukseen liittyvät asiat.

Opinnäytetyön tarkoituksena on näyttää tilastollisen tutkimuksen avulla palvelukokonaisuudet, jotka ovat tärkeitä ikääntyneille ja joita Munpalvelut.fi - palvelualustalle tulisi sisällyttää, jotta alusta tukisi parhaiten ikääntyneitä, heidän omaisiaan sekä palveluohjaajien työtä ikääntyneiden palveluohjaamisessa.

Tutkimuksessa otanta oli 172 ikääntyneiden osalta ja 22 palveluohjaajien osalta. Tieto kerättiin suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti käyttämällä paperista kyselylomaketta sekä Webropol-kyselytyökalulla laadittua kyselylomaketta. Ikääntyneille suunnatussa kyselyssä käytettiin numeerista arvosanaa, jotta voitiin käyttää tilastollisia käytänteitä analysoitaessa vastauksia.

Ikääntyneiden ja palveluohjaajien kyselyn tuloksien mukaan kaikki (eläke, taloudellinen tuki, kodin ulkopuolella liikkuminen, vapaa-ajan vietto, terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus, kodin kunnossapito, kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus, omaishoito, tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut, ikääntyneiden asuminen) kategoriat tulisi sisällyttää Munpalvelut.fi - palvelualustalle. Ikääntyneet kokivat, että eläke ja kodin kunnossapito-kategoriat eivät olleet niin tärkeitä (heille). Palveluohjaajat sen sijaan kertoivat, että kodin kunnossapitoon liittyviä asioita heiltä kysellään paljon. Eläkkeeseen liittyviä kyselyitä palveluohjaajille tulee, mutta tämän tutkimuksen tilastoja tutkimalla kategoria ei ole kovin tärkeä.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää sekä Turun seudun palveluohjaajien keskuudessa että KomPassi-hankkeessa. Tutkimuksen tulokset auttavat toteuttamaan ikääntyneille suunnatun palvelualustan sisältöä, joka tulee olemaan merkittävä osa palveluohjausta sekä ikääntyneiden omatoimisuuden tukemista ja omaisten kykyä auttaa ikääntynyttä selviämään arjessa paremmin.

Asiasanat: ikääntyneet, palveluohjaus, palveluohjaaja, palvelualusta, kvantitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Räsänen Totti. Improving the Munpalvelut.fi service platform for the optimal use of the elderly and case managers. p. 43. 5 Appendices. Language: Finnish. Autumn 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The objective of the study was to clarify which service entities the senior citizens in the Turku area want to be included in the Munpalvelut.fi service platform. In addition, the study brings up the questions that are most frequently asked from the case managers. This study was commissioned by the city of Turku and concentrates on the active senior citizens.

The aim of the study was to statistically show the main categories the elderly find especially important to be included in the Munpalvelut.fi service platform and in terms of offering the optimal assistance to the elderly, their relatives and the case managers in their work with the elderly.

In the study, the sampling was 172 senior citizens and 22 case managers. The information was systematically gathered according to plan by using a traditional questionnaire and the Webropol survey. A numeric rating scale was used in a survey addressed to the elderly to enable the use of the statistic in analyzing the answers.

The answers of both the elderly and the case managers indicated that all the categories mentioned in the survey should be included in the Munpalvelut.fi service platform. However, the answers of the elderly showed that home maintenance and matters concerning the pension were not very significant. On the other hand, the case management professionals stated that they were often asked questions about home maintenance, but questions about pensions were not statistically significant.

The results of this study can be used by the service professionals in the area of Turku and in KomPASSi-project. The results are also of great help in the realization of the content on the Munpalvelut.fi service platform. The platform will have a significant role in facilitating the work of the service professionals and it will increase the independence of the senior citizens and assist the relatives helping the elderly in coping better in their everyday life.

Keywords: senior citizens, case management, case manager, service platform, quantitative study

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	AKTIIVISEN IKÄÄNTYNEEN PALVELUOHJAUS SÄHKÖISELLÄ ALUSTALLA	8
2.1	Aktiivinen ikääntynyt	9
2.2	Ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus ja palvelualusta	10
3	PROSESSIN KUVAUS JA KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	13
3.1	Portfoliopohjainen opinnäytetyöprosessi	13
3.2	Kvantitatiivinen tutkimus	17
3.2.1	Aineistonkeruu kyselylomakkeella	19
3.2.2	Aineiston analyysi	23
3.3	Opinnäytetyön päätuotos	26
4	TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖKUMPPANI JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	27
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	28
5.1	Ikääntyneiden palveluohjauskyselyn tulokset	28
5.2	Palveluohjaajien palveluohjauskyselyn tulokset	30
5.3	Ikääntyneiden ja palveluohjaajien palveluohjauskyselyjen tulosten vertailu	32
5.4	Tulokset ikäryhmien mukaan	34
5.5	Tulokset sukupuolien mukaan	37
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	39
6.1	Arviointi ja luotettavuus	40
6.2	Eettisyys	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	46
	LIITE 1: Kyselylomake ikääntyneille	46
	LIITE 2: Webropol –kysely ikäihmisille	49

LIITE 3: Webropol –kysely ikääntyneiden palveluohjaajille	52
LIITE 4: Sähköposti ikääntyneiden palveluohjaajille	53
LIITE 5: Esitys tuloksista tilaajalle Power Point -muodossa	54

1 JOHDANTO

Suomi on voimakkaasti ikääntyvä yhteiskunta ja yli 65-vuotiaiden määrä tulee kasvamaan yli viidellä prosentilla vuoteen 2020 mennessä (Suomen virallinen tilasto, väestöennuste 2017). Ikääntyvälle väestölle tulee tarjota tulevaisuudessa myös yhä enemmän heille kohdennettuja sähköisiä palveluita.

Vaikka tämän hetken eläkeläisistä ei ole koskaan käyttänyt internetiä 36 %, niin lähitulevaisuudessa käyttäjämäärä tulee nousemaan. 65 % 74–89-vuotiaat eivät ole käyttäneet internetiä ollenkaan. Nuoremasta ikäluokasta, 65–74-vuotiaat, sen sijaan jo 74 % on käyttänyt internetiä. (Suomen virallinen tilasto, väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015.)

Turun kaupunki on lähtenyt vastaamaan tähän haasteeseen aloittamalla Munpalvelut.fi-projektin, jonka tarkoituksena on tuottaa palvelualusta internetiin. Munpalvelut.fi on uusi palvelualusta, jolta löytää arkea helpottavia palveluita Turun alueella. Tämän opinnäytetyön tuloksia käytetään hyödyksi kun suunnitellaan ja toteutetaan ikääntyneille suunnattuja palveluita palvelualustalle.

Opinnäytetyöni koostuu osasuorituksista, jotka olen suorittanut vuosien 2015 – 2017 välisenä aikana. Osasuorituksia suoritettiin kahdessa Ammattialan kehittämistyön välineet (myöhemmin AMMO) kurssissa sekä kolmessa Kehittämisen ja innovaatiotoiminta (myöhemmin KEH) kurssissa. Ammattialan kehittämistyön välineet 1 opintokokonaisuudessa vuonna 2015 tutkittiin ikääntyneille suunnattuja palvelualustoja. Tietynlaisia sivustoja oli olemassa, mutta ne eivät täyttäneet palvelualustan määritelmää ja olivat vaikeasti löydettävissä. Sähköiseen palveluun liittyviä hankkeita oli menossa suuri määrä, mutta valmiita ikääntyneille suunnattuja sähköisiä palveluita ei löydetty.

Kurssin toisessa osiossa 2016 kartoitettiin Turun kaupungin tilannetta ikääntyneiden palvelualustasta. Kartoituksessa tein yhteistyötä Turun kaupungin konsernihallinnon projektipäällikön Eero Rostialan kanssa. Rostiala johtaa Munpalvelut.fi projektia, joka kehittää palvelualustaa kaupunkilaisille ikään katsomatta. Yhteistyössä pohdittiin miten palautetta palvelualustasta ja sen sisällöstä olisi mahdollista saada kaupunkilaisilta.

Yhteistyö Munpalvelut.fi-projektin kanssa jatkui Kehittämis- ja innovaatiokurssin aikana. Kurssin ensimmäisessä osiossa 2016 tehtiin kirjallisuuskatsaus ikääntyneiden tekniikan käytöstä. Kurssin toisessa osiossa 2017 jatkettiin yhteistyötä Munpalvelut.fi-projektin kanssa. Munpalvelut.fi-Projekti tilasi tutkimuksen tekijältä tilastollisen analyysin aktiivisten ikääntyneiden palvelutarpeista sekä Turun seudulla toimivilta ikääntyneiden palveluohjaajilta ikääntyneiden palvelutarvekartoituksen. Opinnäytetyön päätuotoksena tehdään Turun kaupungin tilaama tilastollinen analyysi ja esitys aiheesta. Opinnäytetyön tekijä tulee esittämään analyysiesityksen erilaisissa Munpalvelut.fi- ja KomPassi-hankkeen järjestämissä tilaisuuksissa sekä yhteistyöverkoston järjestämissä tilaisuuksissa syksyn 2017 aikana.

Turun kaupungin tilaaman tutkimusosion näkökulma painottuu aktiivisiin ikääntyneisiin, jotka osallistuvat tapahtumiin tai ovat aktiivisesti liikkeellä esimerkiksi vapaaehtoisina eri tehtävissä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitä palveluita Turun seudulla asuvat aktiiviset ikääntyneet haluavat Munpalvelut.fi-palvelualustalle. Tutkimuksessa selvitetään myös Turun seudulla toimivilta palveluohjaajilta ikääntyneiden eniten kysymät palveluohjaukseen liittyvät asiat. Työn tarkoituksena on näyttää tilastollisesti palvelukokonaisuudet, jotka ovat tärkeitä ikääntyneille ja joita Munpalvelut.fi-palvelualustalle tulisi sisällyttää, jotta alusta tukisi parhaiten ikääntyneitä, heidän omaisiaan ja palveluohjaajien työtä ikääntyneiden palveluohjaamisessa. Työn tilaajalta saadun tiedon mukaan palveluohjaajilla on tarve uudelle työkalulle, joka helpottaisi oikeiden palveluiden ja palveluvaihtoehtojen löytymistä ikääntyneille.

Tutkimusprosessin edetessä määriteltiin yhteistyöverkostoon kuuluviksi Turun kaupunki (palveluohjaajat), Turun lähimmäispalveluyhdistys ry, Kotikunnas, KomPassi-hanke, Turun Kaupunkilähetys ry, Fingerroos -säätiön Löytävä-hanke, Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniakeskus.

Munpalvelut.fi-projekti hyödyntää tutkimuksen tuloksia kehittäessään ikääntyneiden palveluita palveluportaaliin. Tutkimuksen tuloksia käytetään myös KomPassi-hankkeessa, jonka tehtävänä on järjestää iäkkäiden palveluohjaus ja – neuvonta keskitetysti yhtenäisin menetelmin ja kriteerein (Varsinais-Suomen sote- ja maakuntaudistus 2017).

2 AKTIIVISEN IKÄÄNTYNEEN PALVELUOHJAUS SÄHKÖISELLÄ ALUSTALLA

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (L 2012/980) 1§ määrittelee lain tarkoitusta; *lain tarkoituksena on muun muassa tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien talvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää.* Lain toteutumisen vuoksi tärkeää olisikin saada ikääntyneiden erikoistarpeet esille kun sähköisiä talveluita kehitetään. Sähköinen talvelualusta on yksi keino varmistaa talveluiden näkyvyys ja vertailu yhdenvertaisesti jokaiselle ikääntyneelle sekä ikääntyneen omaiselle.

Vuonna 2010 tehdyn terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoituksen mukaan sähköisten talvelujen tarjonta oli lisääntynyt perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. Samassa kartoituksessa löytyi 75 aktiivista sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin hanketta (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 18). Sähköinen asiointi sekä talvelualustojen kehittäminen ovat selkeästi nykyaikaa ja tavoitteena on saada tukea valtakunnallisista sähköisistä talveluista uuden, vaikuttavan ja kustannustehokkaan talvelurakenteen toteuttamiseen. Tällä pyritään myös turvaamaan yhdenvertaiset terveyttä ja hyvinvointia edistävät talvelut eri alueilla asuville ihmisille siten että talvelu ei vaadi fyysistä paikallaoloa. Tavoitteen saavuttaminen vaatii talveluprosessien uudistamista. Uudistusta tehdessä on merkittävää muistaa, että jokaisella ihmisellä ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin ja toisaalta kaikki eivät itse aktiivisesti osallistu omasta hyvinvoinnistaan huolehtimiseen. Kasvokkain tapahtuvalla asioinnilla tulee olemaan tulevaisuudessakin tärkeä rooli talveluita järjestettäessä ja sähköiset talvelut ovat näitä talveluita täydentäviä. (Hyppönen ym. 2014, 5 – 6.) Käkäte-tutkimuksien (2013, 23) mukaan ikääntyneistä osa koki jäävänsä paitsi yhteiskunnan tuottamasta tiedosta, koska heillä ei ollut tekniikan vaatimaa osaamista.

Kansalaisten sähköisten talveluiden käyttöön liittyvä valmius on parantunut: Vuonna 2012 oli Tilastokeskuksen mukaan 16–74-vuotiaista jo 90 % sähköisen asioinnin

mahdollistavan teknologian käyttäjiä ja suurimmalla osalla on kotonaan verkkoyhteys. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on halua kehittää sähköisiä palveluita. Kehittämistä tarvitaan koska kunta- ja palvelurakenteissa on tapahtumassa murros, henkilöstö- ja resurssipula lisääntyy ja väestö ikääntyy. Tavoitteena kehittämisessä on laadun ja kustannustehokkuuden lisääntyminen, palvelujen saatavuuden paraneminen, tehokkaampi sairauksien ennaltaehkäisy, sairauksien varhainen toteaminen sekä itsehoidon ja hoidon jatkuvuuden paraneminen. (Hyppönen ym. 2014, 17.)

2.1 Aktiivinen ikääntynyt

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalviteista (L 2012/980) määrittelee ikääntyneen olevan henkilö, joka on oikeutettu vanhuuseläkkeeseen. Tässä tutkimuksessa selvitetään ikääntyneiden mielipidettä palveluiden tärkeydestä huomioiden sekä yksityisen sektorin että julkisen sektorin tuottamat palvelut. Munpalvelut.fi projektin yhtenä kohderyhmänä ovat ikääntyneet ihmiset ja sen vuoksi on tärkeää selvittää miten ikääntyneet voivat hyödyntää paremmin kaikille tarkoitettua palvelualustaa. Palvelualustalta iäkkäiden tulisi tulevaisuudessa löytää kaikki tarvitsemansa palvelun tuottajat.

Tutkimus keskittyy ihmisen kolmanteen ikään. Usein ihmisen kolmannen iän sanotaan alkavan 55 – 60 vuoden iästä ja päättyvän 80 vuoden ikään. Kolmatta ikää elävät ikääntyneet ovat siirtymässä eläkkeelle tai ovat jo eläkkeellä, he ovat vapaita toteuttamaan suunnitelmia ja kykenevät nauttimaan elämästä ilman velvoitteita. (Koskinen 2007, 41.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tilaajan tavoitteen asetannan mukaan tämä tutkimus käsittelee aktiivisia ikääntyneitä, jotka ovat kolmannessa iässä. Tutkimus ei keskity suoraanaisesti ikääntyneiden ikään, vaan pyrkii keskittymään aktiivisiin ikääntyneisiin, eli ihmisiin, jotka ovat siirtymässä eläkkeelle tai ovat eläkkeellä. Tutkimus ei myöskään keskity ikääntyneisiin, jotka ovat neljännessä iässä. Neljännessä iässä ihmiset vanhuutensa ja raihnaisuutensa vuoksi ovat jälleen riippuvaisia toisista ihmisistä (Rautava 2015, 21).

2.2 Ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus ja palvelualusta

Merja Salmisen artikkelin Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämispoluilla (2013) määrittely kuvaa palveluohjausta toiminnaksi, jossa palvelut joita asiakas käyttää on sovitettu paremmin yhteen ja sitä kautta varmistettu julkisen vallan palvelujen kohdentuminen ja taattu ainakin jossain määrin asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut. Lähtökohtana palveluohjauksessa on asiakas ja toiminta on asiakaslähtöistä. Palveluohjauksen tarkoituksena on etsiä asiakkaalle parhaiten sopivat ja riittävät palvelut huomioiden jokaisen yksilölliset palvelutarpeet.

Työtapana palveluohjauksessa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua. Luottamuksellinen suhde on perustana palveluohjauksessa ja sen tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Prosessina palveluohjaus on tarkoitettu löytämään asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palvelutarpeet. Tavoitteena on löytää asiakkaalle hänen tarpeisiinsa parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11.)

Oheisessa palveluohjausmallikuviossa alimmalla tasolla ovat omatoimiset henkilöt, jotka hakevat apua sähköisesti toimivasta verkkosivustosta. Hyvinvointiaseman verkkosivusto on tarkoitettu sekä asiakkaille että työntekijöille ja omaisille. (Hänninen 2007, 17.) Palveluohjauksella vahvistetaan tiedon ja tuen avulla asiakkaan elämönhallintaa (Helminen 2015, 36).



KUVIO 1. Kolmitasoinen neuvonta – ja palveluohjausmalli (Hänninen 2007, 17)

Hyvinvointiasema tieto-, palvelu- ja neuvontaverkkosivusto on tarkoitettu kaikkien asiakkaiden mutta myös työntekijöiden käyttöön. Hyvinvointiasema pitää sisällään kaikki tärkeät linkit ja tiedot palveluista, sosiaaliturvasta, julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelujen tuottajista. Hyvinvointiaseman tasolla selvitetään asiakkaan palvelutarve ja ohjataan asiakas palvelutarpeen mukaan. Jos asiakas tarvitsee tehokkaampaa palveluohjausta, niin hän siirtyy seuraavalle tasolle palveluohjaukselliseen työotteeseen. Tavoite kuitenkin on, että suurin osa asiakkaista saa hyötyä sähköisestä hyvinvointiasemasta. (Hänninen 2007, 17.)

Digitaaliset alustat ovat tietoteknisiä järjestelmiä, joilla eri toimijat kykenevät toteuttamaan lisäarvollaista toimintaa. Toimijoilla tarkoitetaan käyttäjiä, palvelun tarjoajia ja muita ryhmiä ja yksilöitä jotka käyttävät alustaa (Seppälä, Halén, Juhanko, Korhonen, Mattila, Parviainen, Talvitie, Ailisto, Hyytinen, Kääriäinen, Mäntylä & Ruutu 2015, 2). Tässä tutkimuksessa digitaalisen alustan sijaan käytetään nimitystä palvelualusta, koska se kuvaa paremmin Munpalvelut.fi -sivustoa. Palvelualustojen tarkoitus on, että eri toimijat tuottavat alustoille sisältöä, joka hyödyntää alustan muita käyttäjiä. Alustojen tarkoitus on saada toimijoiden verkostojen yhteisvaikutuksilla taloudellista hyötyä.

(Seppälä ym. 2015, 2.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää millaisia palveluita ikääntyneet sekä ikääntyneen väestön kanssa työtä tekevät palveluohjaajat haluavat Munpalvelut.fi palvelualustalle.

Taulukosta 1 havaitaan että vain 16 % yli 75-vuotiasta on käyttänyt julkisia palveluita internetissä. Julkisia palveluita internetissä käyttävien alle 75-vuotiaista prosentuaalinen osuus on jo huomattavasti suurempi. Lisääntynyt sähköisten palvelualustojen käyttäminen internetissä ei tarkoita sitä, että kaikki palvelut voisivat olla vain ja ainoastaan internetin välityksellä saatavia. Tarjolla on oltava vaihtoehtoisia toimintatapoja, kuten esimerkiksi henkilökohtainen asiointi palvelupisteessä. Sähköinen palvelualusta, josta voi löytää elämää helpottavia palveluita, on kuitenkin erittäin käytännöllinen ja hyödyllinen monissa tilanteissa ja sen käyttö tulee lisääntymään tulevina vuosina.

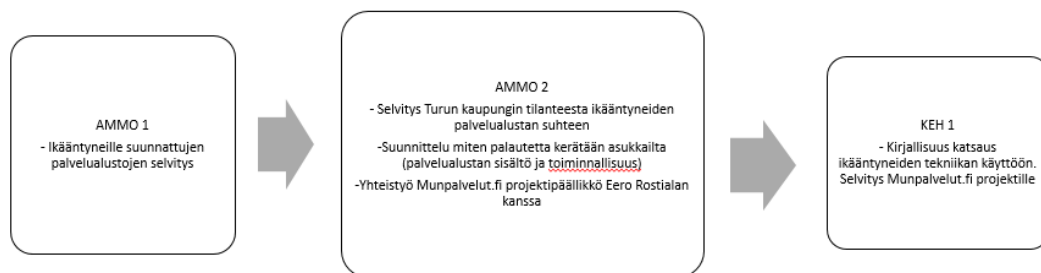
TAULUKKO 1. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asioinnissa, %-osuus väestöstä (Suomen virallinen tilasto 29).

	Hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetisivuilta	Hakenut internetistä virallisen lomakkeen täyttääkseen sen	Lähettänyt täytettyä virallisen lomakkeen internetin kautta
	%osuus väestöstä		
55-64v	70	52	48
65-74v	48	33	30
75-89v	16	13	9

3 PROSESSIN KUVAUS JA KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään portfolio pohjaisen opinnäytetyön sisältöä ja miten opinnäytetyön tekijä suoritti osakokonaisuudet. Opinnäytetyö koostuu osasuorituksista, joita suoritettiin 2015 – 2017 välisenä aikana. Osasuorituksia suoritettiin kahdessa AMMO-kurssissa sekä kolmessa KEH-kurssissa.

3.1 Portfoliopohjainen opinnäytetyöprosessi



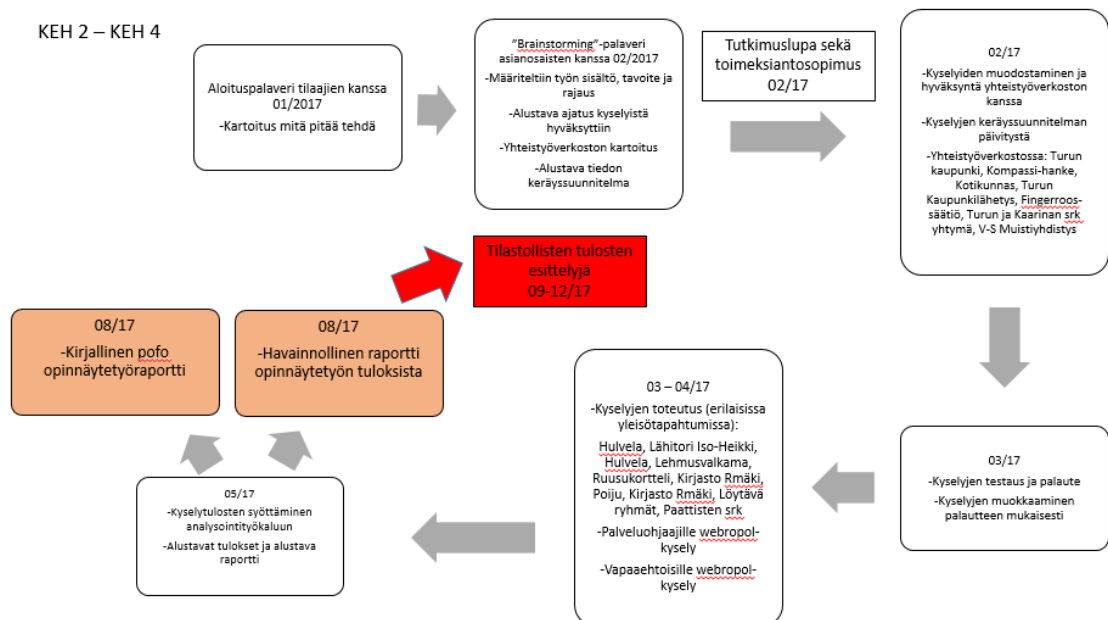
KUVIO 2. Portfoliopohjainen opinnäytetyöprosessi, AMMO 1 – 2 ja KEH 1

AMMO 1 -opintokokonaisuudessa vuonna 2015 tutkin ikääntyneille suunnattuja palvelualueita. Tietyntylaisia sivustoja oli olemassa, mutta ne eivät täyttäneet palvelualueiden määritelmää ja olivat vaikeasti löydettävissä. Sivustot eivät myöskään olleet kovin informatiivisia. Myöskin sektorien ylittävä yhteistyö puuttui sivustoilta täysin. Sähköiseen palveluun liittyviä hankkeita oli menossa suuri määrä, mutta valmiita ikääntyneille suunnattuja sähköisiä palveluita en löytänyt.

AMMO-kurssin toisessa osiossa 2016 kartoitin Turun kaupungin tilannetta ikääntyneiden palvelualueiden suhteen. Kartoituksessa tein yhteistyötä Turun kaupungin konsernihallinnon projektipäällikkö Eero Rostialan kanssa. Rostialan vastuulla on johtaa Munpalvelut.fi-projektia, joka suunnittelee palvelualueita kaupunkilaisille ikään

katsomatta. Yhteistyössä pohdittiin miten palautetta palvelualustasta ja sen sisällöstä olisi mahdollista saada kaupunkilaisilta. Munpalvelut.fi projektin työntekijät olivat tutkineet jo hieman miten palautetta kerättäisiin ja he kertoivat, että kuntalaisille tehdyistä sähköisistä kyselyistä tulee vastauksia niukasti. Palauteprosessi pitäisi jalkauttaa lähelle kuntalaisia ja kysellä henkilökohtaisesti palautetta. Menetelmä on luonnollisesti työläs, mutta näin saadaan vastauksia. Haastateltavat käyttivät termiä ”rinnallakävely”, jossa konkreettisesti kävellään palvelunkäyttäjän kanssa ja tarkastellaan palvelujen toimivuutta. Tämän kurssin suorittamisesta nousi idea tehdä matalakynnyksinen ikääntyneille suunnattu kysely palvelualustan sisällöstä.

Yhteistyö Munpalvelut.fi-projektin kanssa jatkui KEH kurssin aikana. Kurssin ensimmäisessä osiossa 2016 tehtiin kirjallisuuskatsaus ikääntyneiden tekniikan käytöstä. Kirjallisuuskatsauksessa havaittiin aiheesta löytyvän monipuolista ja eri näkökulmista kirjoitettua materiaalia. Opinnäytetyön näkökulmasta merkittävimmät teokset käsittelivät sitä miten merkittävää on saada ikäihmisten mielipiteet esille uutta toimintoa suunniteltaessa, sekä ymmärtää se tosiasia, että suurin osa ikäihmisistä ei käytä vielä tietotekniikkaa etsiessään palveluita.



KUVIO 3. Portoliopohjainen opinnäytetyö prosessi, KEH 2–4.

KEH 2:een liittyvä tutkimus käynnistettiin aloituspalaverilla, jossa oli läsnä tutkimuksen tilaaja ja tutkimuksen tekijä. Palaverissa keskusteltiin työn tavoitteista, tarkoituksesta ja aikataulusta. Palaverissa sovittiin, että kutsutaan kokoon palveluohjauksen ammattilaisia, kun opinnäytteen tavoitteet ja tarkoitus ovat selkiytyneet. Aloituspalaverin jälkeen hahmottelin kysymyslomakkeen pääkategoriat ja suunnittelin alustavan prosessin miten tutkimusta lähdetään viemään eteenpäin.

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tehtiin sopimus opinnäytesyhteistyöstä Turun kaupungin Munpalvelut.fi-projektin kanssa. Tutkimuslupa myönnettiin helmikuussa 2017.

Työn tavoitteen selkiytyttyä kutsuin koolle palveluohjauksen ammattilaisista koostuvan työryhmän, johon kuului edustaja Turun kaupungilta, Kompassi-hankkeesta ja Kotikunnaksesta. Esittelin palveluohjauksen ammattilaisille alustavan suunnitelman kyselyn pääkategorioista sekä tutkimusprosessin. Työryhmän kanssa yhdessä katselmoitiin kyselylomakkeen pilotoitava versio ikääntyneille ja palveluohjaajille. Työryhmän kanssa laadittiin tutkimuksen tarkemmat rajaukset. Kotihoidon palvelut jätettiin pois tutkimuksesta, koska KomPASSi-hanke on kartoittamassa Varsinais-Suomen alueen kotihoitoa ja kotiin annettavien palvelujen kokonaisuutta. Työryhmän kanssa sovittiin ikääntyneiden kyselyjen pilotoinnista sekä jaettiin tietoa verkostoista, joiden kanssa voidaan tehdä yhteistyötä vastauksien saamiseksi kyselyyn.

Ikääntyneille suunnattuun kyselyyn valittiin alla olevat pääkategoriat ja pääkategorioiden alle kirjoitettiin kyselyn selkeyden vuoksi avainsanoja, joita kyseinen pääkategoria pitää sisällään. Pääkategoriat valittiin ammattilaisten pohdinnan tuloksena ja niitä täydennettiin laajennetun ammattilaisverkoston kommentointien jälkeen.

Ammattilaisille esittelin asteikon, jolla voidaan kerätä arvosana kustakin pääkategorian tärkeydestä ikääntyneiltä. Kyselyyn ikääntyneille suunnittelin Likertin asteikko 1 – 10, johon ikääntynyt voi helposti antaa arvosanan pääkategorialle, joka vastaa hänen mielipidettään kategorian tärkeydestä. Alla on jokainen pääkategoria esiteltyinä järjestyksessä ja esimerkit kategorian sisällöstä.

Eläke

(esim. eläkkeen hakeminen, eläke muodot, eläkkeellä työskentely, toimeentulotuki yms.)

Taloudellinen tuki

(esim. eläkkeensaajan asumistuki ja hoitotuki, sairaanhoidon ja lääkkeiden korvaukset yms.)

Kodin ulkopuolella liikkuminen

(esim. taksipalvelu, saattaja/avustaja/ystävätoimintapalvelu, palvelulinjat yms.)

Vapaa-ajan vietto

(esim. vapaaehtoistoiminta, kerhot, liikunta ja kulttuuripalvelut, luennot, yhdistysten toiminta)

Terveysteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus

(esim. apteekkipalvelut, ajo-oikeuden uusiminen, kuulo –ja näöntutkimus, potilasjärjestöjen neuvonta esim. muisti/diabetes, terveystarkastus, kausirokotus yms.)

Kodin kunnossapito

(esim. talonmies/asunnon korjauspalvelut, nuohous, väliaikainen asuminen, siivouspalvelu yms.)

Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus

(esim. apuväline palvelut, turva/paikantava ranneke, kodin muutostyöt, tukihenkilötoiminta, rikosuhripäivystys, keskusteluapu kriisitilanteisiin yms.)

Omaishoito

(esim. omaishoitajan jaksamisen tukeminen, omaishoitotuki, vertaistukitoiminta, omaishoitajien vapaapäivät yms.)

Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut

(esim. lakipalvelut, hoitotahto, edunvalvontavaltuus, testamentti, neuvontapalvelut yms.)

Ikääntyneiden asuminen

(esim. ateriat – ja kauppapalvelu, senioritalo, palvelutalo yms.)

Työryhmän kanssa suunniteltiin miten ja missä kyselyihin haettaisiin vastauksia. Tutkimuksen rajauksessa päätettiin, että ikääntyneiden kyselyihin tulisi hakea vastauksia aktiivisilta ikääntyneiltä. Tämän vuoksi todettiin että aineisto kerätään ikääntyneille suunnattuihin infotilaisuuksiin, messuihin sekä ryhmiin osallistuvilta henkilöiltä. Työryhmän kanssa suunniteltiin yhteistyöverkosto, johon kuului Turun kaupunki (palveluohjaajat), Turun lähimmäispalveluyhdistys ry Kotikunnas, Kompassi-hanke, Turun Kaupunkilähetys ry, Fingerroos-säätiön Löytävä-hanke, Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniakeskuksen vapaaehtoistyö.

Työryhmäpalaverin, ”brainstormingin”, jälkeen aloitin kyselyjen luomisen ikääntyneille. Valitsin ikääntyneiden kyselylle työkaluksi Word-ohjelman, johon kirjoitettiin kyselyn saatekirje sekä kyselyn kategoriat. Ensimmäisen version kyselylomakkeesta lähetin yhteistyöverkostolle kommentointikierrokselle, minkä jälkeen muokkasinkin kyselyä kommenttien pohjalta. Toinen versio kyselystä pilotoitiin Kotikunnaksessa kokoontuvassa ikääntyneiden ryhmässä. Ikääntyneiltä saatujen kommenttien jälkeen korjasin kyselylomaketta, ja sen jälkeen lähetin lomakkeen vielä tarkistuskierron yhteistyökumppaneille.

3.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat 1. miten tärkeiksi Turun alueella liikkuvat aktiiviset ikääntyneet kokevat esitetyt palvelukategoriat ja 2. mitä palveluohjaukseen liittyviä asioita ikääntyneet kysyvät eniten Turun alueella toimivilta ikääntyneiden palveluohjaajilta. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää Kanasen (2011, 18) mukaan riittävän suurta otantaa, standardoituja aineistonkeruumenetelmiä sekä asioiden

kuvaamista numeeristen suureiden avulla, jotta tuloksia on mahdollista havainnoida taulukoin ja kuvin. Havaintoja on mahdollista kerätä monin erilaisin tavoin, mutta järjestelmällisen tiedonkeruun avulla on mahdollista päätellä ilmiön säännönmukaisuutta. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa tilastollisten menetelmien käyttäminen on mahdollista. Havaintoyksiköiden määrän tulee olla yli 100, kun tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä. (Vilkkä 2007, 17 Tässä opinnäytetyössä otanta oli 172 ikääntyneiden osalta ja 22 palveluohjaajien osalta. Tieto kerättiin suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti käyttämällä paperista kyselylomaketta sekä Webropol-kyselytyökalulla laadittua kyselylomaketta. Ikääntyneille suunnatussa kyselyssä käytettiin numeerisia arvosanoja, jotta voitiin käyttää tilastollisia käytänteitä analysoidessa vastauksia.

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus jonka mukaan tutkimusstrategia valikoituu. Kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluu keskeisesti käsitteiden määrittely, aineiston keruun suunnitelma, jossa huomioidaan havaintoaineiston soveltuvuus numeeriseen mittaamiseen, tutkittavien henkilöiden valinta, joista määritellään perusjoukko ja otetaan perusjoukosta otos. Tärkeää on myös aineiston muokkaaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja tilastollinen analysointi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137, 140.) Aineistonkeruu suunnitelma tehtiin yhteistyössä palveluohjauksen ammattilaisten kanssa ja laadittiin aikataulu milloin aineistoa kerätään.

TAULUKKO 2. Aineistonkeruun aikataulusuunnitelma

PVÄ	AINEISTONKERUU PAIKKA
8.3.2017	Hulvela, aktiivinen arki, omaishoitajat
9.3.2017	Lähitori, Iso-Heikki
13.3.2017	Hulvela, aivojumppa
14.3.2017	Lehmusvalkama, kunnan köökki
15.3.2017	Ruusukortteli, Kompassi hanke
20.3.2017	Kirjasto Rmäki, LiiMu
20.3.2017	Poiju
27.3.2017	Kirjasto Rmäki, LiiMu
20.4.2017	Löytävä, Pilke ryhmä
25.4.2017	Paattisten srk
2.5.2017	Webropol nettikysely
26.5.2017	Opettajien kokous

Otanta, otantamenetelmät ja otokset ovat hyvin merkittäviä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Riittävän suuri kohderyhmä varmistaa sen että valittu ryhmä eli otos on kooltaan edustava. Todennäköisyysotanta ja ei-todennäköisyysotanta ovat otantamenetelmiä joista sopiva valitaan aina tapauskohtaisesti. Tässä tutkimuksessa otanta perustui harkinnan varaiseen ei-todennäköisyysotantaan, jossa valittujen havainto yksiköiden uskotaan edustavan hyvin perusjoukkoa. (Kananen 2011, 69.) Tässä opinnäytetyön perusjoukoksi määriteltiin aktiiviset ikääntyneet sekä Turun seudulla toimivat ikääntyneiden palveluohjauksen ammattilaiset.

3.2.1 Aineistonkeruu kyselylomakkeella

Tutkimusaineistoa voidaan hankkia monilla eri tavoilla. Aineistoa tutkimusta varten voi kerätä kyselyllä. Tieto on mahdollista kerätä standardoidusti kyselyssä, jolloin siis asiaa tiedustellaan samalla tavalla kaikilta vastaajilta. Tietystä joukosta olevat koehenkilöt muodostavat otoksen. Laaja tutkimusaineisto on mahdollista kerätä kyselytutkimuksella ja se on tärkeä etu kyselyssä sekä tietokoneella analysointi on mahdollista. Kyselytutkimuksen tekemisessä on myös heikkouksia. Vastaajien vastauksien perusteella ei voida päätellä ovatko he vastanneet tosissaan ja ajatuksella. Kysymykset saatetaan ymmärtää väärin ja sitä ei tutkijalla ole mahdollista kontrolloida. Kyselyn laatijan ei myöskään ole mahdollista tietää miten hyvin vastaajat ovat perehtyneet aiheeseen. Tutkimuksen tuloksiin saattaa vaikuttaa myös vastaamattomuus eli kyselytutkimuksen kato. (Hirsjärvi ym. 2009,193–195.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin kontrolloidun kyselyn muotoa, josta käytetään nimitystä informoitu kysely. Informoidussa kyselyssä tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti paikoissa joissa suunniteltu kohdejoukko on henkilökohtaisesti mahdollista tavoittaa. Tutkijan on mahdollista samalla kertoa tutkimuksen tarkoituksesta, tai selventää kyselyä ja vastata mahdollisiin kysymyksiin. Aineisto voidaan myös kerätä verkkokyselyllä, jossa lomake lähetetään tutkittaville, jotka täyttävät sen itse ja palauttavat tutkijalle. Kysely on mahdollista välittää tutkittaville myös organisaation välityksellä. Tällöin vastausprosentti on tavanomaista korkeampi. (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197.) Tässä tutkimuksessa kysely jaettiin ikääntyneille henkilökohtaisesti erilaisissa

tapahtumissa Turussa sekä sähköisesti yhteistyöverkoston välityksellä. Palveluohjaajille kohdistettu kysely lähetettiin sähköisesti yhteistyöverkoston välityksellä.

Kysymyslomake voidaan rakentaa monella eri tavalla. Kysymykset voivat olla avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajalle on jätetty tilaa kirjoittaa vastauksensa. Kysely voi perustua myös skaaloihin, jolloin käytetään väittämiä ja vastaaja valitsee miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä esitettyyn kysymykseen. Tilan säästämiseksi kysymykset laitetaan lomakkeisiin usein sarjoina. Laadinnassa voidaan kysymykset laittaa asteikkoihin eli skaaloihin, jolloin vastaaja valitsee itse onko väittämän kanssa samaa vai eri mieltä. Omat etunsa ja haittansa on sekä avoimilla että monivalintakysymyksillä ja ne tulee ottaa huomioon tehdessä kysymyslomaketta. (Hirsjärvi ym.2009,198–202.) Opinnäytetyön tutkimuksessa ikääntyneiden kyselyssä käytettiin Likert-asteikkoa skaalalla 10. Likert-asteikolla on vastaajan helppo rastittaa tai ympyröidä luku joka edustaa hänen arvosanaansa/mielipidettä kysymyksen sisällön merkittävyydestä (Heikkilä 2014, 51 ; Metsämuuronen 2009, 71). Palveluohjaajien kysely oli avoin kysely, jossa annettiin palveluohjauksen ammattilaisen vastata kirjallisesti lomakekenttään.

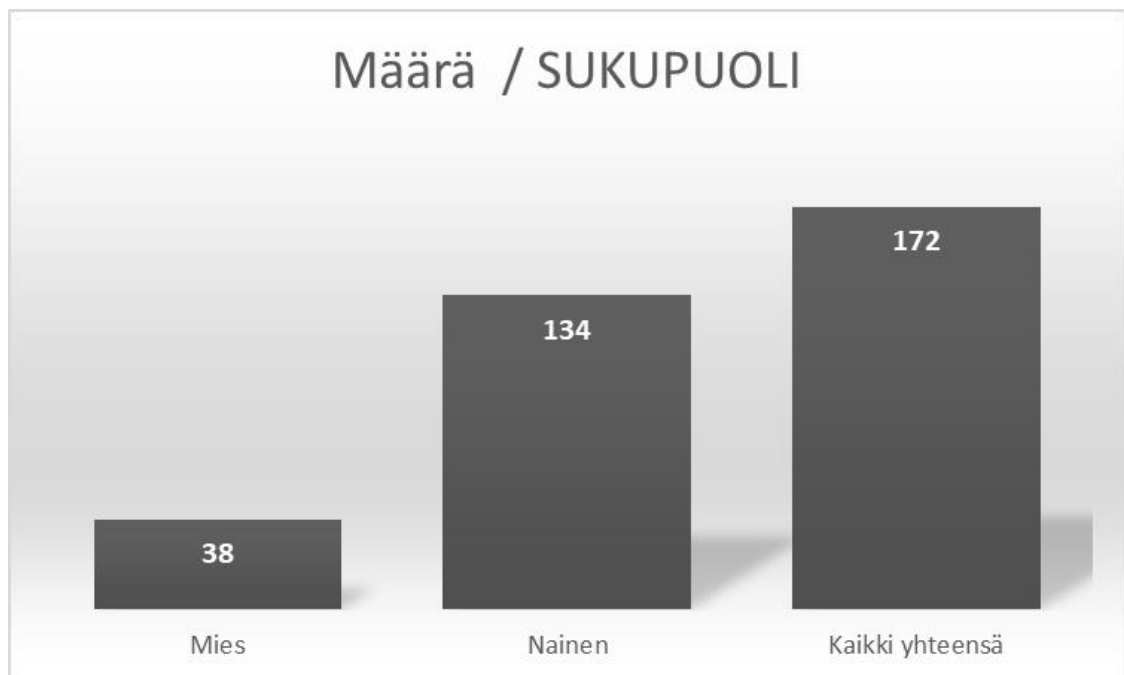
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

KUVIO 4. Likert-asteikko ikääntyneiden kyselyssä

Lomakkeen selvyys on tärkeä huomioitava asia luotaessa lomaketta. Spesifit kysymykset ovat yleisiä kysymyksiä parempia. Pitkiä ja kaksoismerkityksen sisältäviä kysymyksiä kannattaa olla käyttämättä. Monesti lyhyet kysymykset ovat helpompia ymmärtää. Lomakkeesta ei kannata tehdä kovin pitkää ja raskasta ja sen vuoksi kysymysten järjestystä ja määrää kannattaa pohtia lomaketta tehdessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 202-203.)

Aineistonkeruu toteutettiin työryhmän suunnitelmien mukaisesti erilaisissa tapahtumissa keväällä 2017. Tapahtumia joissa olin läsnä, oli 11 kappaletta ja niissä tilaisuuksissa käytettiin aikaa 1 – 4 tuntia, riippuen tapahtuman kestosta. Vastauksia erilaisista tilaisuuksista saatiin 88 kappaletta. Tutkimuksen tekijällä oli tavoite saada ikääntyneiltä vastauksia 150 kappaletta. Työryhmän kanssa sovittiin, että Webropol-kyselytyökalulla

tehdään samanlainen kysely vapaaehtoisille, jotka ovat itse aktiivisia ikääntyneitä tai voivat täyttää kyselyn oman asiakkaan kanssa. Internetissä täytettävään kyselyyn saatiin vielä 84 vastausta. Yhteensä vastauksia saatiin 172 kappaletta (Kuvio 3.). Ikääntyneille suunnattua palvelukategorioiden tärkeyteen liittyviä kyselyitä tehtiin siis kaksi kappaletta. Ensin tehtiin kysely Word-tekstinkäsittelyohjelmalla (LIITE 1), joihin haettiin vastauksia erilaisissa tilaisuuksissa. Koska vastauksia kyselyyn tuli alle sata, päädyttiin tekemään vielä uusi kysely Webropol-kyselytyökalulla (LIITE 2).



KUVIO 5. Vastaajien määrä ikääntyneiden kyselyyn

Naiset olivat paljon miehiä aktiivisempia osallistumaan tilaisuuksiin, joissa kyselyn aineiston keruuta toteutettiin. Tilaisuudet olivat kuitenkin suunnattu ikäihmisille sukupuolta katsomatta.



KUVIO 6. Ikääntyneiden kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

Kuviosta 6 huomataan, että ikäjakauma ikääntyneiden kyselyyn vastanneiden kesken oli juuri sitä mitä tutkimuksen määrittelyssä haettiin. Vastaajiksi haettiin eläkkeelle siirtyviä sekä eläkkeellä olevia aktiivisia ikääntyneitä. Ikäjakaumasta voidaan todeta että tavoite saavutettiin hyvin. Iäkkäämpiä vastaajia oli suhteessa vähemmän, joka noudattelee tietämystä kuntoisuuden laskemisesta neljännessä iässä.

Samaan aikaan kun ikääntyneiden kyselytiedon kerääminen oli käynnissä, tein Turun seudun ikääntyneiden kanssa työskenteleville palveluohjaajille Webropol-työkalulla ns. TOP10-ikäntyneiden kysymykset kyselyn (LIITE 3). Ikääntyneiden palveluohjaajille suunnattu kysely jaettiin heille sähköpostitse (LIITE 4). Kyselyn tarkoituksena oli selvittää mitä asioita ikääntyneet kysyvät ammattilaisilta eniten. Katselmoidun kyselyn lähetin yhteistyöverkostolle, joka jakoi kyselyn internet-osoitetta palveluohjauksen ammattilaisille. Kyselyyn ammattilaiset saivat itse kirjoittaa tärkeysjärjestyksessä vastaukset. Vastauksia kyselyyn saatiin 22 kappaletta kymmenestä eri organisaatioista, joissa ikääntyneiden palveluohjausta tehdään.



KUVIO 7. Palveluohjaajien kyselyyn vastanneiden määrä sekä organisaatioiden määrä.

Palautuneet lomakkeet tarkistettiin ja asiattomasti tai puutteellisesti täytetyt lomakkeet hylättiin. Ikääntyneiden vastauksissa jouduttiin hylkäämään n. 10% vastauslomakkeista puutteellisten tietojen vuoksi. Palveluohjaajien vastauslomakkeissa ei havaittu puutteita. (Vilka 2007, 106–108.)

3.2.2 Aineiston analyysi

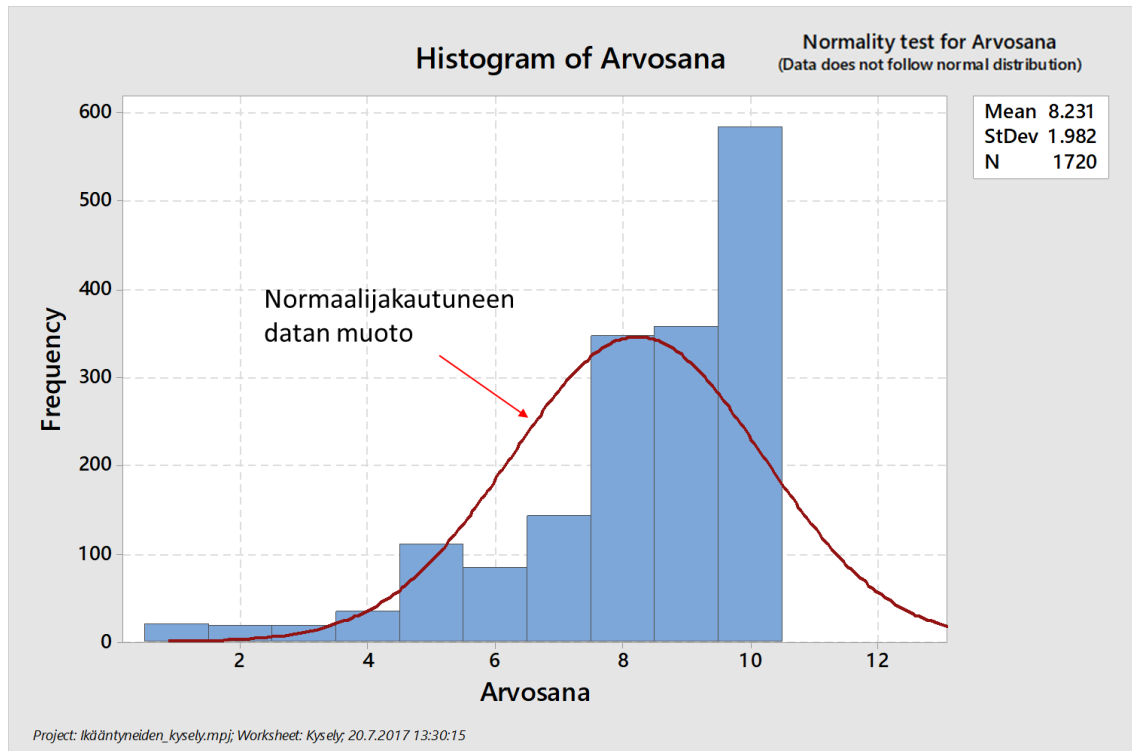
Vastausten tarkastuksen jälkeen syötin ikääntyneiden kyselyjen tulokset Excel-työkaluun ja tein tuloksista havaintomatriisin. Alla olevassa taulukossa 3 on esimerkki osasta tämän tutkimuksen havaintomatriisista. Tämän tutkimuksen havaintomatriisi pitää sisällään päivämäärän jolloin tieto on kerätty, ikähaarukan joka laskee haarukan automaattisesti ikä sarakkeesta, sukupuolen sekä pääkategorioiden kysymysten arvosanat. (Vilka 2007, 111.) Tämän jälkeen syötin tulokset MiniTAB ohjelmaan, joka on tilastollisen tiedonkäsittelyohjelma ja analysoin tulokset Kruskal-Wallis analyysia käyttäen. Arvosanoja analysoidessa käytin Kruskal-Wallis menetelmää, koska menetelmässä voi

analysoida mediaaniin perustuvia tärkeyksiä, sekä tärkeyseroja hyvin. Kruskal-Wallis perustuu järjestysasteikolliseen analyysiin. Se on epäparametrisen data-analyysin vaihtoehto varianssianalyysille. Kruskal-Wallis menetelmää käytin tässä sen vuoksi, koska numeeriset vastaukset eivät olleet normaalijakautuneita. Menetelmää käytin myös sen vuoksi, että se sopii kahden erilaisen datan vertailuun. (Metsämuuronen 2009, 1115 & Raudaskoski 2017.)

TAULUKKO 3. Havaintomatriisi ikääntyneiden vastauksista Excel-työkälussa

PVÄ	IKÄHAARUKK	IKÄ	SUKUPUC	Eläke (€)	Taloudellin	Kodin ulkop	Vapaa-ajan
8.3.2017	75-79	77	Nainen	7	4	8	7
8.3.2017	70-74	72	Nainen	10	10	8	9
8.3.2017	65-69	66	Nainen	8	10	7	10
8.3.2017	75-79	77	Nainen	8	8	9	9
8.3.2017	70-74	71	Nainen	10	9	9	8
9.3.2017	65-69	66	Nainen	10	7	8	9
9.3.2017	65-69	68	Nainen	5	8	10	9

Tulosten analysoinnissa käytin mediaania, koska numeeriset vastaukset eivät olleet normaalijakautuneita. Järjestysasteikollisessa aineistossa on hyvä käyttää mediaania tunnuslukuna, koska siinä analysoidaan tuloksia keskimmäisen havainnon suhteen. (Metsämuuronen 2009, 350 & Vilkkä 2007, 122.)



KUVIO 8. Ikääntyneiltä saatujen vastausten arvosanojen normaalijakaumatesti

Kuviosta 8 voidaan todeta että ikääntyneet antoivat arvosanan 10 (Likert –asteikko 1-10) palvelukategorioiden tärkeydestä melkein 600 kertaa. Tästä voidaan todeta, että vastaajat kokivat kategorioiden olevan merkittäviä heille. Kuviosta voidaan todeta myös, että data ei seuraa normaalijakaumaa.

Palveluohjaajille tehdyt avoimet kysymykset soveltuvat kvantitatiiviseen tutkimukseen. Sanalliset/kirjalliset vastaukset ryhmitellään jälkikäteen. Ryhmittelyn jälkeen muuttujille annetaan numeerinen arvo, jotta vastaukset pystytään analysoimaan helpommin. (Vilkkä 2007, 32.) Palveluohjaajien vastauksia pystyin vertaamaan ikääntyneiden vastauksiin, yhdenmukaistamisen jälkeen. Vastausten yhdenmukaistamisen tein siten, että palveluohjaajilta saadut top1 – top10 vastaukset ryhmittelin vastaamaan ikääntyneiden kyselyn pääkategorioita ja sen jälkeen annoin pisteet 10 – 1, sen mukaan oliko vastaus top 1, top 2... vai top 10. Tämän jälkeen syötin tulokset MiniTAB ohjelmaan ja analysoin Kruskal-Wallis analyysia käyttäen.

TAULUKKO 4. Havaintomatriisi palveluohjaajien vastauksista top1 ja top2 vastaukset

Palvelukategoria	10 pistettä, montako kertaa kategoria on top1 mainintana	9 pistettä, montako kertaa kategoria on top2 mainintana
Eläke	10	9
Taloudellinen tuki	0	18
Kodin ulkopuolella liikkuminen	50	18
Vapaa-ajan vietto	40	18
Terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus	0	18
Kodin kunnossapito	40	36
Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus	20	18
Omaishoito	40	45
Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut	0	9
Ikääntyneiden asuminen	20	9

3.3 Opinnäytetyön päätuotos

Opinnäytetyön päätuotoksena on Turun kaupungin tilaama tilastollisen analyysi aineistosta ja siihen liittyvä esitys (LIITE 5.). Analyysiesitystä tulen esittämään erilaisissa Munpalvelut.fi:n ja KomPassi-hankkeen järjestämissä tilaisuuksissa sekä yhteistyöverkoston järjestämissä tilaisuuksissa syksyn 2017 aikana. Esitystä on mahdollista myös ikääntyneiden palveluohjausta tekevien järjestöjen ja yhdistysten pyytää. Esitys pitää sisällään prosessin miten työ toteutettiin. Esityksessä esitellään palvelukategoriat ja kyselylomakkeet sekä perustelut niille. Tärkeimpänä sisältönä esityksessä esitetään kattavasti analysoidut tulokset ja johtopäätökset tuloksista suullisesti.

4 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖKUMPPANI JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Opinnäytetyön yhteistyökumppani ja tilaaja on Munpalvelut.fi, joka on Turun kaupungin ylläpitämä sähköinen alusta paikallisille yrittäjille, yrityksille ja järjestöille. Tutkimusta tehdessäni minulla oli apuna laaja yhteistyöverkosto, johon kuului ikääntyneiden palveluohjausta tekeviä tahoja, kuten esimerkiksi Turun kaupunki (palveluohjaajat), Turun lähimmäispalveluyhdistys ry Kotikunnas, KomPASSi-hanke, Turun Kaupunkilähetys ry, Fingerroos-säätiön Löytävä-hanke, Varsinais-Suomen Muistiyhdistys ry sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniakeskuksen vapaaehtoistyö.

Tutkimuksen toimintaympäristö on laaja. Varsinais-Suomi sisältää 27 kuntaa ja sen erityispiirteenä voidaan pitää alueeseen kuuluvaa saaristoa ja runsasta ruotsinkielisten osuutta. Toimintoympäristöön kuuluu suurimpana kaupunkina Turku ja lisäksi hyvin pieniä saaristokuntia, joissa asuu alle tuhat asukasta.

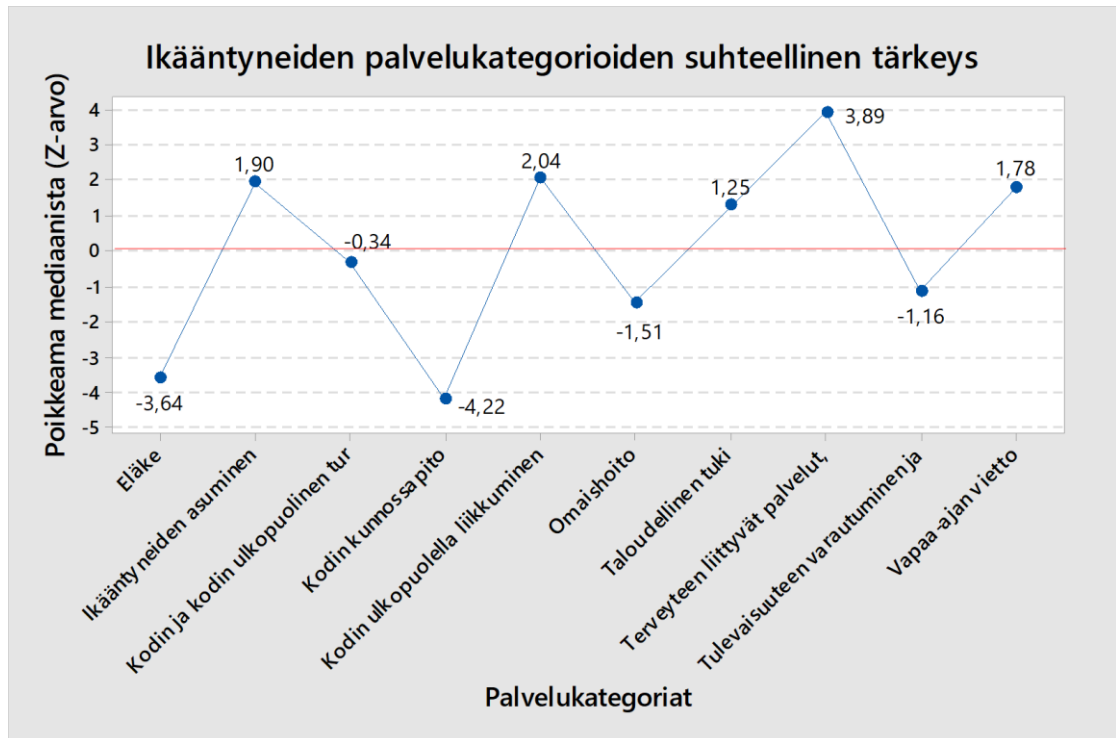
Varsinais-Suomen alueella on runsaasti ikääntyneiden palveluohjausta tekeviä ammattilaisia. Ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan, joten ikääntyneiden palveluohjauksen merkitys tulee kasvamaan ja yhteistyö palveluohjaajien kesken nousee entistä tärkeämmäksi Varsinais-Suomen alueella.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön tutkimuksen tärkeimmät tulokset. Tärkeimpiin tuloksiin sisältyy ikääntyneiden palveluohjauskyselyjen analysoitu tulos sekä ikääntyneiden kanssa työskentelevien palveluohjaajien palveluohjauskyselyn analysoitu tulos. Lisäksi tässä luvussa vertaillaan ikääntyneiden palveluohjauskyselyjen tuloksia palveluohjaajien tuloksiin. Luvussa on myös esitetty aktiivisten ikääntyneiden palveluohjauskyselyn tulokset jaoteltuna sukupuolen mukaan sekä ikäryhmittäin.

5.1 Ikääntyneiden palveluohjauskyselyn tulokset

Alla olevassa kuviossa 9 nähdään ikääntyneiden palvelukategoriavastausten tärkeyksien poikkeama mediaanista. Mitä suurempi poikkeama nolasta (mediaani), sen suurempi on palvelukategorian suhteellinen tärkeys. Jos poikkeama on positiivinen, niin tarve on suurempi kuin mediaani, kun taas negatiivinen poikkeus kertoo, että suhteellinen tärkeys on pienempi kuin mediaani arvo.



KUVIO 9. Ikääntyneiden vastausten palvelukategorioiden tärkeyden poikkeama mediaanista

Tärkeimpänä palvelukategoriana ikääntyneet kokevat *Terveysteen liittyvät palvelut, neuvonnan ja ohjauksen*. *Kodin ulkopuolella liikkumisen, ikääntyneiden asumisen ja vapaa-aajan vieton* kategoriat ikääntyneet näkivät seuraavaksi tärkeimmiksi. Ne eroavat mediaanista positiivisesti, joten ovat selkeästi ikääntyneille tärkeitä kategorioita. *Taloudellinen tuki* –kategoria eroaa myös positiivisesti mediaanista, joten myös se nähdään tärkeäksi. *Taloudellinen tuki* –kategoria oli viidenneksi tärkein ikääntyneille.

Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus –kategoria nähtiin kuudenneksi tärkeimmäksi ja tärkeydeltään se on melkein mediaani arvossa. *Tulevaisuuteen varautuminen* sekä *omaishoito* –kategoriat poikkesivat mediaanista hieman negatiiviselle puolelle. Ikääntyneiden mielestä *eläke ja kodin kunnossapito* –kategoriat olivat vähiten tärkeitä.

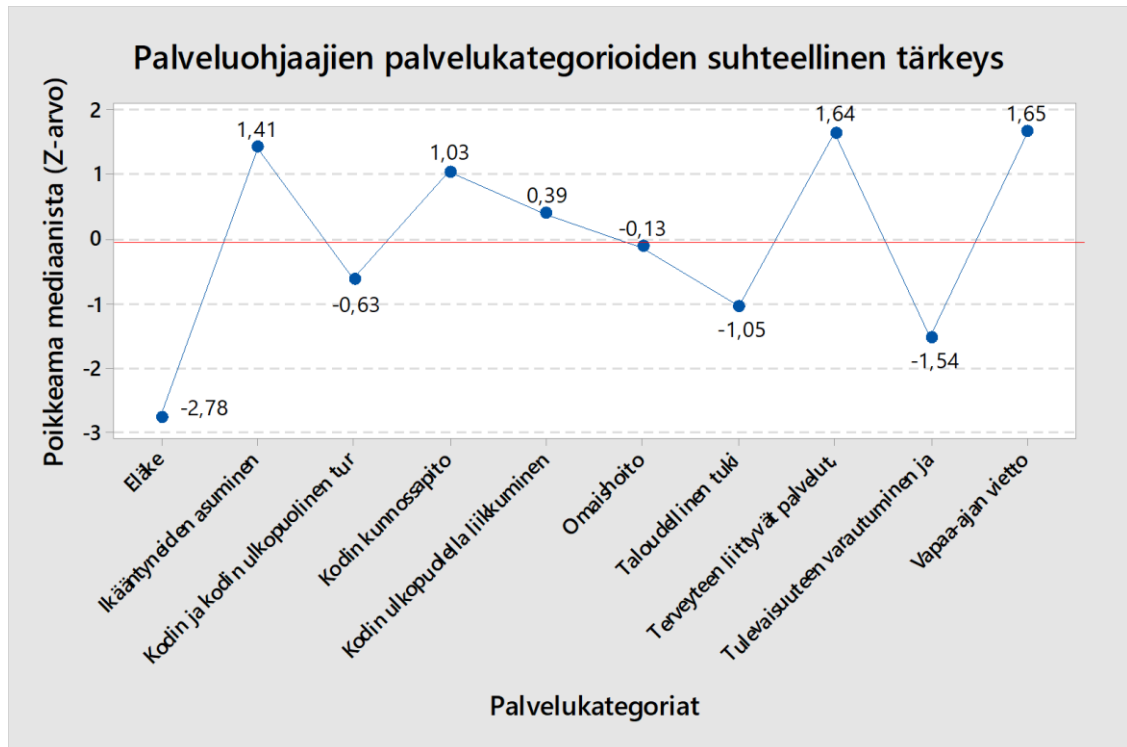
Alla olevassa taulukossa on esitetty palvelukategoriat tärkeysjärjestyksessä ikääntyneiden vastausten perusteella.

TAULUKKO 5. Palvelukategorioiden tärkeysjärjestys ikääntyneiden vastauksista

Palvelukategoria (kuviossa Tarve)	Tärkeysjärjestys
Terveysteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus.	1
Kodin ulkopuolella liikkuminen.	2
Ikääntyneiden asuminen	3
Vapaa-ajan vietto.	4
Taloudellinen tuki.	5
Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus.	6
Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut	7
Omaishoito	8
Eläke	9
Kodin kunnossapito	10

5.2 Palveluohjaajien palveluohjauskyselyn tulokset

Kuviosta 10 nähdään palveluohjaajien palvelukategoria vastausten tärkeyksien poikkeama mediaanista. Mitä suurempi poikkeama nolasta (mediaani), sen suurempi on palvelukategorian suhteellinen tärkeys. Jos poikkeama on positiivinen, niin tarve on suurempi kuin mediaani kun taas negatiivinen poikkeus kertoo, että suhteellinen tärkeys on pienempi kuin mediaani arvo.



KUVIO 10. Palveluohjaajien palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys

Kuviosta 10 voidaan todeta, että *vapaa-ajan viettoon* sekä *terveyteen liittyvät palvelu, neuvonta ja ohjaus* -kategoriaan liittyviä asioita kysytään eniten palveluohjaajilta. Seuraavaksi eniten palveluohjaajilta kysyttiin *ikäntyneiden asumiseen* liittyviä asioita. *Kodin kunnossa pitoon* liittyviä asioita kysyttiin palveluohjaajilta neljänneksi eniten. *Kodin ulkopuolella liikkuminen*- sekä *omaishoito*-kategorioihin liittyvät kysymykset olivat lähellä mediaani tasoa. Kuviosta voidaan huomata, että *eläkkeeseen ja tulevaisuuteen varautumiseen ja oikeudelliseen palveluihin* liittyviä kysymyksiä kysyttiin todella vähän palveluohjaajilta.

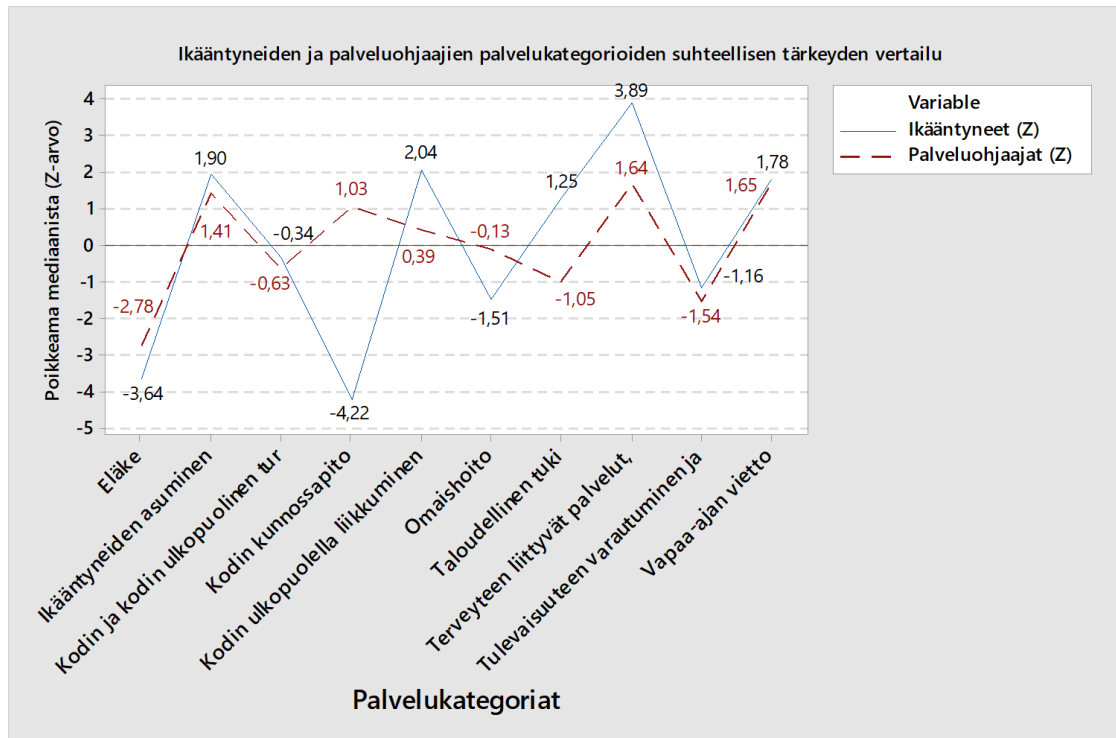
Alla olevassa taulukossa on esitettyä palvelukategoriat tärkeysjärjestyksessä palveluohjaajien vastausten perusteella.

TAULUKKO 6. Palvelukategorioiden tärkeysjärjestys palveluohjaajien vastauksista

Palvelukategoria	Tärkeysjärjestys
Vapaa-ajan vietto	1
Terveysteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus	2
Ikääntyneiden asuminen	3
Kodin kunnossapito	4
Kodin ulkopuolella liikkuminen	5
Omaishoito	6
Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus	7
Taloudellinen tuki	8
Tulevaisuuteen varautuminen ja	9
Eläke	10

5.3 Ikääntyneiden ja palveluohjaajien palveluohjauskyselyjen tulosten vertailu

Alla olevassa kuviossa 11 nähdään ikääntyneiden sekä palveluohjaajien palvelukategoria vastausten tärkeyden poikkeama mediaanista. Mitä lähempänä ikääntyneiden ja palveluohjaajien havaintopisteet ovat toisiansa kategorioiden kohdalla, niin sitä yhteneväisemmät ovat heidän mielipiteet kategorioiden tärkeydestä.



KUVIO 11. Ikääntyneiden ja palveluohjaajien palvelukategorioiden tärkeyden poikkeama suhteutettuna mediaaniin

Kuviosta 11 voidaan todeta, että suurin poikkeama ikääntyneiden ja palveluohjaajien mielipide kategorioiden tärkeydestä on *kodin kunnossa pito* –kategoriassa. Ikääntyneet kokevat *kodin kunnossapito* –kategorian vähiten tärkeäksi. Palveluohjaajien mukaan heiltä on kuitenkin tiedusteltu kyseiseen kategoriaan liittyviä kysymyksiä neljänneksi eniten.

Toiseksi eniten eroavaisuutta ikääntyneiden ja palveluohjaajien vastauksissa on tulosten mukaan *terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus* -kategoriaa käsittelevässä kategoriassa. Ikääntyneet kokevat *terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus* -kategorian olevan tärkein, kun palveluohjaajien vastausten mukaan heiltä tähän kategoriaan liittyviä kysymyksiä tiedustellaan toiseksi eniten.

Taloudelliseen tukeen liittyvä kategoria jakoi myös mielipiteitä. Ikääntyneet kokevat tämän kategorian olevan mediaania tärkeämpi kun taas palveluohjaajien vastauksista voidaan todeta, että heiltä tähän kategoriaan liittyviä kysymyksiä kysellään mediaania vähemmän.

Kodin ulkopuolella liikkuminen –kategoria jakoi myös hieman mielipiteitä. Ikääntyneet kokivat kategorian toiseksi tärkeimmäksi kun taas palveluohjaajat vastasivat, että heiltä kysytään keskiverroksi kyseiseen kategoriaan liittyvistä asioista.

Ikääntyneiden asumiseen liittyvän kategorian molemmat osapuolet näkivät kolmanneksi tärkeimmäksi kategoriaksi.

Omaishoitoon liittyvässä kategoriassa palveluohjaajat vastasivat *omaishoito* –kategorian olevan hieman keskivertoa vähemmän kysytty kategoria, ikääntyneet kokivat kategorian olevan vielä hieman vähemmän tärkeä.

Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus –kategoriasta ikääntyneet ja palveluohjaajat ovat hyvin paljon samaa mieltä. Molemmat ryhmät kokivat kategorian olevan hieman mediaania merkityksettömämpi.

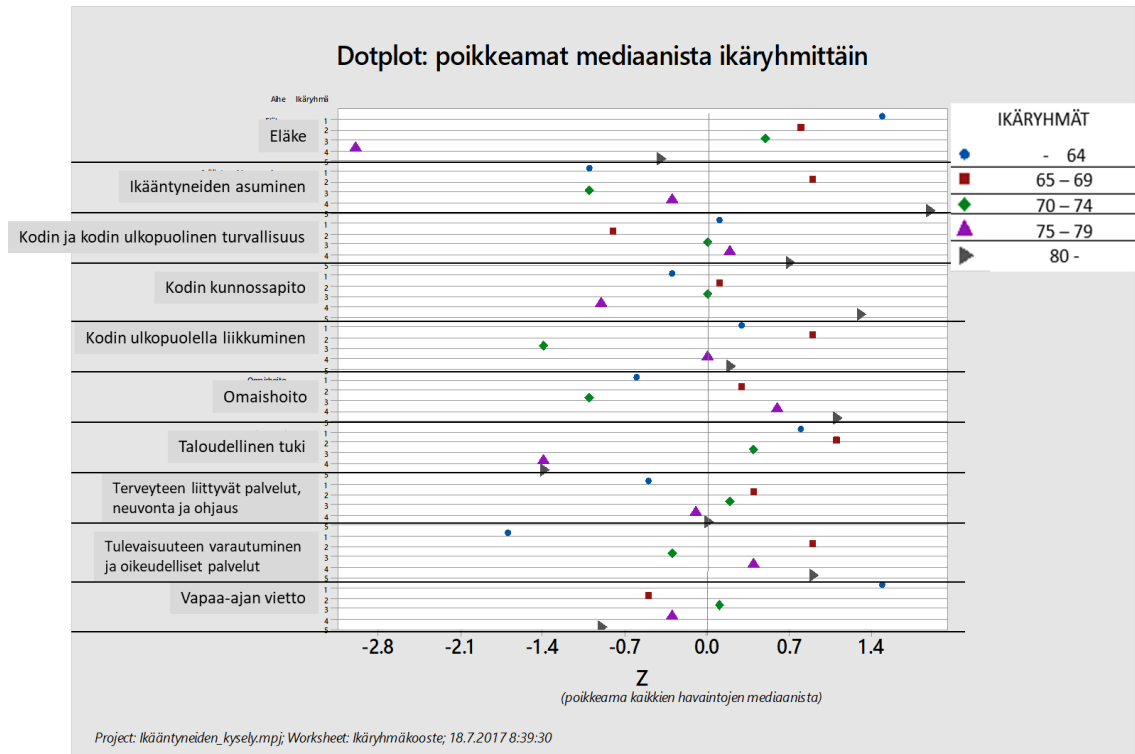
Vapaa-ajan vietto –kategoriasta ikääntyneet ja palveluohjaajat olivat eniten samaa mieltä. Molemmat ryhmät kokivat kategorian olevan kohtalaisen tärkeä.

Tulevaisuuteen varautuminen –kategoriasta ikääntyneet ja palveluohjaajat olivat melkein samaa mieltä. Kategorian ryhmät kokivat olevan hieman keskivertoa merkityksettömämpi.

Ikääntyneet kokivat *eläke* –kategorian olevan merkityksettömin. Palveluohjaajat kokivat *eläke* –kategoriaan liittyvien kysymysten olevan toiseksi vähiten kysytty aihealue.

5.4 Tulokset ikäryhmien mukaan

Kuviossa 12 on esitettyä ikääntyneiden vastaukset ikäryhmien mukaan. Kuviossa mediaanin (0.0 arvo kuviossa) oikealla puolella olevat ikäryhmien pisteet ovat tärkeämpiä kuin mediaani kun taas mediaanin vasemmalla puolella olevat ovat vähemmän tärkeitä kuin mediaani arvo.



KUVIO 12. Palvelukategorioiden tärkeys ikäryhmän mukaan, suhteutettuna mediaaniin

Kuviossa 12 nähdään ikääntyneiden eri ikäryhmien vastauksen palvelukategorioiden tärkeyteen suhteutettuna mediaaniin. Alle 65-vuotiaiden ikäryhmä on selkeästi kokenut *eläke* –kategorian tärkeimmäksi, mutta hyvin lähellä on myös *vapaa-ajan vietto* –kategoria. *Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut* –kategoria poikkeaa eniten negatiivisen puolelle mediaanista. Myös *ikäntyneiden asuminen* –kategorian alle 65-vuotiaat kokevat olevan mediaani arvoa vähemmän tärkeä. Muut kategorioiden tärkeydet seuraavat lähellä mediaani arvoa. Kuvioista 12 voidaan havaita, että alle 65 –vuotiaiden ikäryhmä pitää *eläke* –ja *vapaa-ajan vietto* kategorioita tärkeämpänä kuin muut ikäryhmät. Ikäryhmä kokee sen sijaan *tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut* –kategorian poikkeavan mediaanista paljon negatiiviselle puolelle verrattaessa kategorian suhteellista tärkeyttä muihin ikäryhmiin.

Ainoastaan *kodin ja kodin ulkopuolisen turvallisuus* ja *vapaa-ajan vietto* – palvelukategoriat 65 – 69 vuotiaiden ikäryhmä koki vähemmän tärkeiksi kuin mediaani arvon. *Eläke*, *ikäntyneiden asuminen*, *taloudellinen tuki*, *tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut* sekä *kodin ulkopuolella liikkuminen* poikkeavat mediaanista positiivisesti eniten, joten ne ikäryhmä on nähnyt tärkeämmiksi kategorioiksi. *Kodin*

kunnossapito, terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus sekä omaishoito ovat lähellä mediaani arvoa joten ne eivät poikkea suuresti tärkeydestään muista. Kuviosta 12 voidaan havaita, että 65 – 69-vuotiaiden ikäryhmä pitää *kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus* -kategoriaa vähemmän tärkeänä kuin muut ikäryhmät. Ikäryhmä sen sijaan näkee *taloudellinen tuki* –kategorian tärkeimmäksi verrattuna muihin ikäryhmiin.

Kategorioiden tärkeys on 70 – 74-vuotiaiden ikäryhmän mielipiteen mukaan hyvin paljon mediaani arvossa. *Ikääntyneiden asuminen, taloudellinen tuki* sekä *kodin ulkopuolella liikkuminen* koettiin olevan mediaanin negatiivisella puolella eli ei niin tärkeinä kategorioina. *Eläke* –kategoria nähtiin tärkeimpänä. Kun 70 – 74-vuotiaiden ikäryhmän tuloksia verrataan muihin ikäryhmiin, niin voidaan todeta, että ikäryhmä näkee *kodin ulkopuolella liikkumisen* sekä *omaishoito* –kategoriat vähemmän tärkeinä kuin muut ikäryhmät. *Ikääntyneiden asuminen* –kategorian suhteellinen tärkeys poikkeaa mediaanista negatiiviselle puolelle yhtä paljon 70 – 74-vuotiaiden ikäryhmällä kuin alle 65-vuotiaiden ikäryhmällä.

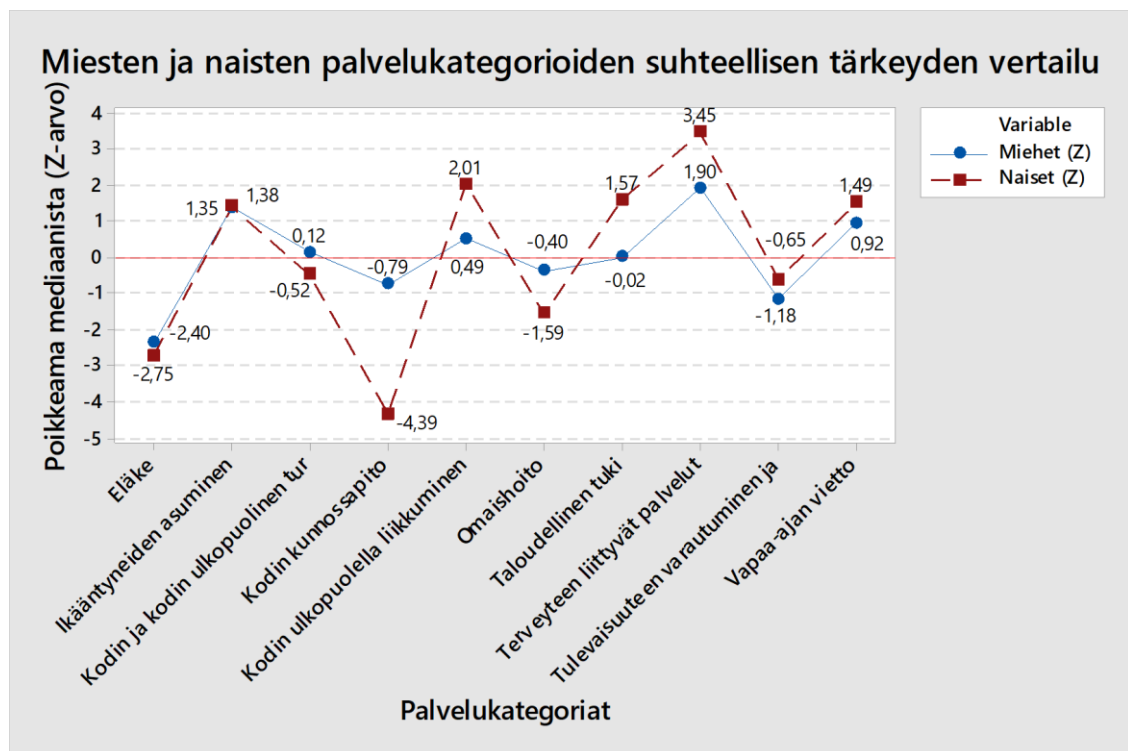
Palvelukategorioiden tärkeys 75 – 79 vuotiaiden mielipiteen mukaan seuraa kohtaisen hyvin mediaania, eli eivät ole suuresti sen tärkeämpiä tai vähemmän tärkeitä. *Taloudellinen tuki* ja *kodin kunnossapito* –kategoriat nähtiin mediaani arvoa vähemmän tärkeinä. Kuviosta 12 voidaan nähdä, että *eläke* –kategoria poikkeaa huomattavasti negatiivisen suuntaan muiden ikäryhmien kokemasta kategorian suhteellisesta tärkeydestä. Ikäryhmä kokee myös *taloudellinen tuki* –kategorian poikkeavan huomattavasti mediaanista negatiiviselle puolelle yhdessä yli 80 –vuotiaiden ikäryhmän kanssa, kun kategorian suhteellista tärkeyttä tarkastellaan ikäryhmien mukaan. Kuviosta voidaan myös nähdä, että *kodin kunnossapito* –kategoria poikkeaa mediaanista negatiiviseen suuntaan verrattuna muihin ikäryhmiin.

Yli 80 –vuotiaiden ikäryhmässä tärkeimpänä kategoriana nähtiin *ikäntyneiden asuminen*. *Kodin kunnossa pito* ja *omaishoito* – kategoriat nähtiin myös poikkeavan selkeästi positiiviseen suuntaan mediaanista. *Taloudellinen tuki* –kategoria oli vähiten tärkeä yli 80 –vuotiaiden mielestä. Kuviosta 12 voidaan nähdä, että *ikäntyneiden asuminen* –kategorian suhteellinen tärkeys poikkeaa huomattavasti mediaanista positiiviseen suuntaan kun verrataan sitä muihin ikäryhmiin. Yli 80 –vuotiaat kokevat myös *omaishoito* –kategorian olevan tärkeämpi kuin nuoremmat ikäryhmät. *Vapaa-ajan*

vietto –kategoria on tärkeydeltään hieman enemmän negatiivinen kuin muilla ikäryhmillä.

5.5 Tulokset sukupuolien mukaan

Alla olevassa kuviossa 13 nähdään ikääntyneiden miesten sekä naisten palvelukategoria vastausten tärkeyden poikkeama mediaanista. Mitä lähempänä miesten ja naisten havaintopisteet ovat toisiansa kategorioiden kohdalla, niin sitä yhteneväisemmät ovat heidän mielipiteet kategorioiden tärkeydestä.



KUVIO 13. Palvelukategorioiden tärkeys sukupuolen mukaan, suhteutettuna mediaaniin

Miesten ja naisten palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys käyrä seuran kohtalaisen hyvin toinen toistansa. Suurin eroavaisuus on *kodin kunnossapito* –kategorian kohdalla, jossa naiset eivät koe sitä niin tärkeäksi kuin miehet, mutta silti sukupuolten tärkeys

kyseistä kategoriaa kohtaan on mediaanin alapuolella. Tärkeimmäksi molemmat sukupuoli-ryhmät kokivat *terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus* -kategorian.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Ikääntyneiden ja palveluohjaajien palvelukategoriakyselyiden tulokset osoittavat, että kaikki tutkimuksessa esitetyt kategoriat tulisi sisällyttää Munpalvelut.fi-palvelualustalle. Tuloksista on löydettävissä hienovaraisia eroavaisuuksia palvelukategorioiden tärkeydestä. Tulosten erot eivät kuitenkaan olleet niin merkittäviä, että tärkeyserojen vuoksi pitäisi huomioida joku muu kategoria toista enemmän.

Tutkimuksen tulosten hyödyntäminen Munpalvelut.fi-palvelualustalle on osaltaan toteuttamassa lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuuksista. Lain toteutumisen vuoksi tärkeää on saada tämän tutkimuksen tulokset esille, kun sähköistä palvelualustan sisältöä kehitetään.

Kunta- ja palvelurakenteissa on tapahtumassa murros. Henkilöstö- ja resurssipula lisääntyy ja väestö ikääntyy. Sähköisen palvelualustan sisältöä kehittäessä on tärkeää hyödyntää tutkimuksen avulla saatuja näyttöön perustuvia tuloksia, jotta palveluiden näkyvyys ja vertailu on mahdollista yhdenvertaisesti jokaiselle ikääntyneelle sekä ikääntyneen omaiselle. Munpalvelut.fi-palvelualusta tulee olemaan palveluohjaajien työkalu, joten on tärkeää huomioida, että palvelualustan sisältö kehitetään tulosten mukaisesti, jotta palveluohjaajat pystyvät ohjaamaan asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti. Tiedoiltaan ja sisällöltään kattava sähköinen palvelualusta on laadukas työkalu palveluohjaajille ja se helpottaa sekä nopeuttaa palveluohjaajien työtä merkittävästi.

Tutkimusta tehdessäni huomasin, että ikääntyneiden palveluohjaukseen liittyvä tieto ja palvelut ovat tällä hetkellä pirstaloituneesti erilaisilla internet –sivustoilla. Suuri osa tiedosta on palveluohjauksen ammattilaisten ammattitaidon varassa ja todellinen palveluohjauksen työkalu puuttuu. Oli mielenkiintoista huomata, että ikääntyneiden palveluohjaukseen liittyvän työkalun puuttumisesta huolimatta ammattilaisten pitkän kokemuksen ansiosta ikääntyneet saavat ammattimaista apua ja tieto löytyy internet –sivustoilta kun siihen käytetään aikaa.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Turun seudun palveluohjaajien keskuudessa sekä KomPASSi-hankkeessa. Tulokset ovat merkittäviä, varsinkin kun vastaavia tutkimuksia ei ole tehty. Tutkimuksen tulokset auttavat toteuttamaan

ikäntyneiden palvelualueen sisältöä, joka tulee olemaan merkittävä osa palveluohjausta sekä ikäntyneiden omatoimisuuden tukemista ja omaisten kykyä auttaa ikäntyntä selviämään arjessa paremmin.

Opinnäytetyötä ja tutkimusta tehdessäni minulla oli mahdollisuus tutustua laajasti Turun seudun ikäntyvien ihmisten palveluohjausjärjestelmään sekä suunnitelmiin miten ikäntyneiden palveluohjausta tulevaisuudessa kehitetään. Oli mielenkiintoista tutustua ikäntyvien ihmisten kanssa työskentelevien ammattilaisten verkostoon ja oppia mitä palveluita eri organisaatiot ja järjestöt tuottavat ikäntyneille ihmisille.

6.1 Arviointi ja luotettavuus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitä palveluita Turun seudulla asuvat aktiiviset ikäntyneet haluavat Munpalvelut.fi palvelualueelta. Saadut tulokset osoittavat tutkimuksen tavoitteen ja tarkoituksen toteutuneeksi. Tutkimuksen tulokset vastasivat ikäntyneiden osion tutkimuskysymykseen. Ikäntyneet kokivat, että kaikki palvelukategoriat olivat tärkeitä, jotta he pystyvät omatoimisesti etsimään tietoa sivustolta. Ikäntyneet vastasivat yli 33% Likert –asteikko kyselyyn arvosanalla 10, joten siitä voidaan päätellä, että ikäntyneet kokevat kyselyn pääkategoriat erittäin merkittäviksi. Jatkotutkimuksena esitetään pääkategorioiden sisällä olevien palveluiden tarkempaa tilastollista tutkimista.

Ikäntyneiden kyselyssä piti alun perin käyttää numeroimatonta asteikkoa, jotta saadaan hajontaa enemmän ikäntyneiden vastauksille. Kyselyn pilotoinnin jälkeen saadun palautteen mukaan ikäntyneet eivät ymmärtäneet riittävän hyvin numeroimatonta asteikkoa ja sen vuoksi päädyttiin käyttämään Likert 1 – 10 asteikkoa. Likert 1 – 10 asteikkoa käytettäessä satunnaisvirheitä ei tullut, joten voidaan todeta, että saadut numeeriset vastaukset olivat luotettavia. (Vilka 2007, 152.) Asteikon käytössä jäin pohtimaan olisiko numeroimattoman asteikon käyttäminen kyselyssä tuottanut normaalijakautunutta tietoa. Normaalijakautunutta tietoa olisi ollut hieman helpompi käsitellä eri työkaluilla. Vaikka tieto olisi ollut normaalijakautunutta, niin se ei muuttaisi tuloksia, joten pohdinta asteikon käytöstä oli ehkä enemmän työkaluspesifistä pohdintaa.

Ikääntyneiden kyselyyn vastasi 172 aktiivista ikääntynyttä. Otoskokona saadut vastaukset olivat riittäviä tilastolliseen analysointiin. Naisia vastaajissa oli 134 ja miehiä 38. Miesten osuus vastaajista oli huomattavasti pienempi, mutta silti miesten vastausten määrästä saatiin tilastollisesti tarpeeksi kattava otos. Olisi kuitenkin ollut hyvä, että miesten ja naisten vastaajien määrät olisivat jakautuneet tasaisemmin, koska silloin olisi voitu tehdä sukupuolten välistä vertailua varmemmin. Jäin pohtimaan olisiko esimerkiksi Aarnen – talli ollut vaihtoehto kerätä vastauksia ikääntyneiltä miehiltä, mutta tilaisuus on rakenteeltaan niin erilainen, että kyselyn toteutus ei olisi ollut sujuvaa siellä. Monessa koulukurssissa joita sosionomiopintojen aikana olen käynyt, mainitaan, että ikääntyneet naiset ovat merkittävästi aktiivisemmin liikkeellä erilaisissa tapahtumissa. Tämä asia tuli todettua hyvin tutkimusta tehdessä. Voin todeta, että osallistujien sukupuolijakauma noudattelee todellista tilannetta ikääntyneiden tilaisuuksissa. Jatkotutkimuksena ehdotan tutkimusta jossa tutkitaan sukupuolten välisiä tärkeys eroja palveluohjauskategorioiden suhteen.

Työn määrittelyvaiheessa sovittiin, että kyselyt osoitetaan ikääntyneille, jotka liikkuvat vielä omatoimisesti erilaisissa tapahtumissa. Ikäjakaumaa tarkastellessa iäkkäintä väestöä, yli 80 –vuotiaita, edusti 22 ikääntynyttä. Alle 75 –vuotiaita edusti 122 ikääntynyttä. Ikääntyneiden kyselyn vastaajien ikäjakauma todensi tavoiteltua aktiivisen ikääntyneen määritelmää. On normaalia, että ikääntyessä osallistumismahdollisuudet kodin ulkopuoliseen toimintaan vähenevät, ja se oli myös huomattavissa vastaajien ikähaarukassa. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä, kun perusjoukko todentaa tavoiteltua määritelmää (Vilka 2007, 152). Tässä tutkimuksessa perusjoukko todensi tavoiteltua määritelmää, joten tästä voidaan päätellä kokonaisluotettavuuden olevan hyvä, koska.

Tutkimus tehtiin pitkälti Turun kaupungissa. Ikääntyneiden kyselyssä ei kysytty miltä paikkakunnalta vastaajat ovat, joten tulosten mukaan ei voida tehdä johtopäätöksiä siitä, olisiko vastauksissa asuinpaikkakuntiin liittyviä eroja. Kyselyä tehtiin 11 eri toimintaympäristössä ja vastauksista voitiin päätellä, että vastaukset olivat hyvin samankaltaisia kaikissa paikoissa. Tutkimuksessa saadut vastaukset ovat luotettavia ja tarkkoja kun ne ovat samankaltaisia eri tutkimuspaikoissa (Vilka 2007, 149). Tämän tutkimuksen kyselyjen vastaukset voidaan todeta luotettaviksi ja tarkkoiksi, koska vastaukset olivat samankaltaisia kaikista kyselypaikoista. Ikääntyneiden vastauksissa paikkakuntatieto olisi merkittävää, koska suuren kaupungin palvelutarjonta eroaa pienen

kunnan palveluista. Paikkakuntatieto olisi ollut merkittävää myös Sote – uudistuksen kannalta. Varsinais-Suomen Sote –alueeseen kuuluu 27 kuntaa, joten jatkotutkimuksena olisi järkevää tutkia kaupunkien ja pienempien kuntien palvelutarve-eroja.

Tutkimuksessa oli myös tavoitteena selvittää Turun seudulla toimivilta palveluohjaajilta ikääntyneiden eniten kysymät asiat. Palveluohjaajien kyselyyn vastasi 22 palveluohjaajaa kymmenestä eri organisaatiosta. Palveluohjaajien kyselyssä haluttiin käyttää vapaata tekstikenttää, jotta ammattilaisten vastaukset olisivat mahdollisimman todenperäisiä. Kyselyn tulokset analysoitua, jokainen palveluohjaajan vastaus pystyttiin sisällyttämään ikääntyneiden kyselyn kategorioihin, minkä mukaan oli mahdollista tehdä vertailua ikääntyneiden ja palveluohjaajien vastausten välillä. Luokittelu on luotettavaa kun se tehdään systemaattisesti ja samaa logiikkaa käyttäen (Lindblom-Ylänne, Paavilainen, Pehkonen & Ronkainen 2013, 132 – 133). Tässä tutkimuksessa luokittelu tehtiin systemaattisesti ja samaa logiikkaa käyttäen koko luokittelun ajan, mikä tekee luokittelun luotettavaksi. Palveluohjaajilta saadut tulokset osoittavat tutkimuksen tavoitteen saavutetuksi ja tutkimuksen tulokset vastasivat palveluohjaajien osion tutkimuskysymykseen.

Tutkimuksen tulokset selvittivät palvelukokonaisuudet, joita Munpalvelut.fi-palvelualustalle tulisi sisällyttää. Ikääntyneiden omatoimisuutta ja ikääntyneiden omaisten sekä palveluohjaajien toimintaa tukee parhaiten tulosten mukaan tässä työssä käytettyjen palveluiden sisältyminen Munpalvelut.fi palvelualustalle.

6.2 Eettisyys

Tutkimusetiikan mukaan tutkittavalle tulee taata halutessaan mahdollisuus säilyä anonyminä valmiissa tutkimuksessa (Mäkinen 2006, 114). Tässä työssä ikääntyneiden kyselyyn vastanneet säilyivät anonymeinä, koska nimeä eikä muuta tunnistetietoa tallennettu kyselyyn. Kyselylomakkeessa oli myös tieto, että yksittäisen henkilön vastauksia ei voi tunnistaa tuloksista. Myös kyselyyn vastanneet palveluohjaajat säilyivät anonymeinä, koska tunnistetietoja ei tallennettu. Palveluohjaajilta kerättiin ainoastaan organisaatio tieto, jonka perusteella yksittäistä vastaajaa ei voi tunnistaa.

Tutkimuslupa Turun kaupungilta anottiin helmikuussa 2017 ja se myönnettiin 20.2.2017. Tutkimuslupa tarvittiin, kun kysely kohdistettiin Turun kaupungin työntekijöihin. Muiden kyselyyn osallistujien kohdalla tutkimuslupaa ei vaadittu.

LÄHTEET

- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita
- Helminen, P. (2015) Sosiaaliohjaus. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed, (toim.)
Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P.& Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. 15.painos. Helsinki:
Tammi
- Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. (2014). *Sosiaali- ja terveydenhuollon
sähköinen asiointi; Kansalaisten kokemukset ja tarpeet*. Suomen
Yliopistopaino Oy. Tampere. Viitattu 29.6.17
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1
- Hänninen, K. (2007). *Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*.
Helsinki: Stakes. Viitattu 02.07.2017.
<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Kananen, J. (2011). *Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*.
Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koskinen, S. (2007). Ikäihmisten asema Suomessa ja ikääntymisen käsityksiä.
Teoksessa Tulva, Uusitalo & Harra (toim.) *Vanhuuden monet kasvot*.
Helsinki: OKKA-säätiö.
- Lindblom-Yläne, S., Paavilainen, E., Pehkonen, L. & Ronkainen, S. (2013).
Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: SanomaPro
- Metsämuuronen, J. (2009). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. Helsinki:
International Methelp Oy
- Mäkinen, O. (2006). *Tutkimuksen etiikan abc*. Helsinki: Tammi
- L 980/28.12.2012 *Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden
sosiaali- ja terveystalvveluista*. Saatavilla
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Raudaskoski, J., (data analyytikko). *Haastattelu Naantalissa 20.7.2017* MiniTAB datan
analysointi.

- Rautava, M. (2015). ”*Unelmani on kuolla saappaat jalassa.*” *fenomenografinen analyysi eläkeläisten ikääntymiseen liittyvistä käsityksistä*. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavilla <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97237/GRADU-1433237311.pdf?sequence=1>
- Seppälä, T., Halén, M., Juhanko, J., Korhonen, H., Mattila, J., Parviainen, P., Talvitie, J., Ailisto, H., Hyytinen, K.-M., Kääriäinen, J., Mäntylä, M. & Ruutu, S. (23.11.2015). ” *”Platform” – Historiaa, ominaispiirteitä ja määrittelmä*”. Saatavilla 27.6.2017. ETLA Raportit No 47. <http://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-47.pdf>
- Suomen virallinen tilasto (SVT): *Väestöennuste* [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5137. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 26.8.2017].
Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaenn/index.html>
- Suomen virallinen tilasto (SVT): *Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö* [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. 13 2015, Liitetaulukko 9. Internetin käyttö ja käytön useus iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 18.6.2017].
Saantitapa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_tau_001_fi.html
- Varsinais-Suomen sote- ja maakuntauudistus (2017). *KomPASSi – Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke*. Viitattu 18.6.2017. <https://kimpassa-allihopa.fi/sote/varsinais-suomen-maakunnallisia-sote-hankkeita/kompassi-varsinais-suomen-keskitetty-asiakas-ja-palveluohjaushanke/>
- Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. & Luoma, M.-L. (2013). *Käkäte –tutkimuksia, Ikääntynyt ja teknologia. Kokemuksiani teknologian käytöstä*. Helsinki: Käkäte-projekti.
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi

LIITTEET

LIITE 1: Kyselylomake ikääntyneille

Arvoisa vastaanottaja,

munpalvelut.fi on suunnitteilla oleva uusi sivusto, jolta löydät kätevästi arkeasi helpottavia palveluita Turun alueella. Munpalvelut.fi on tekemässä tutkimusta mitä palveluita eläkeläiset haluavat internet sivustolta löytää. Tiedot kerätään, jotta eläkeläisillä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön. Tutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää, että mahdollisimman monet eläkeläiset vastaavat kyselyyn.

Pyydämme teitä täyttämään oheisen kyselylomakkeen. Aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin, eikä yksittäisen henkilön vastauksia voi erottaa tuloksista.

Alla on esitetty erilaisia eläkeläisten palvelukokonaisuuksia. Rastittakaa (X) jokaisen kysymyksen kohdalla numero joka vastaa omaa näkemystä palvelun esillä olon tarpeellisuudesta.

Koen tarpeettomaksi = 1 -----5-----10 = Koen erittäin tärkeäksi

IKÄNNE: _____ **SUKUPUOLI (Ympyröi):** Mies / Nainen

Eläke

(esim. eläkkeen hakeminen, eläkemuodot, eläkkeellä työskentely, toimeentulotuki yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Taloudellinen tuki

(esim. eläkkeensaajan asumistuki ja hoitotuki, sairaanhoidon ja lääkkeiden korvaukset yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Kodin ulkopuolella liikkuminen

(esim. taksipalvelu, saattaja/avustaja/ystävätoimintapalvelu, palvelulinjat yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Vapaa-ajan vietto

(esim. vapaaehtoistoiminta, kerhot, liikunta ja kulttuuripalvelut, luennot, yhdistysten toiminta)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

KÄÄNNÄ->

Terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus

(esim. apteekkipalvelut, ajo-oikeuden uusiminen, kuulo – ja näöntutkimus, potilasjärjestöjen neuvonta esim. muisti/diabetes, terveystarkastus, kausirokotus yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Kodin kunnossapito

(esim. talonmies/asunnon korjauspalvelut, nuohous, väliaikainen asuminen, siivouspalvelu yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus

(esim. apuväline palvelut, turva/paikantava ranneke, kodin muutostyöt, tukihenkilötoiminta, rikosuhripäivystys, keskusteluapu kriisitilanteisiin yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omaishoito

(esim. omaishoitajan jaksamisen tukeminen, omaishoitotuki, vertaistukitoiminta, omaishoitajien vapaapäivät yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut

(esim. lakipalvelut, hoitotahto, edunvalvontavaltuutus, testamentti, neuvontapalvelut yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ikääntyneiden asuminen

(esim. ateriat – ja kauppapalvelu, senioritalo, palvelutalo yms.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Muut kotiin saatavat palvelut, jotka tukevat kotona selviytymistä:

Kiitos vastauksista. Yhteistyöstä etukäteen kiittäen, Munpalvelut.fi

11.

Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut

(esim. lakipalvelut, hoitotahto, edunvalvontavaltuutus, testamentti, neuvontapalvelut yms.) *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tärkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.

Ikääntyneiden asuminen

(esim. ateriat - ja kauppapalvelu, senioritalo, palvelutalo yms.) *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tärkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kiitos vastauksista (muista painaa alla olevaa Lähetä nappia).

**Yhteistyöstä etukäteen kiittäen,
Munpalvelut.fi**

LIITE 3: Webropol –kysely ikääntyneiden palveluohjaajille

Arvoisa palveluohjauksen ammattilainen,

Munpalvelut.fi tekee tutkimusta siitä mitä palveluita eläkeläiset ja ikääntyneiden kanssa työskentelevät haluavat löytää kysiseltä palvelualueelta. Tiedot kerätään, jotta eläkeläisillä ja ikääntyneiden kanssa työskentelevillä on mahdollisuus vaikuttaa palveluvuoston sisältöön.

1. Organisaatiosi *

Organisaatio / Yritys / Yhdistys

Munpalvelut.fi palvelualueita voi tulevaisuudessa palveluohjauksen ammattilaiset käyttää työvälineenään. Tutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää, että mahdollisimman monet vastaavat kyselyyn, jotta palvelualueita palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla ammattilaisia.

Alla on TOP10 kohdat joihin voit listata millaisia asioita asiakkaasi/tapaamasi henkilöt sinulta yleisimmin kysyvät. (TOP1 on useimmiten kysytty aihe, esimerkiksi TOP aihe voi olla apuvälineet tai siivouspalvelu yms.)

2. Palveluohjauksen TOP10

TOP1 -

TOP2 -

TOP3 -

TOP4 -

TOP5 -

TOP6

TOP7

TOP8

TOP9

TOP10

Aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin, eikä yksittäisen henkilön vastauksia voi erottaa tuloksista.

Kiitos vastauksistasi,
Munpalvelut.fi

LIITE 4: Sähköposti ikääntyneiden palveluohjaajille

Hei,

munpalvelut.fi on suunnitteilla oleva uusi sivusto, jolta löydät kätevästi palveluohjausta helpottavia palveluita Turun alueella. Munpalvelut.fi on tekemässä tutkimusta mitä ikääntyneiden palveluita sivustolla tulisi olla. Tiedot kerätään, jotta teillä ammattilaisilla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön.

Tutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää, että mahdollisimman monet palveluohjauksen ammattilaiset vastaavat kyselyyn. Pyydämme teitä täyttämään alla olevasta linkistä aukeavan kyselylomakkeen 24.03.2017 mennessä. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 5 minuuttia.

Kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/D22549A21F07E78B.par>

Etukäteen

yhteistyöstä

kiittäen,

Munpalvelut.fi (& sosionomiopiskelija Totti Räsänen)

LIITE 5: Esitys tuloksista tilaajalle Power Point -muodossa

IKÄÄNTYNEIDEN JA PALVELUOHJAAJIEN PALVELUKATEGORIA TOIVEET MUNPALVELUT.FI PALVELUALUSTALLE

Totti Räsänen
Opinnäytetyö, syksy 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

Sisällys - diat

• Johdanto	3-4
• Prosessi sekä aikataulu	5 – 6
• Palvelukategoria esittely	7
• Kyselyt	8 – 10
• Työkalut	11
• Tulokset	12 – 22
• Johtopäätökset ja pohdinta	23
• Jatkotutkimusaiheita	24
• Back-up	26 – 51

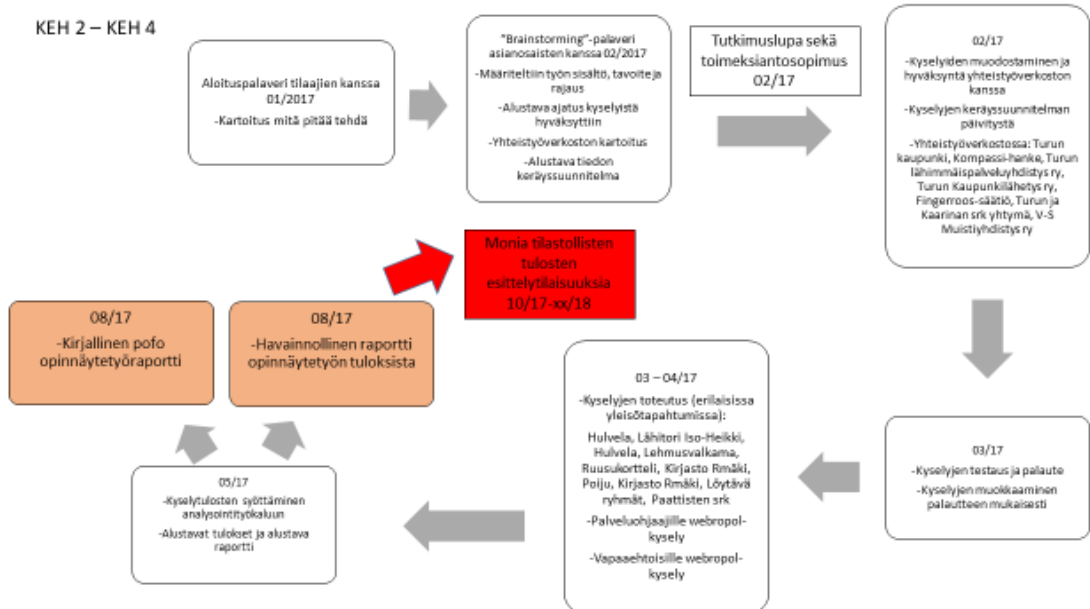
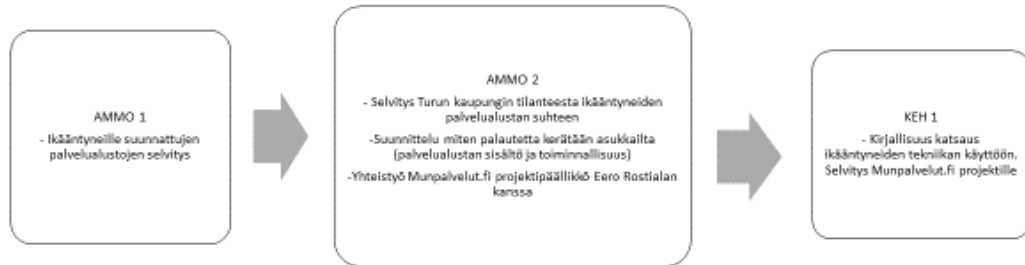
Johdanto

- Työ tilattiin 01/17
 - Tilaaaja:
 - Turun kaupunki, konsernihallinto, hallintoryhmä (asiakkuudet ja osallisuus), Munpalvelut projekti - Projektipäällikkö Eero Rostiala & Projektkoordinaattori Nora Orvasto
 - Työn tavoite:
 - Tavoitteena on selvittää mitä palveluita Turun seudulla asuvat aktiiviset ikääntyneet haluavat munpalvelut.fi palvelualustalle
 - Tavoitteena on selvittää Turun seudulla toimivilta palveluohjaajilta mitä ikääntyneet kysyvät heiltä eniten
 - Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat
 1. Miten tärkeiksi Turun alueella liikkuvat aktiiviset ikääntyneet kokevat esitetyt palvelukategoriat
 2. Mitä palveluohjaukseen liittyviä asioita ikääntyneet kysyvät eniten Turun alueella toimivilta ikääntyneiden palveluohjaajilta.
 - Työn rajaus:
 - Työ ei tutki miten ikäihmiset osaavat käyttää palvelualustaa (ei käyttäjäkokemuksellista tietoa)
 - Työ ei kartoita kotipalvelu/kotihoidon tuottamia palveluita (Kompassi-hanke kartoittaa kotipalvelun/kotihoidon palvelut)
 - Keskitytään aktiivisiin ikääntyneisiin – kysely ikääntyneille, jotka osallistuvat tapahtumiin tai muuten vaan ovat aktiivisesti liikkeellä esim. vapaaehtoisina eri tehtävissä sekä ikääntyneiden parissa toimiviin palveluohjaajiin
 - Tämä tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen.

Johdanto

- Työn raportissa tulee näkyä:
 - Ikääntyneiden ja palveluohjaajien kyselyjen tulokset ja niiden vertailu
 - Ikäjakama ja ikäluokkien mahdolliset erilaiset palvelutarpeet
 - Sukupuolierot palvelutarpeissa
- Ikääntyneiden palveluohjaajat käyttävät tällä hetkellä Googlea työkaluna löytääkseen palveluita
- <http://www.munpalvelut.fi/>
 - Munpalvelut.fi on uusi sivusto, jolta löytää arkea helpottavia palveluita Turun alueella.
 - Ikääntyneille on tulossa sivustolle palveluita joita tässä työssä selvitetään.
 - KomPAssi – hanke tulee käyttämään uutta palvelualustaa ja käyttää tämän työn tuloksia selvityksessään
 - KomPAssi-hankeen yksi tehtävä: Iäkkäiden palveluohjaus ja -neuvonta järjestetään keskitetysti yhtenäisin menetelmin ja kriteerein.

Portfoliopohjainen opinnäytetyö prosessi



Kyselyt 2/3 – Webropol-versio - Ikääntyneet

Palvelukartoitus_käikmet

Arvioi vastaajalla.

Muupalvelut.fi on suunniteltu oleva uusi sivusto, jota käytät kätevästi arkiasi helpottavia palveluita Turun alueella. Muupalvelut.fi on tekemässä tutkimusta mitkä palvelut eläkeläiset hakavat internet sivustolta käyttä. Tiedot kerätään, jotta eläkeläisiä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön. Tutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää, että mahdollisimman monet eläkeläiset vastaavat kyselyyn.

Pyydämme teitä täyttämään alla olevaa kyselyä. Aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin, eikä yksittäisen henkilön vastauksia voi erottaa toisista.

Alla on esitettyjä erilaisia eläkeläisten palvelukokonaisuuksia. Antakaa jokaisen palvelukokonaisuuden kohdalla numeerinen arvo (1-10) joka vastaa omaa näkemystäsine palvelus osalla olon tärkeydestä.

1. Ikäni:

Ikä

2. Sukupuoli:

Mies Nainen Muu

HUOM:

Arvo 1 tarkoittaa tarpeettonta olla osalla, 3 neutraalia ja 10 ehdottoman tärkeä olla osalla.

3. Eläke:

(esim. eläkkeen takaisin, eläkkeensäästä, eläkkeellä työkantoty, taimeurastelu yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Taloudellinen tuki:

(esim. eläkkeensaajan asumislisä ja hoitotuki, sairausvakuutus ja lääkityksen korvaus yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Kodin ulkopuolinen liikuminen:

(esim. taksipalvelut, uuttajapalvelut/avustajat/palkkamatkustajapalvelut, palvelusajat yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Vapaa-aika-vierailu:

(esim. vapaaehtoisuustoiminta, kerho, ikäntu ja kuttuajipalvelut, kunnat, yhdistykset yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Terveyteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjeus:

(esim. apteekkipalvelut, apteekkien suostuminen, haala- ja näkötestaukset, patinjaljapalvelut, neuvonta esim. muisti/älykkäisyys, terveyskoulutus, laatu-ohjeus yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Kodin sisäosaaminen:

(esim. talonmiehen/naisten kotipalvelut, ruokaa, sähköinen asuminen, sähköapuväline yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus:

(esim. apurikien palvelut, terveydenhuollon neuvonta, kodin muutokset, tukihenkilötoiminta, rikosuhripalvelut, kotiturvallisuus koulutustarvikkeita yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Omaishoitto:

(esim. omaishoitajien jaksamisen tukeminen, neuvontapalvelut, vertaistukiryhmät, omaishoitajien vapaaehtivä yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Terveystieteen varustaminen ja oikeudelliset palvelut:

(esim. lämpöpalvelut, hoitotiete, etuvalvontavakuutus, testamentti, neuvontapalvelut yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Ikääntyneiden asuminen:

(esim. asiant- ja laupapalvelut, seiniäsi, palvelut yms.)

Tärkeys 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kiitos vastauksesta (muista painaa alla olevaa Lähetä-nappia).

Yhteistyössä eläkeläisten kanssa,
Muupalvelut.fi

84 vastausta

Kyselyt 3/3 – Webropol-versio - Palveluohjaajille

Top – 10 lista palveluohjaus asioista joita palveluohjaajilta eniten kysytään

22 vastausta

Arvioi palveluohjauksen ammattilainen.

Muupalvelut.fi tekee tutkimusta siitä mitkä palvelut eläkeläiset ja lähimmäiset kysyvät läheisiltä kotoisista palveluohjaajilta. Tiedot kerätään, jotta eläkeläisiä ja lähimmäisiä kysytään kotoisista palveluohjaajilta mahdollisimman usein.

1. Osoite:

Osoite (koti / työ)

Muupalvelut.fi palveluohjaus on tutkimuksessa palveluohjauksen ammattilainen käyttä työvälineiden tutkimuksen osittomiksi on tärkeää, että mahdollisimman monet vastaukset kyselyyn, jotta palveluohjaus palvelut perusteella mahdollisuuksien mukaan.

Alla on TOP10 lista joita eniten kysytään palveluohjaajilta kotoisista palveluohjaajilta. TOP10 on osittomiksi kysytty asia, esimerkiksi TOP10 alla on alle esitettyt tai lisäpalvelut yms.

2. Palveluohjauksen TOP10:

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

TOP10

Arvioi läheisten läheisten neuvontaan, joka yksittäisen henkilön vastauksia ei erota toisista.

Kiitos vastauksesta,
Muupalvelut.fi

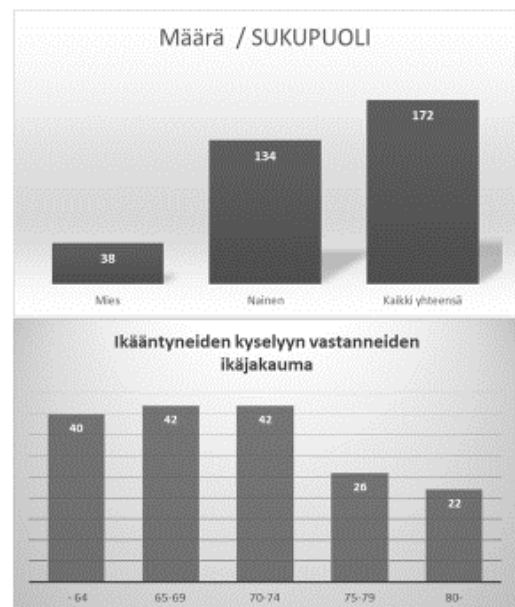
Lähetä

Työkalut joita käytettiin

- Word
 - Kyselylomake ikääntyneille
- Webropol – kyselytyökalu (internet)
 - Kyselylomake ikääntyneille
 - Kyselylomake ikääntyneiden palveluohjaajille
- Excel
 - Ikääntyneiden ja palveluohjaajien vastausten havaintomatriisi
 - Peruskuviot
- MiniTAB – tilastollisen tiedon käsittely ohjelma
 - Normaalijakauma testi
 - Kruskal – Wallis analyysi

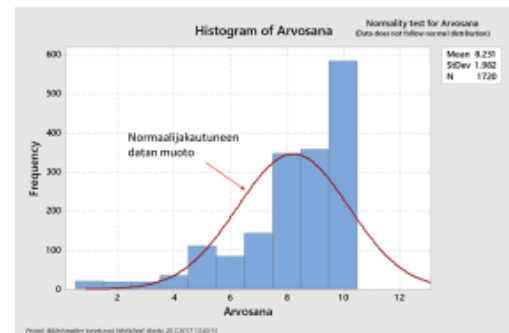
Aineisto

- Ikääntyneiden palvelukategoriaan tuli vastauksia 172 kappaletta
- 134 vastausta naisilta ja 38 miehiltä
- Selkeästi nähtävissä että naiset ovat aktiivisemmin liikkeellä tapahtumissa joissa kyselyyn kerättiin vastauksia
- Vastaajien ikähaarukka 29 – 92,
 - suurin osa vastaajista kuitenkin eläkeikäisiä
 - - 64 kategoriassa vapaaehtoisia jotka täyttäneet kyselyn asiakkaan kanssa tai ajatellen asiakkaan puolesta tärkeyden



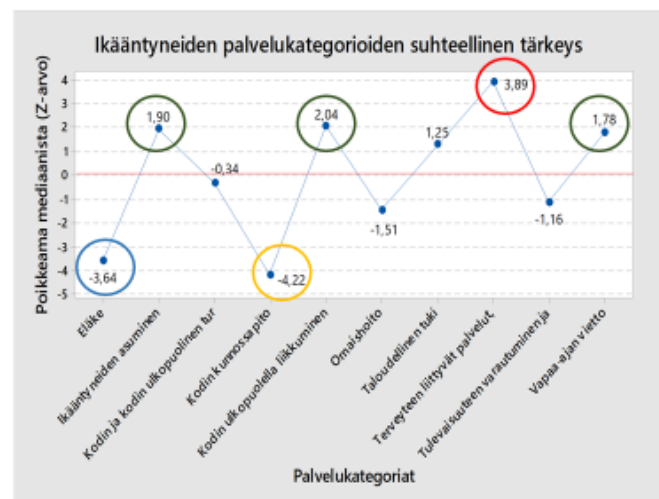
Aineiston analyysi

- Käytettiin Kruskal-Wallis menetelmää
- Kruskal-Wallis menetelmällä voi analysoida mediaaniin perustuvia tärkeyksiä, sekä tärkeys eroja hyvin.
- Kruskal-Wallis perustuu järjestysasteikolliseen analyysiin.
- Se on epäparametrisen data-analyysin vaihtoehto varianssianalyysille.
- Kruskal-Wallis menetelmää käytin tässä sen vuoksi, koska numeeriset vastaukset eivät olleet normaalijakautuneita.
- Menetelmää käytin myös sen vuoksi, että se sopii kahden erilaisen datan vertailuun.



Ikääntyneiden palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys

- Palvelukategorioiden tärkeys:
- Selkeästi ikääntyneet haluavat eniten nähdä **terveyteen liittyviä palveluita** alustalla
- Aktiiviset ikääntyneet myös haluavat palveluita alustalle jotka liittyvät *vapaa-ajan viettoon sekä kodin ulkopuolella liikkumiseen ja ikääntyneiden asumiseen*
- *Eläkkeeseen* liittyvät asiat eivät kiinnostaneet niin paljoa kuin muut, ehkä sen vuoksi että suurin osa oli jo eläkeiässä ja sen vuoksi eläkeasia ollee jo selvä
- *Kodin kunnossapito* palveluiden tärkeys on myös alhainen ehkä sen vuoksi että moni ikääntynyt asuu kerrostalossa tai vastaavassa asunnossa jossa piha yms huolto hoituu talonmiehen puolesta



Ikääntyneiden palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys

Palvelukategoria (kuviassa Tarve)	Tärkeysjärjestys
Terveysteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus.	1
Kodin ulkopuolella liikkuminen.	2
Ikääntyneiden asuminen	3
Vapaa-ajan vietto.	4
Taloudellinen tuki.	5
Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus.	6
Tulevaisuuteen varautuminen ja oikeudelliset palvelut	7
Omaishoito	8
Eläke	9
Kodin kunnossapito	10

Palveluohjaajien kysely

- Organisaatiot joista vastauksia saatiin ovat:
 - SPR Turun osasto
 - Lounais-Suomen Lihastautiyhdistys ry/Avustajakeskus
 - Turun Kaupunkilähetys ry (x 2 vastausta)
 - Rikosuhripäivystys
 - Turun Seudun Vanhustuki ry
 - Turun kaupunki (x 13 vastausta)
 - Lounais-Suomen syöpäyhdistys
 - Varsinais-Suomen mielenterveysomaiset - FinFami ry
 - Turun Seudun Omaishoitajat ja Läheiset ry
 - Lounais-Suomen Diabetes ry



Palveluohjaajien palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys

• *Vapaa-ajan viettoon sekä terveyteen liittyvät palvelu, neuvonta ja ohjaus -kategoriaan liittyviä asioita kysytään eniten palveluohjaajilta.*

• Seuraavaksi eniten palveluohjaajilta kysyttiin *ikäntyneiden asumiseen* liittyviä asioita.

• *Kodin kunnossa pitoon* liittyviä asioita kysyttiin palveluohjaajilta neljänneksi eniten.

• *Kodin ulkopuolella liikkuminen sekä omaishoito* -kategorioihin liittyvät kysymykset olivat lähellä mediaani tasoa.

• Kuviosta voidaan huomata, että *eläkkeeseen ja tulevaisuuteen varautumiseen ja oikeudelliseen palveluihin* liittyviä kysymyksiä kysyttiin vähän palveluohjaajilta.

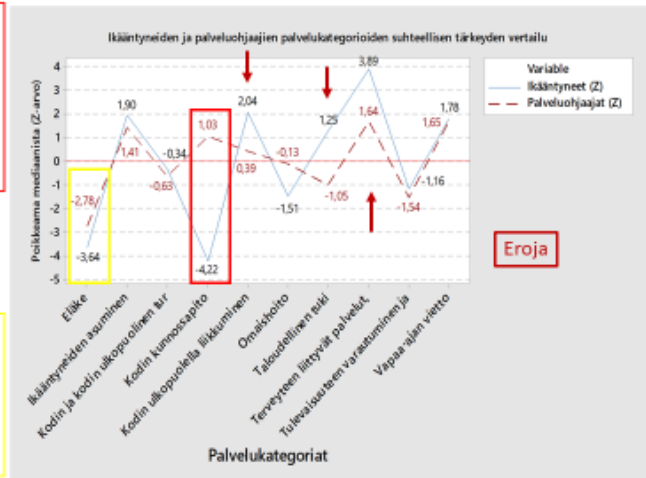


Palveluohjaajien palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys

Palvelukategoria	Tärkeysjärjestys
Vapaa-ajan vietto	1
Terveysteen liittyvät palvelut, neuvonta ja ohjaus	2
Ikäntyneiden asuminen	3
Kodin kunnossapito	4
Kodin ulkopuolella liikkuminen	5
Omaishoito	6
Kodin ja kodin ulkopuolinen turvallisuus	7
Taloudellinen tuki	8
Tulevaisuuteen varautuminen ja	9
Eläke	10

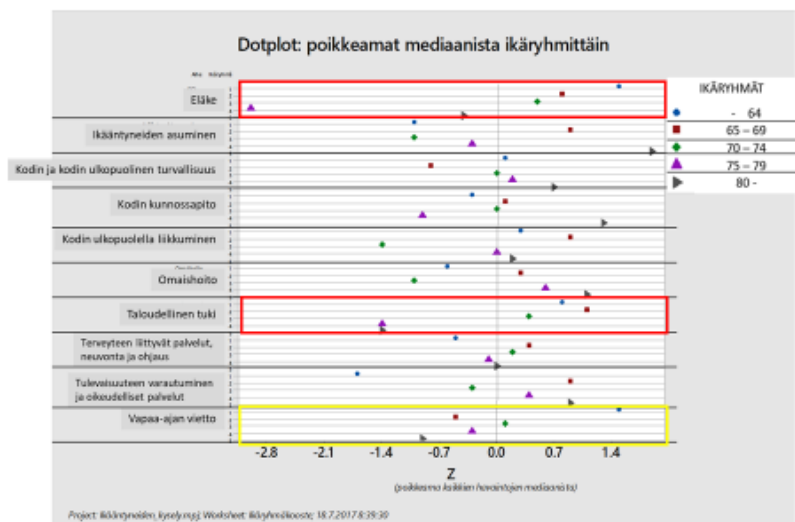
Ikääntyneiden ja palveluohjaajien palvelukategorioiden suhteellisen tärkeyden vertailu

- Suurin poikkeama ikääntyneiden ja palveluohjaajien vastauksissa kategorioiden tärkeydestä on *kodin kunnossa pito – kategoriassa*.
- Muissa kategorioissa tärkeydet seuraavat toisiansa kohtalaisen hyvin
- Huomattavaa on että *eläke* kategoria on sekä ikääntyneiden, että palveluohjaajien mielestä kohtalaisen merkityksetön



Palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys ikäryhmittäin

- Suurin hajonta arvoissa on *eläkkeeseen sekä taloudelliseen tukeen liittyvissä palveluissa*.
- Pienin hajonta on *terveyteen liittyvissä palveluissa*.
- *Vapaa-ajan vieton* palveluiden tärkeys myös tippuu selkeästi yli 80-vuotiailla

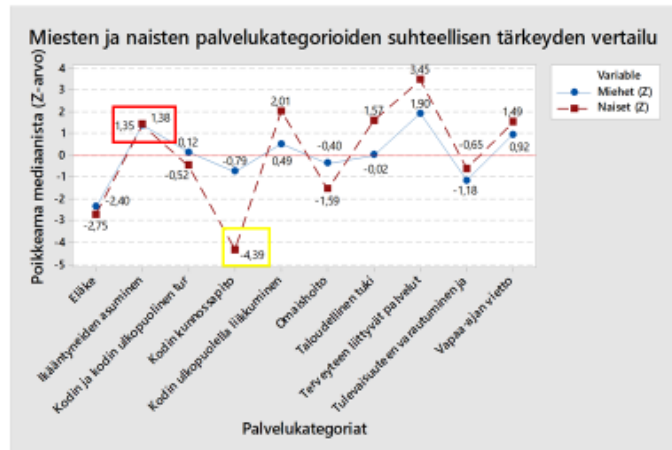


Palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys ikäryhmittäin

Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)	Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)
Eläke	-64	1,53	Omaishoitto	-64	-0,34
Eläke	65-69	0,88	Omaishoitto	65-69	0,28
Eläke	70-74	0,53	Omaishoitto	70-74	-1,03
Eläke	75-79	-3,05	Omaishoitto	75-79	0,6
Eläke	80-	-0,35	Omaishoitto	80-	1,08
	P arvo	0,032		P arvo	0,655
Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)	Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)
Ikäntyneiden asuminen	-64	-1,04	Taloudellinen tuki	-64	0,81
Ikäntyneiden asuminen	65-69	0,85	Taloudellinen tuki	65-69	1,05
Ikäntyneiden asuminen	70-74	-0,52	Taloudellinen tuki	70-74	0,4
Ikäntyneiden asuminen	75-79	-0,34	Taloudellinen tuki	75-79	-1,43
Ikäntyneiden asuminen	80-	1,82	Taloudellinen tuki	80-	-1,4
	P arvo	0,271		P arvo	0,250
Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)	Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)
Kodin ja kodin ulkopuolinen tu	-64	0,07	Terveyteen liittyvät palvelut	-64	-0,55
Kodin ja kodin ulkopuolinen tu	65-69	-0,78	Terveyteen liittyvät palvelut	65-69	0,39
Kodin ja kodin ulkopuolinen tu	70-74	-0,01	Terveyteen liittyvät palvelut	70-74	0,2
Kodin ja kodin ulkopuolinen tu	75-79	0,23	Terveyteen liittyvät palvelut	75-79	-0,05
Kodin ja kodin ulkopuolinen tu	80-	0,67	Terveyteen liittyvät palvelut	80-	0,03
	P arvo	0,924		P arvo	0,984
Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)	Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)
Kodin kunnossapito	-64	-0,32	Tulevaisuuteen varautuminen	-64	-1,65
Kodin kunnossapito	65-69	0,05	Tulevaisuuteen varautuminen	65-69	0,95
Kodin kunnossapito	70-74	0,04	Tulevaisuuteen varautuminen	70-74	-0,28
Kodin kunnossapito	75-79	-0,51	Tulevaisuuteen varautuminen	75-79	0,37
Kodin kunnossapito	80-	1,25	Tulevaisuuteen varautuminen	80-	0,52
	P arvo	0,65		P arvo	0,442
Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)	Palvelukategoria	Ikäryhmä	(Z-arvo)
Kodin ulkopuolella liikkuminen	-64	0,1	Vapaa-ajan vietto	-64	1,47
Kodin ulkopuolella liikkuminen	65-69	0,94	Vapaa-ajan vietto	65-69	-0,53
Kodin ulkopuolella liikkuminen	70-74	-1,35	Vapaa-ajan vietto	70-74	0,05
Kodin ulkopuolella liikkuminen	75-79	0,01	Vapaa-ajan vietto	75-79	-0,35
Kodin ulkopuolella liikkuminen	80-	0,15	Vapaa-ajan vietto	80-	0,86
	P arvo	0,692		P arvo	0,625

Palvelukategorioiden suhteellinen tärkeys sukupuolen mukaan

- Naisilla selkeästi voimakkaampi mielipide palvelukategorioiden tärkeydestä kuin miehillä
- Miehillä *Ikäntyneiden asuminen* toiseksi tärkeimpänä kun taas naisilla se on vasta neljänneksi tärkein
- Kodin kunnossapito* – kategoria on naisten mielestä merkityksellömmän, eroa miesten mielipiteeseen suhteellisen paljon



Johtopäätöksiä ja pohdintaa

- Ikääntyneet kokivat, että kaikki palvelukategoriat olivat tärkeitä, jotta he pystyvät omatoimisesti etsimään tietoa sivustolta.
- Ikääntyneet vastasivat yli 33% Likert –asteikko kyselyyn arvosanalla 10, joten siitä voidaan päätellä, että ikääntyneet kokevat kyselyn pääkategoriat erittäin merkittäviksi.
- Ikääntyneiden kyselyn vastaajien ikäjakauma todensi tavoiteltua aktiivisen ikääntyneen määritelmää. On normaalia, että ikääntyessä osallistumismahdollisuudet kodin ulkopuoliseen toimintaan vähenee ja se oli myös huomattavissa vastaajien ikähaarukassa.

Jatkotutkimuksen aiheita

- Pääkategorioiden sisällä olevien palveluiden tarkempaa tilastollista tutkimista.
- Kaupunkien ja pienempien kuntien palvelutarve erojen tilastollinen tutkiminen

KIITOS !