



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anna-Kaisa Jokinen

## PALVELUOHJAUS

# VIOLA-KOTIYHDISTYKSESSÄ

Palveluohjauksen yhtenäistäminen Viola-Kotiyhdistyksen toimipis-  
teissä

Sosiaali- ja terveysala  
2019

## TIIVISTELMÄ

|                    |                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tekijä             | Anna-Kaisa Jokinen                                                                                           |
| Opinnäytetyön nimi | Palveluohjaus Viola-Kotiyhdistyksessä: Palveluohjauksen yhtenäistäminen Viola-Kotiyhdistyksen toimipisteissä |
| Vuosi              | 2019                                                                                                         |
| Kieli              | suomi                                                                                                        |
| Sivumäärä          | 58 + 3 liitettä                                                                                              |
| Ohjaaja            | Ahti Nyman                                                                                                   |

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää palveluohjauksen kehittymistä Viola-kotiyhdistyksessä. Tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia palveluohjaajilla on palveluohjauksesta tällä hetkellä sekä kirkastaa palveluohjausta organisaatiossa ja vahvistaa nykyistä palveluohjauksen toimintamallia ja sen tavoitteellisuutta Viola-kotiyhdistys ry:n eri toimipisteiden kesken.

Työn teoreettiset viitekehykset muodostuvat ikääntymisestä, ikääntyneistä, ikäihmisten palveluista sekä palveluohjauksesta. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena haastatellen Viola-Kotiyhdistyksessä työskenteleviä palveluohjaajia. Saadut vastaukset analysointiin sisällönanalyysin avulla.

Tutkimustulokset liittyivät keskeisimmin palveluohjaukseen käsitteenä, palveluohjaajien kokemuksiin liittyen työnkuvan luonteeseen ja sen muuttumisesta vuosien aikana sekä siihen millaisia odotuksia ja kehittämisehdotuksia heillä on työn suhteen tulevaisuudessa. Tutkimuksesta saatujen vastauksien perusteella selvisi, että palveluohjaajan työ ei ole varsinaisesti muuttunut, vaan se, millä tavalla työtä tehdään. Työvälineet ovat kehittyneet, ja teknologiaa on pystytty hyödyntämään entistä tehokkaammin.

---

|            |                                                               |
|------------|---------------------------------------------------------------|
| Avainsanat | Ikääntyminen, ikääntynyt, ikäihmisten palvelut, palveluohjaus |
|------------|---------------------------------------------------------------|

## ABSTRACT

|                    |                                            |
|--------------------|--------------------------------------------|
| Author             | Anna-Kaisa Jokinen                         |
| Title              | The Service Guidance in Viola- Association |
| Year               | 2019                                       |
| Language           | Finnish                                    |
| Pages              | 58 + 3 Appendices                          |
| Name of Supervisor | Ahti Nyman                                 |

---

The purpose of this bachelor's thesis was to find out the development of service guidance in the Viola- Association (Viola-Kotiyhdistys). The purpose was to find out what kind of experiences the service instructors have of service guidance on the moment and to better define the service guidance in the organisation. A further aim is also strengthen the present model.

The theoretical framework of the thesis consist of aging, the elderly, services for the elderly and service guidance and service control. The research was carried out as a qualitative research by interviewing service managers working in the Viola Association. The responses were analysed with content analysis.

The results of the research were most closely related to service guidance as a concept, the experiences of the service instructors, changes in the work that have taken place during the past few years and also to what kind of expectations and development suggestions the instructors have. Based on the answers by the research, it turned out that the work itself has not changed but the way the work is done.. The tools have evolved and the technology has been utilized more efficiently.

---

|          |                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------|
| Keywords | Aging, elderly people, services for the elderly, service guidance |
|----------|-------------------------------------------------------------------|

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

|       |                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------|----|
| 1     | JOHDANTO .....                                                | 8  |
| 2     | IKÄÄNTYMINEN .....                                            | 11 |
| 2.1   | Toimintakyky .....                                            | 12 |
| 2.1.1 | Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky.....         | 13 |
| 2.2   | Mielekäs ikääntyminen .....                                   | 13 |
| 2.3   | Ikääntynyt .....                                              | 14 |
| 2.4   | Kuka on ikääntynyt? .....                                     | 14 |
| 2.5   | Ikääntyvien määrä .....                                       | 14 |
| 2.6   | Ikäihmisten palvelut .....                                    | 15 |
| 2.7   | Palvelujen tuottaminen.....                                   | 16 |
| 2.8   | Sosiaali- ja terveystyö .....                                 | 16 |
| 3     | PALVELUOHJAUS.....                                            | 18 |
| 3.1   | Määritelmä ja tavoitteet .....                                | 18 |
| 3.2   | Palveluohjauksen malleja.....                                 | 19 |
| 3.2.1 | Palveluneuvonta .....                                         | 19 |
| 3.2.2 | Palveluohjauksellinen asiakastyö .....                        | 20 |
| 3.2.3 | Varsinainen palveluohjaus .....                               | 20 |
| 3.3   | Palveluohjaajan työnkuva .....                                | 21 |
| 3.4   | Digitalisaatio palveluohjaustyössä.....                       | 22 |
| 3.5   | Asiakkaan kohtaaminen palveluohjaustilanteessa .....          | 24 |
| 3.6   | Palvelutarpeen arviointi .....                                | 24 |
| 3.7   | Viola-Kotiyhdistys ry.....                                    | 26 |
| 3.7.1 | Kiinteistöt.....                                              | 26 |
| 3.7.2 | Toiminta-ajatus .....                                         | 27 |
| 4     | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....                                     | 29 |
| 4.1   | Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat ..... | 30 |
| 4.2   | Tutkimusote .....                                             | 31 |

|     |                                                                                           |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3 | Tutkimuksen kohde.....                                                                    | 31 |
| 4.4 | Aineisto ja aineiston kerääminen .....                                                    | 31 |
| 4.5 | Tutkimustulosten analysointi .....                                                        | 32 |
| 4.6 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....                                               | 33 |
| 5   | TUTKIMUKSEN TULOKSET.....                                                                 | 35 |
| 5.1 | Työn muutos .....                                                                         | 35 |
| 5.2 | Työn odotukset.....                                                                       | 38 |
| 5.3 | Keinot, jotka auttavat hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä ja työn yksinäisyys ..... | 40 |
| 5.4 | Mikä palveluohjauksessa sujuu hyvin .....                                                 | 42 |
| 5.5 | Missä palveluohjaaja kokee olevansa hyvä .....                                            | 43 |
| 5.6 | Palveluohjaajan työnkuva .....                                                            | 44 |
| 5.7 | Koulutuksen tarve .....                                                                   | 45 |
| 6   | JOHTOPÄÄTÖKSET .....                                                                      | 47 |
| 7   | POHDINTA.....                                                                             | 50 |
|     | LÄHTEET.....                                                                              | 54 |

## LIITTEET

## KUVIOLUETTELO

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Kuvio 1.</b> Palveluohjauksen työtavat voidaan jakaa kolmeen ryhmään.....         | 20 |
| <b>Kuvio 2.</b> Työntekijän edellytyksen palveluohjaajan työssä.....                 | 22 |
| <b>Kuvio 3.</b> Prosessikaavio sosiaalipalveluiden järjestämisestä.....              | 26 |
| <b>Kuvio 4.</b> Työn muutokset.....                                                  | 36 |
| <b>Kuvio 5.</b> Palveluohjaajien odotukset työltä.....                               | 38 |
| <b>Kuvio 6.</b> Keinot, jotka auttavat hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä..... | 40 |
| <b>Kuvio 7.</b> Koulutuksen tarve palveluohjaajien kertomana.....                    | 45 |

**LIITELUETTELO****LIITE 1.** Saatekirje**LIITE 2.** Tutkimuskysymykset**LIITE 3.** Opinnäytetyöhön osallistuminen

## 1 JOHDANTO

Ikääntyvän väestön määrä on kasvussa, mutta joukko, joka rahoittaa yhteiskunnan hyvinvointipalvelut, pienenee. Yhteiskuntamme on pisteessä, jossa julkisten palveluiden kustannusten kasvu on saatava laskemaan. Sosiaali- ja terveystalouden palveluvalikoimissa ja saatavuudessa on huomattavissa merkittäviä alueellisia eroja. Palvelut vaihtelevat niin kunnittain kuin kuntien sisällä. Sote-uudistuksen myötä tähän asiaan pyritään saamaan muutosta. Palveluiden tulee olla yhdenvertaisia ja eriarvoisuutta vähentäviä. Yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset ja ikääntyneiden ihmisten määrän kasvu ovat vaikuttaneet niin ikääntyneiden asemaan yhteiskunnassamme kuin eri toimintoihin yhteiskunnassa, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouteen, koulutusjärjestelmään sekä vallan jakautumiseen ikäryhmittäin. Tämänhetkiset kahdeksankymmentävuotiaat ovat kokeneet muutoksen ajan, jolloin yhteiskunta muuttui teollistuneeksi.

Sote- uudistuksen myötä sosiaali- ja terveystalouden järjestämisen vastuu siirtyy maakunnille. Kuntien tehtäväksi jää alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Uudistuksen tavoitteena on koota toimivampi kokonaisuus, jossa korostuvat yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, saavutettavuus, valinnanvapaus, kustannustehokkuus sekä laatu. Kun sosiaali- ja terveystalouteen valinnanvapaus lisääntyy, on asiakkaiden saatava yhä enemmän päätöksentekoon sekä neuvontaan tukea. Asiakkaan on voitava olla mukana oman elämänsä suunnittelussa, mikäli tilanne sen sallii.

Sote- uudistuksen myötä palvelun tarjonta monipuolistuu ja vanhustyön osaamisen saatavuus paranee. Apuvälineisiin, kuntoutukseen, muistisairauksiin, geriatriaan ja vanhustaloudelliseen liittyvän erityisosaamisen tulee olla kaikkien tavoitettavissa.

Suomen kuntaliitto ja sosiaali- ja terveystaloudenministeriö ovat antaneet laatusuosituksen koskien ikäihmisten palveluiden kehittämistä vuosina 2001, 2008 sekä 2013 tarkoituksena tukea toimeenpanoa vanhustaloudellaisissa. Laatusuosituksen tavoitteena on taata koko ikääntyvälle väelle laadukkaat palvelut, joilla turvataan mahdollisimman toimintakykyinen ja terve elämä jokaiselle iäkkäälle henkilölle.



Palveluohjauksen ja sote-uudistuksen tavoitteet ovat toisiinsa nähden linjassa. Sote-uudistuksen tavoittelemat hyödyt asiakkaan valinnanvapaudesta ja palveluiden integraatiosta toteutuvat, mitä paremmin palveluohjausta ja -neuvontaa pystytään toteuttamaan. Asiakas- ja palveluohjaus ovat välttämättömiä toimia suunnitellulle sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamiselle. Suunnitteilla oleva uudistus lisää palveluohjauksen tarvetta.

Keväällä 2017 tein ensimmäisen harjoittelun Viola-kotiyhdistyksessä. Tämän jälkeen työskentelin kyseisessä organisaatiossa, josta sain myös aiheen opinnäytetyöleni. Keskustelimme yhdistyksen henkilökunnan kanssa kiinnostuksestani tehdä työ palveluohjauksesta. Heiltä ehdotettiin ideaa liittyen palveluohjaajien työnkuvaan, kuinka se on muuttunut ja millä tavalla se tulee muuttumaan tulevaisuudessa sote-uudistuksen myötä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa palveluohjauksesta siitä kiinnostuneille. Työssä keskeisinä käsitteinä ovat ikääntyminen, ikäihmisten palvelut sekä palveluohjaus. Opinnäytetyössä avataan keskeisiä käsitteitä ja kuvataan edennyttä prosessia vaihe vaiheelta. Työssä tarkastellaan myös tutkimuksen tuloksia sisällönanalyysiä hyödyntäen. Tutkimustyön lopussa arvioin opinnäytetyöprosessia, sen luotettavuutta ja eettisyyttä sekä omaa ammatillista kasvuani kulleen opinnäytetyöprosessin aikana.

Tutkimuksen avulla halutaan saada tietoa palveluohjauksen kehittymisestä Viola-kotiyhdistyksessä. Tutkimuksessa selvitetään, millaista palveluohjaajan työ on, miten palveluohjausta voidaan tehostaa ja miten sen toimintamuodoista voidaan tiedottaa paremmin tamperelaisille.

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullinen tutkimus voidaan määritellä eri tavoin riippuen sen lähtökohdista. Se on sulauttanut itseensä ja saanut paljon vaikutteita monilta eri ihmistieteen aloilta, esimerkiksi kielitieteestä, historian-tutkimuksesta sekä folkloristiikasta. Tällöin termillä viitataan analyysitapojen ja aineiston luonteeseen. Laadullisessa tutkimuksessa oleellista on, että tutkimusongelmaa analysoidaan, ja siinä johtolanka on omaa lajiaan. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen rakenne muodostuu johdannosta, teoreettisista lähtökohdista, tutkimusmenetelmästä,

aineiston analyysistä ja tuloksista, tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista sekä pohdinnasta.

Tutkimusaineisto kerätään tekemällä haastatteluja Viola-koti yhdistyksen työntekijöille. Aineisto kerättiin syksyllä 2018. Teoreettisina viitekehyksinä ovat palveluohjaus, ikääntyminen, vanhusten palvelut sekä palveluohjaajan työnkuva.

## 2 IKÄÄNTYMINEN

Ikääntyminen tuo esille sekä haasteita että mahdollisuuksia. Väestön ikääntyminen lisää pitkäaikaishoidon sekä perusterveydenhuollon tarpeita, vaatii enemmän osaa-  
vaa ja ammattitaitoista työvoimaa sekä lisää ikäystävällisempien olosuhteiden tar-  
vetta. (WHO 2019.) Vanheneminen on prosessi, joka kestää koko ihmisen eliniän.  
Tänä aikana tapahtuu niin biologisia, psyykkisiä kuin sosiaalisiakin muutoksia.  
Prosessi saa alkunsa hedelmöityksestä ja päättyy kuolemaan. Tieteenalaa, joka tut-  
kii ihmisen vanhenemista, kutsutaan gerontologiaksi. (Aejmelaeus ym. 2008, 13.)

Ikääntymiseen liittyy olennaisesti toimintakyky, voimavarat ja toimintaympäristö.  
Toimintakyky kuvaa kykyä selvitä arjen toiminnoista; suorituskky kuvaa sitä, mitä  
ihminen tekee suoriutuakseen päivittäisiä toiminnoista. Kyky selvitä päivittäistä  
toiminnoista ei riipu vain toimintakyvystä vaan ympäristön toimintaedellytyksistä.  
Maksimaalinen toimintakyky muodostuu suorituskkyvystä, voimavaroista sekä toi-  
mintakyvystä. (Aejmelaeus 2008, 35-36.)

Kivelän (2006, 13) mukaan vanheneminen on hyvin yksilöllistä. Toisilla hiukset  
harmaantuvat 50 ikävuoden paikkeilla, toisilla taas vasta lähempänä 90 ikävuotta.  
Toisilla lihasvoimat säilyvät kohtalaisen hyvinä pitkälle 80 ikävuoteen saakka, toi-  
silla heikkeneminen voi alkaa jo ennen 70 ikävuotta. Ikääntymisen myötä tulevat  
muutokset ovat siis hyvin yksilöllisiä. Kivelän (2012, 13) mukaan ikääntyminen  
voidaan jakaa erilaisiin vaiheisiin. Näistä puhuttaessa voidaan käyttää nimityksiä  
kolmannesta ja neljännestä ikäkaudesta. Kolmannella ikäkaudella tarkoitetaan vai-  
hetta, jolloin siirrytään työiästä eläkeikään ja sen toimintakykyisiä vuosia. Neljän-  
nellä ikäkaudella tarkoitetaan elämän loppuvaiheen vuosia, jolloin ihmisen toimin-  
takyky on jossakin määrin rajoittunut ja heikentynyt. Karkeasti nämä vaiheet voi-  
daan jakaa iän mukaan siten, että kolmas ikävaihe ajoittuu vuosiin 65-90 ja neljäs  
ikävaihe sen jälkeiseen vaiheeseen. Tätä jaottelua ei voida kuitenkaan käyttää yksi-  
lötasolla, sillä ikääntyminen on ihmisillä hyvin yksilöllistä, osa 90 vuotta täyttä-  
neistä voidaan toimintakykynsä perusteella luokitella kolmanteen ikään. Valtionva-  
rainministeriön raportin (2018) mukaan ikääntyvän väestön määrä lisääntyy ja siten  
hyvinvointipalveluita rahoittava joukko pienenee. Näin ollen julkisten palveluiden

kustannusten kasvua tulee vähentää. Tulevaisuudessa julkisen talouden tulot eivät riitä lakisääteisiin palveluihin ilman sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista. Palveluiden kannalta se tarkoittaa tehokkaampien ja parempien toimintatapojen käyttöönottoa koko maan osalta.

Suomessa väestön ikääntymistä tapahtuu monella tasolla. Keski-ikä nousee, työvoima ikääntyy, keskimääräinen elinaika kasvaa, yli 65-vuotiaiden henkilöiden määrä lisääntyy, suhteellisesti eniten lisääntyy hyvin iäkkäiden eli yli 80-vuotiaiden osuus ja ikääntyneiden sekä työikäisten välinen suhde muuttuu. EU-maista Suomi kuuluu kolmen nopeimmin vanhenevan EU-maan joukkoon. (Tulva, Uusitalo & Harra 2007, 19.)

## **2.1 Toimintakyky**

Keskeinen osa ihmisen hyvinvointia on toimintakyky. Hyvä psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä niitä tukeva ympäristö auttavat ihmisiä voimaan hyvin, löytämään oman paikkansa yhteiskunnassa sekä selviytymään vanhetessa arjen asioista itsenäisesti. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Suomalaisessa vanhuspolitiikassa yksi tärkeimmistä tehtävistä on ikääntyneen ihmisen itsenäisen elämän ja toimintakyvyn edistäminen. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni ikääntynyt ihminen voisi elää turvallisesti ja itsenäisesti omassa kodissaan. (Pohjolainen & Heimonen 2009, 8.)

Kun ihminen vanhenee, se tuo mukanaan muutoksia niin toimintakykyyn, terveydentilaan kuin sosiaaliseen ympäristöön. Ihminen voi kokea menettävänsä hallinnan näiden muutosten myötä. Iäkkään ihmisen kohdalla hänen toimintakykynsä on terveydentilan lisäksi riippuvainen siitä, onko hänellä puoliso, lapsia tai muuta tukiverkostoa, jolta on mahdollista saada apua, tukea ja turvaa, ovatko hänen asumis-tilanteensa ja tulonsa hyvät, onko hänen liikkumisensa rajoittunutta sekä onko hän vapaa päättämään asioistaan itsenäisesti. Syrjäytyneisyyden tunnetta lisäävät sairaudet, etenkin psyykkiset sairaudet sekä vanheneminen. (Seppänen ym. 2007, 236-237.) Räsänen (2011, 26) mukaan toimintakyky vaihtelee ikääntyneiden joukossa. Osa ikääntyneistä on erittäin toimintakykyisiä, osa taas erittäin huonokuntoisia. Ikääntyneistä osa kokee olonsa yksinäiseksi. Tähän liittyy useimmiten kärsimystä

menetetystä toimintakyvystä sekä turvattomuuden tai masentuneisuuden tunnetta. Yhä useampi iäkäs asuu yksin, mikä on riski hoivan puutteelle, eristäytyneisyydelle ja yksinäisyydelle. Tämä seikka koskee erityisesti naisia, sillä he elävät keskimäärin miehiä pidempään. Miehillä ulkopuolisen avun tarvetta vähentää puolison kanssa asuminen. Joskus se jopa estää laitokseen siirtymisen.

### **2.1.1 Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky**

Normaali ikääntyminen alkaa ihmisellä hitaasti varhaisessa keski-ikässä. Tapahtuneet muutokset ovat palautumattomia, ja ne ilmenevät kaikilla enemmän tai myöhemmin. Vanheneminen tuo mukanaan lievää toimintakyvyn heikkenemistä, niin fyysisellä, psyykkisellä kuin sosiaalisellakin tasolla. Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan selviytymistä tilanteista, jotka vaativat kykyä liikkua, fyysistä voimaa, tasapainoa, aistien toimintaa ja motorisia taitoja. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyvät älykkyyttä sekä henkistä ponnistamista vaativat toiminnot. Näihin liittyvät esimerkiksi toiminnot havaitsemisesta muistamiseen, oppimiseen, ajatteluun ja kielenkäyttöön. Sosiaalinen toimintakyky taas pitää sisällään vuorovaikutussuhteet ja ihmisen toiminnan yhteiskunnassa ja yhteisössä. (Aejmelaeus 2008, 14.)

## **2.2 Mielekäs ikääntyminen**

Gerontologiassa onnistuneeksi ikääntymiseksi kutsutaan ikääntymistä, jota kuvaavat hyvä terveys sekä sosiaalinen ja psyykkinen aktiivisuus. Käsite on saanut kuitenkin kritiikkiä siitä, että ikääntyminen olisi jonkinlainen suoritus, josta yksilö on vastuussa ja jossa on mahdollisuus epäonnistua. Ikääntymisestä voidaan käyttää myös termiä tavanomainen ikääntyminen. Tällä tarkoitetaan ikääntymistä, jota väestössä keskimäärin tapahtuu, johon liittyvät sairaudet sekä ne millä tavoin ihminen muuttuu ikääntyessään. (Aejmelaeus 2008, 13.)

Ikääntyminen ja vanhuus vaikuttavat ihmisiin yksilöllisesti. Vanhenemisprosessi aiheuttaa sekä kielteisiä, että myönteisiä seurauksia. Ikääntyminen tuo kielteisessä mielessä mukanaan erilaisia menetyksiä kuten esimerkiksi sairauksia, muutoksia ulkonäössä, yksinäisyyttä, toimintakyvyn laskua, raihnaisuutta ja joskus jopa syrjäytymisen tunnetta. Myönteisinä asioina ikääntymiseen liittyen voidaan mainita

kokemuksen, moninaisten taitojen ja viisauden lisääntyminen. Vanhuutta voidaan katsoa erilaisten vapauksien ja seesteisyyden lisääntymisen näkökulmasta. (Tulva yms. 2007, 39.)

### **2.3 Ikääntynyt**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) mukaan iäkäs henkilö on usein toime-  
lias ja vireä. Eläkeikään siirtyessä hän voi päättää voimavarojensa, kykyjensä ja aikansa käytöstä itsensä ja läheistensä iloksi. Parhaimmassa tapauksessa jokainen päättää itse, mihin kaikkeen haluaa olla osallinen. Iän myötä toimintakyky voi heikentyä sairauksien vuoksi. Tämä heikentää henkilön osallisuutta. Toimintakykyä heikentävät erityisesti muistiin liittyvät sairaudet. Tällöin läheisten tuki ja apu ovat erittäin merkityksellisiä, jotta henkilö pystyy elämään elinympäristössään. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

### **2.4 Kuka on ikääntynyt?**

Vanhuspalvelulain (L28.12.2012/980) mukaan iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen tai fyysinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä pahentuneiden, lisääntyneiden sekä alkaneiden vammojen ja sairauksien takia tai ikääntymiseen liittyvän rappeutumisen vuoksi. Ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan lain mukaan henkilöitä, jotka ovat iältään oikeutettuja vanhuuseläkkeeseen. Kelan mukaan henkilöllä on oikeus vanhuuseläkkeeseen, kun henkilö täyttää 65 vuotta (Kela 2016). Käsitteet vanhus, iäkäs ja vanha on vanhuustutkimuksissa pyritty määrittämään väestön toimintakyvyn perusteella (Kivelä 2006, 14).

### **2.5 Ikääntyvien määrä**

Maailmanlaajuisesti planeetallamme tulee olemaan koti 11,2 miljardille ihmiselle vuonna 2100. Tämä määrä on 50 % enemmän nykypäivään verrattuna. (Bongaarts 2016, 409.) Väestön ikärakenne tulee muuttumaan selkeästi tulevaisuudessa suurten ikäluokkien ikääntyessä (Terveyskirjasto 2018). Tilastokeskuksen (2015) tekemän ennusteen perusteella vuonna 2030 15-vuotiaita henkilöitä olisi Suomessa 882 000. Alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä on viimeksi ollut näin alhainen 1880-

luvun loppupuolella. Vuoteen 2060 mennessä ennusteen mukaan määrä pienenee 14 prosenttiin. Nuorten määrän vähenemisen suurin syy on alhainen syntyvyys. Joka on tällä hetkellä riittämättömällä tasolla. Vuoteen 2030 mennessä arvioidaan yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä kasvavan nykyisestä 19,9 prosentista 26 prosenttiin. Huoltosuhde eli eläkeläisten ja lasten määrä suhteessa työikäisiin on noussussa. (Tilastokeskus 2015.)

Tämä kehitys muuttaa huomattavasti väestön ikärakennetta ja asettaa haasteita yhteiskunnalle (Aejmelaeus yms. 2008, 321). Tulvan yms. (2007, 21) mukaan vuonna 2030 Suomen vanhustenhuoltosuhde on toiseksi suurin EU-maissa Italian jälkeen. WHO:n (2011,4) mukaan tätä ilmiötä edistävät hedelmällisyyden heikkeneminen sekä pidempi väestön pidempi elinikä.

## **2.6 Ikäihmisten palvelut**

Tulevaisuuden vanhustyö on Suomessa haasteiden edessä, sillä ikäihmisten määrä on Euroopan kärkitasoa. Ikäihmisiä hoidetaan kotona kotihoitona yhä enemmän. (JHL 2018.) Kunnilla on merkittävä rooli ja vastuu suomalaisessa palvelujärjestelmässä ikäihmisten sosiaali- ja terveystalouden tuottajana. Kunnan tehtävänä on järjestää ja rahoittaa tarvittavat palvelut. Tuottamisvastuun kunta voi hoitaa itse tai antaa tehtävän toiselle palveluntuottajalle. Väestön ikääntyminen aiheuttaa moninaisia vaikutuksia yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään. Kotihoidossa säännöllinen hoivapalvelujen käyttö alkaa noin 80 vuoden iässä ja laitoshoidossa noin 82 vuoden iässä, ja erityisesti 85-vuotiailla tarve kasvaa. Ikääntymisen myötä tulevat sairaudet ja toimintakyvyn muutokset, yksin asuminen, korkea ikä, hoitavan henkilön puuttuminen, sosiaalisen verkoston puutteet, päihteiden käyttö ja psyykkiset ongelmat aiheuttavat laitoshoidon ja palveluasumisen tarvetta. Dementoivat sairaudet ja kaatumiset ovat myös yksi merkittävä syy laitoshoidon tarpeelle. 90 prosentilla ympärivuorokautisen hoidon tarpeessa olevista henkilöistä kognitiivinen toimintakyky on alentunut, ja heistä 70 prosentilla on vähintään keskivaikea toimintakyvyn aleneminen. (Räsänen 2011, 20-21.) Ikääntyvän väestön palveluista ja niiden kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö, jossa valmistellaan lainsäädäntöä ja ohjataan uudistusten toteuttamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017).

## 2.7 Palvelujen tuottaminen

Palvelujärjestelmä vanhustenhuollossa on laaja ja monimuotoinen. Asukkaille kunnan on järjestettävä lain mukaiset sosiaali- ja terveysterveyst. Kunta voi itse päättää tuottavatko he palvelut itse tai yhdessä naapurikuntien kanssa vai ostavatko he palvelut yksityiseltä sektorilta tai yleishyödylliseltä yhteisöltä. Kunnan tehtävänä on valvoa toimintaa siten, että toimintaperiaatteet, henkilökunta ja tilat vastaavat vaa-  
dittua tasoa. Palveluita tarvitsevat ikääntyneet henkilöt voivat halutessaan hankkia palvelut myös yksityiseltä palveluntuottajalta. Näiden yksityisten palveluntuottajien määrä onkin kasvanut Suomessa jatkuvasti. Suomessa toimii valtakunnallisia järjestöjä, jotka tekevät vanhustyötä. Näistä puolet ovat eläkeläis-, sotainvalidi- ja sotaveteraanijärjestöjä. Useat vapaaehtoisjärjestöt ja seurakunnat tuottavat myös erilaisia palveluja. (Aejmelaus yms. 2008, 338.)

## 2.8 Sosiaali- ja terveysterveyst

Iäkkäiden ihmisten sosiaali- ja terveysterveysteistä ei ole laadittu erillistä lainsäädäntöä (Kivelä ja Vaapio 2011, 11). Kansalaisten oikeudet on turvattu Suomessa perustuslaissa. Lain mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus huolenpitoon ja välttämättömään toimeentuloon, mikäli hän on itse kykenemätön hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus myös riittäviin sosiaali- ja terveysterveystteihin, joiden järjestämisvastuu on kunnilla. Suomen kansantaloutta ajatellen sosiaali- ja terveydenhuollolla on valtava merkitys. Ala työllistää 350 000 henkeä, mikä on suuri osuus koko työllisestä väestöstä. Viime vuosina kuntien toteuttamilla organisatorisilla ja toiminnallisilla muutoksilla on ollut suuria vaikutuksia sosiaali- ja terveysterveystteiden kustannuskehitykseen. Kuntien kustannusrakenteeseen vaikuttaa omalta osaltaan myös kunnan väestörakenne ja sairastavuuserot: mitä sairaampaa ja vanhempaa väestö on, sitä kalliimpi palvelujärjestelmä on. (Stenval 2012, 11-12.)

Se, miten ja mitä sosiaalipalveluja kunnan on järjestettävä, säädetään sosiaalihuoltolaissa. Vuonna 2011 voimaan tullessa laissa säädetään kuntien velvollisuudesta järjestää iäkkäille henkilöille terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä



neuvontapalveluja. Lakisääteisesti iäkkäille on järjestetty neuvontapalveluita vuodesta 2011 alkaen. (Kivelä ja Vaapio 2011, 11.) Tampereella ikäihmisten palveluista saa neuvoa Kotitorilta. Kotitori neuvoa tamperelaisia ja oriveteläisiä ikäihmisiä, omaisia sekä muista asiasta kiinnostuneita. Neuvoa saa niin asumiseen, liikkumiseen, taloudellisiin etuuksiin, harrastus- ja virkistysmahdollisuuksiin kuin muihinkin iäkkäille ihmisille tärkeisiin asioihin liittyen. (Tampereen kaupunki 2018.)

### 3 PALVELUOHJAUS

Palveluohjaus on toimintatapa, jossa asiakkaan sosiaalista ja virallista verkostoa hyödyntäen asiakkaalle räätälöidään tukipalveluita, jotka edistävät asiakkaan itsenäistä elämää (Suominen & Tuominen 2007, 5). Sosiaalisella verkostolla tarkoitetaan asiakkaan omaisia sekä muita läheisiä, virallisella verkostolla tarkoitetaan viranomaisia ja muita palveluntuottajia. Yhtenä tärkeänä osana palveluohjauksessa pidetään verkostotyötä. (Suominen & Tuominen 2007, 23.)

Kapea määritelmä palveluohjauksesta on, että palveluohjaajan tehtävä on toimia yhteensovittajana palveluverkostossa. Kyseinen määritelmä ei kuitenkaan riitä tuomaan esille ideaa tulevaisuuden työtapana, jossa keskeisessä asemassa on taito osata luoda hyvät suhteet eri toimijoiden välille ja viedä eteenpäin asiakkaan asioita. (Suominen & Tuominen 2007, 5.) Palveluohjauksen tarkoituksena on ohjata asiakasta palveluviidakossa oikeiden ja tarpeenmukaiset palveluiden äärelle hajanaisessa ja laajassa palveluverkostossa (Suomen palveluohjausyhdistys 2018). Ohjaus perustuu hyvään kohtaamiseen, jossa palveluohjaus edistää asiakkaan aktiivisen ja itsenäisen elämän lisääntymistä ja sitä kautta yhteyskuntataloudellisia voittoja (Suominen 2018 a). Palveluohjaajan rooli asiakkaan ohjauksessa on tärkeä, sillä oikeiden palveluiden löytäminen vaatisi asiakkaalta hyviä elämänhallinnan taitoja, joita asiakkaalla ei välttämättä ole haastavasta elämäntilanteesta johtuen (Suomen palveluohjausyhdistys 2018).

#### 3.1 Määritelmä ja tavoitteet

Palveluohjaus on työtapana, jossa korostetaan asiakkaan etua. Työ on koordinointia, jolla edistetään yhteistyötä eri hallinnonalojen ja organisaatioiden välillä. Palveluohjaajan tehtävänä on ottaa vastuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Suominen & Tuominen (2007, 13) mukaan palveluohjauksen määritelmä on mahdollista esittää hyvin erilaisin määritelmien riippuen siitä, halutaanko kuvata työntekijän toimintaa palvelujärjestelmässä, asiakkaan ja palveluohjaajan suhdetta, työntekijän toimintaa muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi vai työntekijän toimintaa asiakkaan tilanteen ja viranomaisten systeemimaailman rajalla. Erilaiset asiakasryhmät tuovat

määritelmiin omat painotuksensa. Näille kaikille yhteistä on kuitenkin se, että päämiehenä toimii itse asiakas ja toimeksiantajana toimii palveluohjaaja. Palveluohjaus perustuu asiakkaan aitoon kohtaamiseen, luottamuksellisen suhteen luomiseen ja hänen arkensa tukemiseen, jotta hän pystyy elämään mahdollisimman itsenäistä elämää.

Palveluohjauksella tarkoitetaan siis sosiaalityössä käytettävää työmenetelmää. Sillä tarkoitetaan palveluiden yhteensovittamista asiakkaalle. Palveluohjauksessa tarkoituksena on pyrkiä löytämään asiakkaan omat voimavarat ja ohjata hänet niitä tukevien palveluiden äärelle. Palveluohjaukseen sisältyy kokonaisvaltainen kartoitus asiakkaan tilanteesta sekä konkreettisten tukitoimien ja palveluiden yhdistäminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Erityisen tärkeää palveluohjaus on muutos- ja siirtymävaiheissa, kuten esimerkiksi tuettaessa ikäihmisen kotona asumista. Hyödylliseksi palveluohjaus on todettu erityisesti silloin, kun asiakkaan tarve on pitkäaikainen ja monimuotoinen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

### **3.2 Palveluohjauksen malleja**

Suomen palveluohjausyhdistyksen (2018) mukaan palveluohjauksen työtavat voidaan jakaa kolmeen ryhmään; palveluneuvontaan, palveluohjaukselliseen asiakastyöhön sekä varsinaiseen palveluohjaukseen.

#### **3.2.1 Palveluneuvonta**

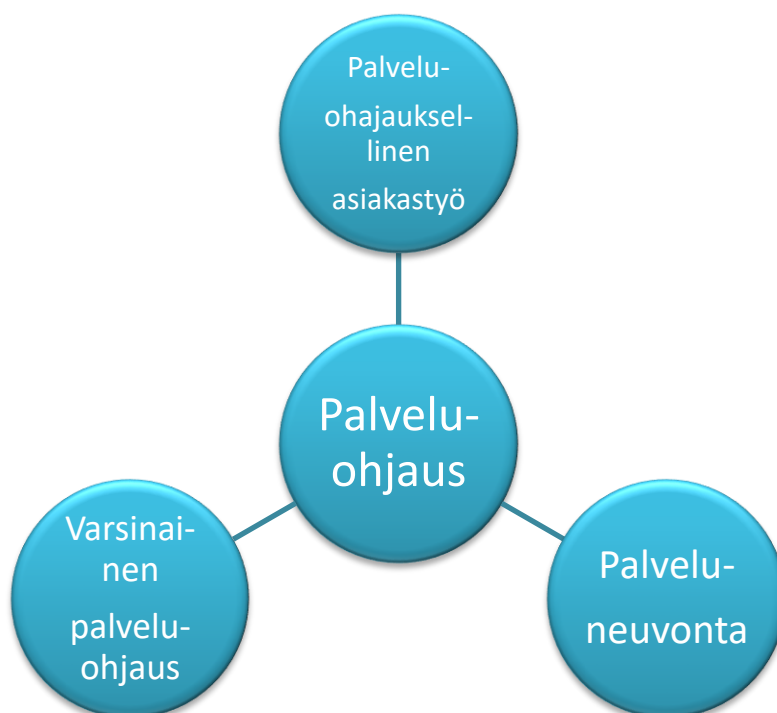
Palveluneuvonnalla tarkoitetaan työtä, joka perustuu palvelukartoitukseen, jossa asiakassuhteella ei tässä tapauksessa juuri ole merkitystä. Neuvonta voi olla asiakkaan kysymyksiin vastaamista sekä palveluiden asiantutijana toimimista. Palveluneuvonnan asiakas on usein henkilö, jolla elämänhallinta on kunnossa, mutta haasteita tuottaa hänelle oikeiden palveluiden löytäminen. (Suomen palveluohjausyhdistys 2018.) Palveluneuvonnassa työntekijä neuvoo ja ohjaa asiakasta selvärajaisissa ongelmissa. Tämä voi tapahtua sekä puhelimitse tai verkon välityksellä. (Suomen palveluohjausyhdistys 2019.)

### 3.2.2 Palveluohjauksellinen asiakastyö

Palveluohjauksellisessa asiakastyössä asiakkaana on usein henkilö, jolla on tarvetta useammalle kuin yhdelle palvelulle mutta jonka toiminnanohjaus ja elämänhallinta ovat jokseenkin hallinnassa. Palveluohjauksellisella asiakastyöllä asiakkaalle palveluita tuottava yksikkö ottaa vastuun niiden sovittamisesta ja järjestämisestä. (Suomen palveluohjausyhdistys 2018.)

### 3.2.3 Varsinainen palveluohjaus

Kun ohjaajalla on mahdollisuus tutustua asiakkaaseen sekä hänen elämäntilanteeseensa kokonaisvaltaisesti useiden tapaamisten kautta on kyse varsinaisesta palveluohjauksesta. Tällöin asiakkaan tavoitteiden toiveiden ja voimavarojen kautta pyritään löytämään asiakkaalle oikeat palvelut vahvistamaan itsenäistä elämää. (Suomen palveluohjausyhdistys 2018.)

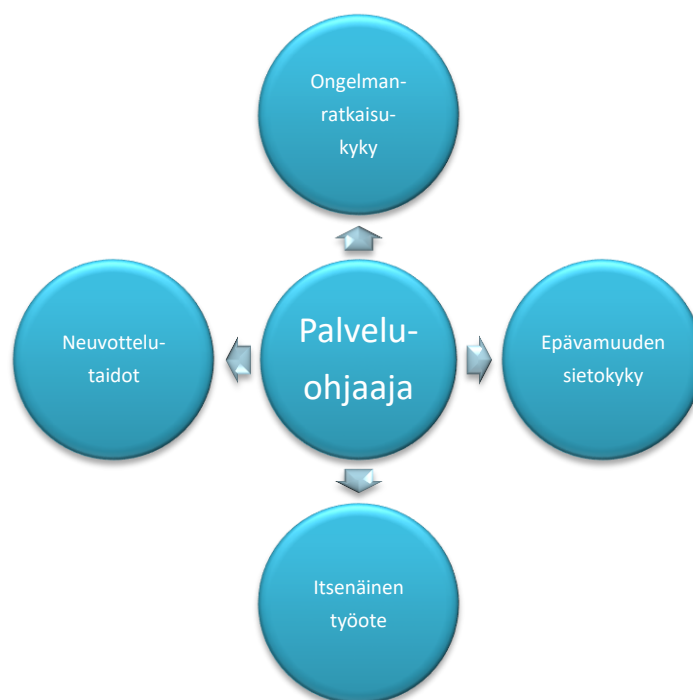


**Kuvio 1.** Palveluohjauksen työtavat voidaan jakaa kolmeen ryhmään (Suomen palveluohjausyhdistys 2018).

### 3.3 Palveluohjaajan työnkuva

Palveluohjaajana työskentelevä on palveluohjauksesta vastaava ammatillinen, sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan osaaja, joka toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen. Palveluohjaus on eräänlaista koordinoitua työtä, jonka avulla edistetään yhteistoimintaa eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välillä. Palveluohjaajan työtapa korostaa asiakkaan etua. Ohjaaja ottaa vastuun asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Palveluohjaajan tehtävänä on huolehtia asiakkaan tarvitsemista palveluista, niiden suunnittelusta, hankkimisesta ja toteuttamisesta. Hänen tehtävänä on myös varmistaa, että asiakkaan asiat etenevät suunnitellusti. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2010.) Suomisen ja Tuomisen (2007, 77) mukaan palveluohjaajan tekemällä työllä on erilaisia tavoitteita. Työntekijän on mietittävä asiakkaan tilannetta tapaus- ja tilannekohtaisesti; ovatko etusijalla ympäristöön vai asiakkaaseen liittyvät toimenpiteet? Työntekijän ja asiakkaan välinen yhteys voi myöhemmin kehittyä suhteeksi, jossa sekä palveluohjaaja että asiakas itse ovat subjekteja ja jossa asiakkaan asenne ja suhtautuminen ohjaavat toimintaa. Ajoittain on mahdollista, että suhde ajautuu tilanteeseen, jossa asiakas on passiivinen eli objekti. Tällöin palveluohjaajan tehtävänä on johtaa toimintaa eteenpäin ja seurata samalla omaa tilannearviointiaan. Palveluohjaajan on siis mahdollista käyttää eri toimintamalleja eri tilanteissa olevien asiakkaiden kanssa.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 27) mukaan palveluohjaustyöstä merkittävä osa tapahtuu tilanteissa, joissa osallisina ovat vain asiakas ja palveluohjaaja. Tämän vuoksi työntekijältä edellytetään ongelmanratkaisukykyä, epävarmuuden sietoa, itsenäistä työtettä sekä neuvottelutaitoja (Suomen palveluohjausyhdistys 2018). Kuvio on luotu havainnollistamaan palveluohjaajalta edellytettäviä taitoja.



**Kuvio 2.** Työntekijän edellytyksen palveluohjaajan työssä (Suomen palveluohjausyhdistys 2018).

Palveluohjaajan työssä olennaista on, että hänellä on aikaa ja mahdollisuutta tutustua asiakkaaseen ja hänen nykyiseen elämäntilanteeseensa. Kun asiakas on tietoinen omista kyvyistään ja kykenee itsenäiseen toimintaan, on palveluohjaajan rooli asiakkaan tilanteessa tarpeeton. (Suomen palveluohjaajayhdistys 2018.) Työssä vaadittava pitkäjänteisyys tarjoaa palveluohjaajalle mahdollisuuden yhteisen työn tuottamiin hedelmiin. Työn kuormittavuutta ajatellen on tärkeää, että työntekijä saa mahdollisuuden saada apua ja tukea. Tukea voidaan työntekijälle tarjota erilaisin keinoin, kuten esimerkiksi työnohjauksen, koulutusten ja kollegoiden tuen avulla. (Suominen & Tuominen 2007, 7.)

### 3.4 Digitalisaatio palveluohjaustyössä

Sosiaali ja terveysministeriön (2018) mukaan Suomi on kansainvälisesti kärkimaiden joukossa terveyden ja hyvinvoinnin sähköisessä tiedonhallinnassa. Esimerkkejä näistä ovat sosiaali- ja terveydenhuollon Kanta-palvelut sekä työsuojeluvalvonnan sähköiset prosessit. Sosiaali- ja terveysministeriössä on tehty linjaus, jonka mukaan digitalisaatio liittyvässä kehittämisessä ihminen on tärkein. Digitalisaation

avulla voidaan muodostaa parempaa tietoa, jotta ihmisillä on mahdollisuus tehdä parempia valintoja sekä mahdollisuus saada parempia palveluita. Kaijasen (2017) mukaan digitalisaatiolla tarkoitetaan sekä vanhojen jo olemassa olevien palveluiden muuttamista sähköiseksi että uudenlaista ajattelutapaa, jossa teknologiaa hyödyntäen uudistetaan toimintatapoja ja kulttuureja.

Digitalisoitumisen avulla mahdollistetaan ja edistetään asiakaslähtöisyyttä sekä palveluiden nopeaa saatavuutta. Sosiaalityön digitaalisia palveluita edistämällä resursseja jää enemmän kasvokkaista vuorovaikutusta tarvitsevien ja enemmän vaativien asiakkaiden auttamiseen ja heidän asioiden hoitamiseen. Digitalisaatio sosiaalialalla voidaan toteuttaa onnistuneesti silloin, kun panostetaan kirjaamisen, tietojärjestelmien ja digitaalisten palveluiden ohella myös laadukkaaseen johtamiseen, koulutukseen, kehittämiseen systemaattisesti, tiedonhallinnan osaamiseen, asiakaslähtöisyyteen sekä innovaatioihin. (Kohonen & Arajärvi 2017.)

Viola-kotiyhdistyksessä digitalisaatiolla on merkittävä osa organisaation toiminnassa. Digitalisaation avulla asiakkaan on mahdollista saada häntä koskevia ajantaisia hyvinvointitietoja. Hoitajan työskentely asiakkaan parissa ei perustu vain muistinvaraisuuteen. Asiakkaan hoitotyötä toteuttavilla hoitajilla ja sijaisilla on käytössä reaaliaikainen ja luotettava tietolähde, josta on mahdollista tarkistaa kyseisen asiakkaan hyvinvointiin liittyvät tiedot sekä hänelle kuuluvat palvelut. Tämä on vähentänyt riskiä inhimilliseen asiakastiedon unohtamiseen tai hoitovirheisiin. Digitalisoitumisen avulla asiakkaan hoitoon osallistuvien henkilöiden ja omaisten on mahdollista osallistua hoitoon ja sähköiseen viestintään entistä helpommin ja paremmin. Asiakkaan hyvinvointiin liittyvästä tilanteesta on mahdollista luoda kokonaiskuva, jolloin voidaan tarjota oikeita palveluita oikeaan aikaan asiakkaalle. Tietojärjestelmiin asiakkaasta kerääntynyttä tietoa hyödynnetään asiakaspalvelutilanteisiin ennakoivasti, mikä mahdollistaa asiakkaan näkökulmasta hyvän asiakaspalvelun laadun sekä oikea-aikaisuuden. (Lahti 2017.)

Liikkuvassa hoitotyössä hoitajan on mahdollista kirjata asiakkaan hoitoon ja hyvinvointiin liittyvät kirjaukset puheentunnistuksen avulla, joka helpottaa huomattavasti arjen työtä. Tämä on mahdollistanut myös asiakkaan osallistamisen omien

asiakastietojen kirjaamisen ja vähentänyt yksittäisten paperidokumenttien käsittelyä. Hoitotyön suunnittelu ja toteutus ovat muuttuneet ennakoivaan suuntaan sähköisten tietojen käyttöönoton ansiosta. (Lahti 2017.)

### **3.5 Asiakkaan kohtaaminen palveluohjaustilanteessa**

Asiakastyössä palveluohjaajan tärkein työkalu on kohtaaminen. Työntekijän on oltava kykenevä kohtaamaan asiakas epätietoisuuden ja neuvottomuuden tilanteessa, jossa asiakas useimmiten on palveluohjaussuhteen alkaessa. Tällaisessa tilanteessa työntekijältä vaaditaan epävarmuuden sietokykyä sekä ymmärtämistä kohtaamisen tärkeydestä. Palveluohjaajan tavoitteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi, mikä onnistuu vahvistamalla asiakkaan omatoimisuutta ja voimavaroja. (Suominen ja Tuominen 2007, 25.)

Suomisen (2018, b) mukaan palveluohjaus ei nimestään huolimatta perustu ensisijaisesti palveluihin ohjaamiseen vaan asiakkaan hyvään kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen luomiseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämän hyvän kohtaamisen ja luottamuksellisen suhteen löytymisen kautta voidaan päästä selville asiakkaan voimavaroista sekä hänen omista tavoitteistaan, joihin hän on itse valmis ja halukas sitoutumaan. Tämän jälkeen päästään selville siitä, mitkä palvelut tukevat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan asettamia tavoitteita ja toimivaa arkea. Useimmiten liian varhain ja ilman asiakkaan omia tavoitteita ja hyvää kohtaamista toteutetut palvelut johtavat epäonnistumiseen. (Suominen 2016.)

### **3.6 Palvelutarpeen arviointi**

Ihmisen ikääntymisen myötä tulee usein vastaan tilanne, jolloin tarvitsee muiden ihmisten apua pärjätäkseen arjen välttämättömissä toiminnoissa. Tällöin saatetaan tarvita ammattilaisen apua kartoittamaan ja arvioimaan kotitilannetta ja selvittämään avuntarvetta sekä sitä millaisin tukitoimin arkea voitaisiin tukea, jotta ihminen pystyisi elämään mahdollisimman itsenäistä ja mielekästä elämää mahdollisimman pitkään. (Autio ja Heikkilä 2011-2013, 15.) Arvioinnissa selvitetään, onko ikäihmisellä tarvetta esimerkiksi kotihoitoon, asunnon muutostöihin, asumispalve-



luihin, kuljetuspalveluun tai omaishoidontukeen (Vanhusten palvelutarpeen arviointi 2018). Tietyissä tilanteissa sosiaalihoitolaki velvoittaa, että ikääntyneelle henkilölle tehdään ammattilaisen suorittama kartoituskäynti, jossa palveluntarvetta arvioidaan (Autio ja Heikkilä 2011-2013, 15).

Kotitilanteen arviointia voi pyytää yli 75-vuotias henkilö itse, hänen omaisensa tai joku muu ulkopuolinen hänen tilanteensa tietävä henkilö (Vanhusten palvelutarpeen arviointi 2018). Tällä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan monipuolista ja moniammatillista arviointia henkilön tilanteesta tuen ja palveluiden saamiseksi. Arvioinnin suorittavat kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät yhteistyössä iäkkään ihmisen sekä hänen omaistensa kanssa. Yleensä arviointitilanne suoritetaan ihmisen kotona. (Autio ja Heikkilä 2011-2013, 15.)

Sosiaali ja terveysministeriön (2018) mukaan kunnan sosiaalipalveluja voidaan myöntää kunnan asukkaalle, kun asiakkaalle on tehty yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. Arvioinnissa huomioidaan sekä useamman asiantuntijan arvio sekä asiakkaan oma näkemys tilanteesta. Sosiaalipalveluita on järjestettävä myös kiireellisissä tapauksissa kunnassa vain tilapäisesti oleskeleville henkilöille. Työntekijän saadessa yhteydenoton avuntarpeessa olevassa henkilöstä, on palvelutarpeen arviointi aloitettava viipymättä ja saatettava päätökseen ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle järjestetään sosiaalipalveluita palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Tässä hänen on oikeus saada kirjallinen päätös. Palvelutarvearvioita täydennetään asiakkaalle tehdyn asiakassuunnitelman avulla. Palvelutarpeenarviointi toimii pohjana asiakassuunnitelmalle. Suunnitelmaa laativat yhdessä asiakas ja hänen omaisensa tai mahdollinen laillinen edustaja sekä kunnan viranomaiset. Iäkkäiden ihmisten palvelutarpeen arvioinnissa kunnan tehtävänä on järjestää pääsy sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta, jos iäkäs henkilö on täyttänyt 75 vuotta ja Kelan erityisen hoitotuen saajalle. Ohessa kuvio, joka on luotu selkeyttämään sosiaalipalveluiden järjestämisestä.



**Kuvio 3.** Prosessikaavio sosiaalipalveluiden järjestämisestä (Sosiaali ja terveysministeriö 2018).

### 3.7 Viola-Kotiyhdistys ry

Tutkimus toteutetaan yhteistyössä Viola-kotiyhdistyksen kanssa, joka tuottaa ikäihmisten hoivapalveluita Tampereella Tampellan kaupunginosassa. Viola-kotiyhdistyksen palveluihin kuuluvat niin ympärivuorokautinen hoito kuin kevyemmät asumisen tuen palvelut, kuten esimerkiksi palvelukeskus- ja ravintolatoiminta, allas-, kuntoutus- ja päiväkeskustoiminta sekä kotihoito. Yhdistyksen asiakkaat ovat itse palveluitaan valitsevia ja maksavia sekä kunnan kautta ohjattuja asiakkaita. Ympärivuorokautisen turvan piirissä yhdistyksellä asiakkaita on noin 150 tamperelaista ikäihmistä. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 a.)

Viola-koti perustettiin vuonna 1994 toimitusjohtaja Seppo Rantasen johdolla. Tarkoituksena oli perustaa Tampereelle vanhusten asumispalveluja toteuttava, yleishyödyllinen rekisteröity yhdistys. (Rantanen 2010, 19.) Alkuun yhdistyksessä jäseniä oli yhdeksän, joista kuusi olivat johtokunnan jäseniä. Jokaisella johtokunnan jäsenellä oli oma osaamisalueensa yhdistyksen toiminnassa. Yhdistyksen nimi Viola syntyi silloisen puheenjohtajan ideasta liittää keväinen orvokki yhdistyksen nimeen. Orvokki on latinaksi Viola, jota yhdistys edelleenkin kantaa nimenään ja logossaan. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 a.)

#### 3.7.1 Kiinteistöt

Viola-kotiyhdistys muodostuu kolmesta ympärivuorokautista hoivaa tuottavasta kiinteistöstä, joita ovat Pellavantori, Willa-Viola ja Viola-koti. Pellavantori on kiinteistöistä uusin. Se valmistui vuonna 2011. Tästä kiinteistöstä Viola-Kotiyhdistys ry omistaa kolme asuntoa sekä ryhmäkodin, joka sijaitsee kiinteistön toisessa kerroksessa. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 b.)

Willa-Violan kiinteistö valmistui vuonna 2007. Näistä 32 omistusasunnosta Viola-Kotiyhdistys omistaa yhden. Kiinteistössä on Viola-kotiyhdistyksen omistamana 20-paikkainen ryhmäkoti, jossa tarjotaan ympärivuorokautista hoivaa huonokuntoisille vanhuksille. Kiinteistön katutasossa toimii päivätoimintakeskus sekä ravintola. Viola-koti on yhdistyksen kiinteistöistä vanhin. Sen perustukset tehtiin vuonna 1998 ja ensimmäiset asukkaat muuttivat taloon saman vuoden loppupuolella. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 b.)

Viola-Kotiyhdistys tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa eli ryhmäkotiasumista kolmessa eri kiinteistössä. Tampereen kaupunki tekee asukasvalinnat pääsääntöisesti Willa-Violan ja Viola-kodin ryhmäkoteihin. Pellavakotiin on keskitetty yksityinen tehostettu ryhmäkotiasuminen, jossa on mahdollista maksaa hoidosta palvelusetelillä. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 c.)

### **3.7.2 Toiminta-ajatus**

Viola-Kotiyhdistys palvelee asiakkaita ottaen yksilöllisyyden huomioon sekä kehittämällä kustannustehokkaita ja lisäarvoa tuottavia palveluprosesseja. Tämä näkyy asiakkaille yhtenäisenä ja korkeana laatuna riippumatta toimenpiteestä. Viola-Kotiyhdistys toimii näin edelläkävijänä palveluiden vaikuttavuuden ja laadun mittaamisessa. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 d.)

Viola-koti tarjoaa kotihoitoa sekä muita palveluita kotona pärjäämisen ja hyvinvoinnin tueksi. Kotihoidon palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan omien toiveiden ja tarpeiden mukaan. Tarvittaessa hoidon suunnittelussa voivat olla mukana myös asiakkaan läheiset. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018.)

Viola-Kotiyhdistys ry:n palvelu- ja hoivakodissa on mahdollista tarjota asukkaille sekä palveluasumistasoista että ympärivuorokautista hoivaa ympäri vuoden. Porrastamalla palveluita edellä mainitulla tavalla Viola-Kotiyhdistys ry mahdollistaa ikäihmisen asumisen saman kodin sisällä elämän loppuun saakka. (Rantanen 2010, 29.)

Ryhmäkodeissa arjen sujumiseen ja työn tekemiseen on kiinnitetty huomiota. Työntekoa on järjeistetty parhaalla mahdollisella tavalla, johon sisältyy työnantajajan ja työntekijän välinen jousto ja vastavuoroisuus. Työskentelyyn henkilökunnalla on käytössään kaikki tarvittavat apuvälineet. Tarvittaessa henkilökunta voi pyytää fysioterapeutilta apua asukkaan nostamiseen liittyvissä tilanteissa. Viola-Kotiyhdistys ry:n arkeen liittyvät olennaisesti myös vapaaehtoiset auttajat. Kodeissa käyvät vapaaehtoiset laulattajat, esiintyjät, sauna- ja syöttöapu, jumpparit, lehdenlukijat, mummonkammarilaiset ja ulkoiluttajat tuovat käydessään piristystä ja vaihtelua asukkaiden arkeen. (Rantanen 2010, 145-147.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksia liittyen palveluohjaukseen on tehty paljon sekä ikäihmisten palveluohjaukseen liittyen että muiden sosiaalipalveluita käyttävien ihmisten näkökulmasta. Asiakaslähtöisen täsmäpalvelun eli palveluohjauksen näkyminen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöissä kertoo siitä, että opiskelijat kokevat aiheen olevan tärkeä ja mielenkiintoinen.

Vuonna 2013 Anne Kauppinen Jyväskylän ammattikorkeakoulusta teki opinnäytetyön liittyen OIVA-keskuksen, seurakuntien ja kolmannen sektorin yhteistyön kehittämistä Jyväskylässä. Työn keskeinen tavoite oli kartoittaa Jyväskylässä toimivia järjestöjä ja siten kehittää yhteistyötä heidän ja OIVA-keskuksen välillä. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voitiin todeta, että OIVA-keskuksen toiminta on jäänyt osalle toimijoista vielä tuntemattomaksi ja vieraaksi. Vastauksista saatiin myös selville, että OIVA-keskuksen palveluohjaajien yhteistyö vastanneiden kanssa on vähäistä.

Vuonna 2012 Saga Vilpas Laurean-ammattikorkeakoulusta teki opinnäytetyön, jonka tarkoituksena oli kartoittaa palveluohjauksen tarvetta Töölön vanhustenkeskuksessa sekä tuoda esille palveluohjaajien kokemuksia arjen työstä. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella haastatteluun osallistuneilla henkilöillä oli melko yhtenäinen käsitys siitä, mitä palveluohjauksella käsitteenä tarkoitetaan. Tutkimuksen avulla saatiin tietoa palveluohjauksen tarpeesta ja siitä millaisiin asioihin ja miksi sitä tarvitaan.

Jenni Verno Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta teki opinnäytetyön vuonna 2009 liittyen asiakaslähtöiseen palveluohjaukseen Kotosalla-säätiössä. Työn tavoitteena oli selvittää, miten tutkimukseen osallistuvat palveluohjaajat kuvaavat työn tavoitteita ja sisältöä ja miten palveluohjaus näkyy asukkaiden arjessa sekä miten työtä voitaisiin mahdollisesti kehittää asukkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voitiin sanoa, että Kotosalla-säätiön asukkaat eivät osanneet selkeästi sanoa, mistä asioista palveluohjaajan työ muodostuu ja mitkä asiat kuuluvat heidän hoidettavakseen. Kaikki haastateltavat kertoivat, että palveluohjaajan läsnäolon koettiin tuovan turvallisuuden tunnetta. Tutkimuksesta

saatujen tietojen mukaan asukkaat kokivat, että palveluohjaajan luokse on mutkattonta mennä ja tieto siitä, että palveluohjaaja on asukkaiden käytettävissä, koettiin merkitykselliseksi. Vastauksista saadun tiedon mukaan palveluohjaajat kuvailivat työhönsä sisältyvän kuuntelijana olemisen, harrastustoiminnan järjestämisen ja suunnittelemisen, palveluiden järjestämisen ja arjessa asukkaiden auttamisen. Työn tavoitteiksi tutkimukseen osallistuneet palveluohjaajat määrittivät kotona asumisen tukemisen, yhteistyön eri toimijoiden kanssa, yhteisöllisyyden edistämisen, kunnallisten palveluiden vähentämisen sekä omasta toiminnasta tiedottamisen säätiön asukkaille.

Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Viola-kotiyhdistyksen kanssa, joka tuottaa ikäihmisten hoivapalveluita Tampereella Tampellan kaupunginosassa. Tutkimukseen valittiin viisi palveluohjaajaa Viola-Kotiyhdistyksen eri toimipisteistä. Tutkimus suoritettiin haastatellen henkilökohtaisesti Viola-Kotiyhdistyksen palveluohjaajia. Työntekijöiden haastattelut toteutettiin keskustelemalla. Saatu aineisto kerättiin äänittämällä ja tallentamalla haastattelut, minkä jälkeen aineisto litteroitiin tekstimuotoon.

#### **4.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat**

Työn tarkoituksena on kuvata lyhyesti palveluohjauksen kehittymistä Viola-kotiyhdistyksessä. Tarkoituksena on kuvata palveluohjaajan nykyistä työnkuvaa ja sen tavoitteita. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää palveluohjauksen kehittymistä Viola-kotiyhdistyksessä. Tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia palveluohjaajilla on palveluohjauksesta tällä hetkellä. Tavoitteena on kirkastaa palveluohjausta organisaatiossa ja vahvistaa nykyistä palveluohjauksen toimintamallia ja sen tavoitteellisuutta Viola-kotiyhdistys ry:n eri toimipisteiden kesken.

Työn tavoitteena on tuottaa tietoa organisaatiolle palveluohjaajien kokemuksista palveluohjaajien työstä. Saatua tuloksia voidaan käyttää organisaatiossa hyödyksi toiminnan kehittämisessä koskien palveluohjaajien työtä.

Tutkimusongelmat ovat:

1. Millä tavalla palveluohjaajan työ on muuttunut?

2. Miten palveluohjaajat kokevat työn tekemisen tänä päivänä?
3. Mitä kehittämisen kohtia Viola-Kotiyhdistyksen palveluohjauksessa nousi esille?

#### **4.2 Tutkimusote**

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntausta, jossa tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavan kohteen merkityksiä, laatua ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2015 a). Haastattelumenetelmää on mielekästä käyttää aineistonkeruumenetelmänä silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, joka koskee mielipiteitä, havaintoja, käsityksiä tai kokemuksia. Aineistonhankintamenetelmänä haastattelu on sellainen, jossa tutkija ja haastateltava osallistuvat vuorovaikutteisesti aineiston tuottamiseen. (Jyväskylän yliopisto 2015 b.)

#### **4.3 Tutkimuksen kohde**

Viola-Kotiyhdistys on Tampereen alueella ikäihmisten hoivapalveluita tuottava toimija. Viola-Kotiyhdistyksen palveluihin kuuluvat sekä ympärivuorokautinen hoito että kevyemmät asumisen tuen palvelut, kuten esimerkiksi palvelukeskus- ja ravintolatoiminta, allas-, kuntoutus- ja päiväkeskustoiminta sekä kotihoito. Yhdistyksen asiakkaat ovat itse palveluitaan valitsevia ja maksavia sekä kunnan kautta ohjaamia asiakkaita. Ympärivuorokautisen turvan piirissä yhdistyksellä asiakkaita on noin 150 tamperelaista ikäihmistä. (Viola-Kotiyhdistys ry 2018 a.)

Opinnäytetyössä haastattelen Viola-Kotiyhdistyksen palveluohjaajia. Haastateltaviksi valittiin kaikki yhdistyksen palveluohjausta tekevät työntekijät yhdessä organisaation toiminnanjohtajan kanssa. Haastateltaviksi valittiin tietoisesti kaikki palveluohjaajat, jotta materiaalia tutkimukseen saataisiin jokaisesta toimipisteestä.

#### **4.4 Aineisto ja aineiston kerääminen**

Opinnäytetyöhön valittiin yhdistyksestä viisi palveluohjaajaa, jotka kaikki osallistuivat haastatteluun. Tutkimuksen haastattelut suoritettiin vuoden 2018 lopussa

marras- joulukuussa. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla palveluohjaajia henkilökohtaisesti nauhoittamalla haastattelut. Laadullisen tutkimuksen valitseminen tutkimuksen toteuttamiselle valikoitui siksi, että haastatteluiden avulla saataisiin enemmän materiaalia tutkimuksen tekemiseen. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Opinnäytetyön haastatteluiden avulla saatiin tietoa organisaation eri työntekijöiden näkemyksistä palveluohjaajan työstä. Tutkimusaineisto koostui haastateltavien kertomista omista kokemuksista. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti vastaukset jaettiin erilaisiin teemoihin, jotka nousivat esille vastauksissa. Kerätty aineisto litteroitiin, eli kirjoitettiin haastattelut puhtaaksi, jotta mitään olennaista haastateltavien vastauksista ei pääsisi unohtumaan.

Opinnäytetyön aineisto analysoitiin käyttäen sisällönanalyysi menetelmää, koska tällä tavoin, tärkeät asiat pystyttiin nostamaan vastauksista esille isommiksi kokonaisuuksiksi. Opinnäytetyön aineistoa analysoitiin teemoittelun avulla.

Teemoittelun avulla aineistoa pilkotaan ja järjestetään haastatteluissa nousseiden aihepiirien mukaan. Teemoittelun tarkoituksena on nostaa esiin tutkimusongelmaa selventäviä teemoja. (Hiltunen 2018.)

Tutkimuksen toteuttaminen haastatteluna on eduksi, muun muassa siksi, että haastattelu on menetelmänä joustava ja muokattavissa oleva, haastattelija voi tarpeen vaatiessa muokata kysymyksien ja teemojen haastattelujärjestystä. Haastattelu on antoisa menetelmä. Haastateltavat ovat aktiivisessa roolissa, ja heidän annetaan tuoda asioita esille vapaasti. Ihmisen suora kohtaaminen mahdollistaa haastateltavien paremman tulkinnan. (Sovero 2018.)

#### **4.5 Tutkimustulosten analysointi**

Tutkimuksesta saatujen tulosten analysointiin käytettiin menetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista analysoida suullista kommunikaatiota. Sen avulla saatu aineisto tiivistetään niin, että voidaan tarkastella asioiden ja ilmiöiden yhteyksiä, merkityksiä ja seurauksia. (Tampereen teknillinen yliopisto 2018.)



Teemoittelun avulla tutkimusaineistosta pyritään kokoamaan ja hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä sekä teemoja. Teemoiksi voidaan hahmottaa aiheita, jotka nousevat aineistossa esille. (Jyväskylän yliopisto 2016.)

#### **4.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Hyvien tieteellisten käytäntöjen periaatteiden mukaisesti tieteellisessä tutkimuksessa noudatetaan käytännön lähtökohtia, joita ovat tarkkuus, huolellisuus ja rehellisyys (Itä-Suomen yliopisto 2018).

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Se siis ilmaisee sen, kuinka toistettavasti ja luotettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa ilmiötä. Validiteetilla ilmaistaan taas tutkimuksen pätevyyttä, eli kuinka hyvin käytetty tutkimusmenetelmä mittaa sitä, mitä sen avulla on tarkoitus mitata ja selvittää. Silloin validiteetti on hyvä, kun tutkimuskysymykset ja kohderyhmä ovat oikeat. (Hiltunen 2009.) Tutkimuskysymykset rakennettiin niin, että niihin vastaaminen olisi helppoa eikä tulkinnanvaraa jäisi. Täten varmistettiin, että vastaajat vastaavat kysymyksissä samaan asiaan. Tutkimuksesta saadut vastaukset täsmäsivät hyvin keskenään toistensa kanssa. Esille saatiin niitä vastauksia, joita toivottiinkin saatavan. Täten validius täyttyi tutkimuksessa.

Tutkimuksen aikana eettisyys huomioitiin eri tavoin. Tutkimuslupaa tähän opinnäytetyöhön haettiin Viola-Kotiyhdistykseltä. Haastateltavat valittiin yhdessä Viola-Kotiyhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa. Kysymykset muokattiin sellaisiksi, että niihin on helppo vastata eettisesti omasta lähtökohdasta. Valikoiduille haastateltaville lähetettiin sähköpostitse saatekirje tutkimuksen osallistumiseen liittyen, jossa kerrottiin tutkimuksen luonteesta ja aiheesta sekä kerrottiin, mitä tullaan tekemään ja miksi. Haastateltaville tuotiin esille myös mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta opinnäytetyöhön. Kaikki haastateltavat osallistuivat tutkimuksen tekemiseen vastaten saatekirjeeseen myöntävästi. Tutkija otti myöhemmin yhteyttä tutkimukseen osallistuviin henkilöihin, jolloin sovittiin aika haastatteluiden tekemiseen.

Palveluohjaajien haastattelut nauhoitettiin tulosten analysointia varten. Prosessin aikana litteroidut haastattelut olivat vain tutkijan tiedossa. Opinnäytetyön valmistuttua litteroidut haastattelut sekä äänitteet hävitettiin ja tuhottiin. Tuloksia läpikäydessä ei tuotu esille sellaisia asioita, joista yksittäisen henkilön olisi voinut tunnistaa.

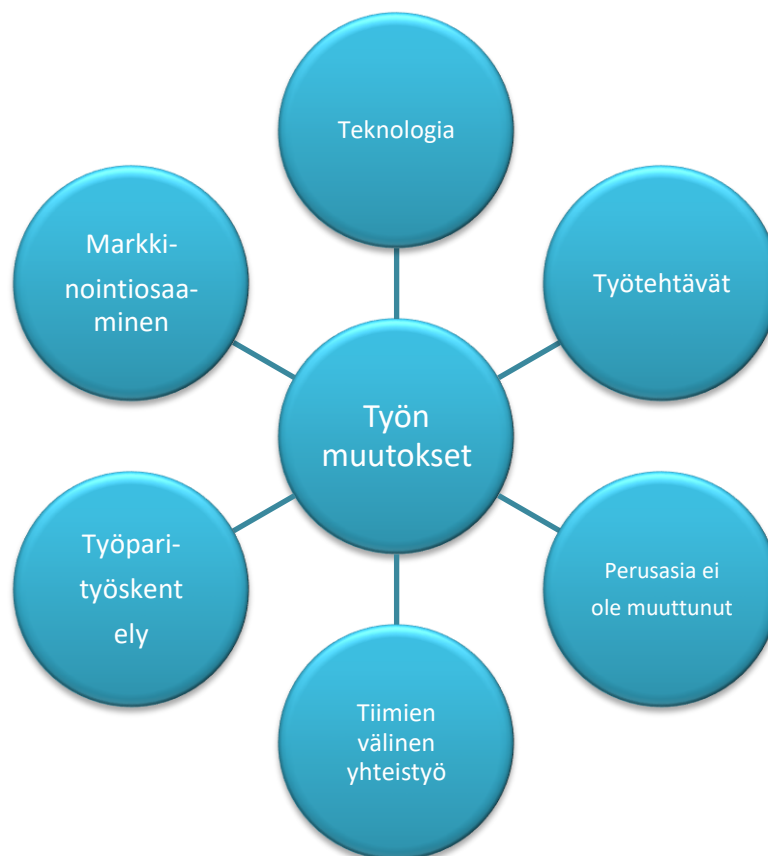
## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksesta saadut tulokset analysoitiin litteroiduista haastatteluista jakamalla vastaukset aihepiireittäin. Opinnäytetyöhön haastateltiin viittä palveluohjaajaa. Pohjakoulutukseltaan haastateltavat ovat lähihoitajia, muistihoitajia, kehitysvammaisten hoitajia, yksi sosiaalisen kuntoutuksen ohjaaja (AMK) sekä kolmella haastateltavalla on sosionomin (AMK) tutkinto. Tutkimuskysymykset lähetettiin haastateltaville etukäteen syksyllä 2018 sähköpostitse saatekirjeineen, jotta haastateltavilla oli aikaa valmistautua haastatteluun ja jotta aiheesta saataisiin mahdollisimman paljon materiaalia tutkimusta varten. Tutkimuskysymykset laadittiin yhdessä ohjaavan opettajan kanssa. Lopulliseen muotoon kysymykset muokattiin yhdessä yhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa.

Tässä luvussa esitellään tutkimuksesta saadut tulokset. Tulosten esittelyyn käytetään katkelmia tutkijan tekemistä haastatteluista palveluohjaajien kanssa. Katkelmat on erotettu tekstistä lainausmerkeillä ja kursiivilla.

### 5.1 Työn muutos

Haastatteluun osallistuneet palveluohjaajat mainitsivat kaikki teknologian ja digitaalisuuden olleen osa-alueita, joiden osalta työ on muuttunut. Muutamat mainitsivat työtehtävien muuttuneen työajan varrella. Osa kertoi palveluohjaajan työn muuttuneen paljonkin, mutta varsinaisen palveluohjauksen pysyneen ennallaan. Osa kertoi, että markkinointiosaamisen taito on lisääntynyt palveluohjaajan työssä. Palveluohjaajien vastaukset jakautuivat kuvion mukaisesti teemoihin. (Kuvio 4.)



**Kuvio 4.** Työn muutokset.

*Teknologia.* Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden vastaajien mukaan teknologian ja digitaalisuuden kerrottiin tuoneen paljon hyvää ja helpotusta arkeen. Sen avulla työ on saatu sujuvammaksi ja muistinvaraisuudesta on päästy pois, mikä vähentää virheiden syntymistä arjessa tehdyssä työssä. Esimerkiksi siten, että jokaisen asukkaat tiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä, josta voi tarvittaessa tarkistaa, mikä palvelu kuuluu kullekin asiakkaalle.

*”Ja sitte titysti mikä on muuttunu niin digitaalisuus on tullu meille, niin se auttaa ihan hirveesti.. näkee mihinkä ihmiset on kiinnitettyinä ja mihinkä töihin, ja pystyy sitä kautta näkee sen myöskin asiakkaalle paremmin kohdistuvan laskun, mikä on esimerkiksi mun mielestä siihen kokonaishallintaan..”*

*Perusasia.* Lähes kaikkien mielestä perusasia palveluohjauksessa ei ollut muuttunut. Suuri muutos nähtiin siinä, millä tavalla työtä tehdään.

*”On muuttunut aika totaalisesti.. elikkä.. sanotaan nyt et se perusasia ei oo muuttunut mihinkään, että palveluohjaajan pitää pystyä hahmottaan hyvin asiakkkaan niinkun kokonaisuutta sitä hyvinvointia ja ennkointia ja näitä asioita et se ei varsinaisesti oo niinkun muuttunu, mitä pitää nähdä kokonaisvaltaisesti mutta se millä tavalla sitä työtä tehdään, niin se on muuttunut ihan hirmusesti..”*

*”Se on muuttunu hyvin paljon elikkä se markkinoinnin osaaminen on tarvinnut tulla siihen palveluohjaajan työhön mukaan.”*

*Työtehtävät.* Muutaman mielestä palveluohjaajan työtehtävien katsottiin muuttuneen Viola-Kotiyhdistyksessä vuosien varrella. Työnkuvan katsottiin laajentuneen sekä mukaan oli tullut merkittäväksi osaksi työparityöskentely yhdessä yksikön sairanhoidajan kanssa.

*”Sitte kyllä mä koen että tämä palveluohjaajantyö on niinkö jollain lailla laajentunu.. että sillon ku mää alotin niin se keskitty enempi niinku näihin yksityisiin asiakkaisiin..”*

*”Mutta sitte se muutos mikä siinä on tapahtunu.. niin nyt ollaan niinkun öö palveluohjaaja on niinkun selkeesti niinkun esimiehen työparina..”*

*Tavoitteet.* Haastatteluissa nousi esille työlle asetetut tavoitteet. Vuosien varrella, palveluohjaajan työlle on asetettu erilaisia tavoitteita.

*”Nyt meillä on tiimeissä ja palveluohjaajilla tavotteita joka ehkä niinkun tekee sen että on enempi ponnisteltava vielä niitten töitten eteen, kun ennen vana vähän niinkun lilluttiin semmosessa että, et vaan niinkun tehtiin töitä.. et tää antaa mun mielestä semmosia raameja..”*

Vastauksissa on nähtävillä yleisimmät seikat, jotka vastaajat kokivat koskien palveluohjaajan työn muutoksia. Keskeisimpänä nähtiin työn muutokset liittyen teknologiaan. Teknologian nähtiin helpottavan arjen työn tekemistä, eikä työ ole enää muistinvaraista. Vaikka työnkuva on laajentunut ja teknologia on helpottanut työn tekemistä, siitä huolimatta palveluohjauksen perusasia ei ole muuttunut. Työ on edelleen asiakaslähtöistä asiakkaan asioiden organisointia ja palveluiden haltuunottamista asiakkaan hyvinvointi koko ajan huomioon ottaen. Ks. luku. 3.4.

## 5.2 Työn odotukset

Vastaajilta kysyttiin tämän hetkisiä odotuksia liittyen palveluohjaajan työhön. Suuri osa haastateltavista mainitsi jonkin asian, jota odottaa työltä. Haastateltavien palveluohjaajien odotukset työltä vaihtelivat paljon haastateltavien välillä ja koskivat eri aiheita. Vastauksia selkeyttämään on luotu kuvio (Kuvio 5).



**Kuvio 5.** Palveluohjaajien odotukset työltä.

*Teknologia.* Muutamat haastateltavat toivoivat, että teknologiaa voitaisiin hyödyntää vielä entistä enemmän.

*Yhteistyö.* Vähemmistö toivoi, että yhteistyö sairaanhoitajien ja lääkäreiden kanssa olisi avoimempaa. Hän mainitsi, että kokee jäävänsä välillä ulkopuoliseksi sairaanhoidollisissa ja lääkinnällisissä asioissa, koska palveluohjaajana ei ole sen alueen osaamista:

*”Sairanhoitajien ja lääkärien sillai kanssa..että.. monesti tuntuu että oman työnsä hoitaa niinkun hyvin mutta sitten tavallaan se kokonaisvaltaisuus.. kun itsellä ei oo sitä osaamista siihen sairaanhoidolliseen puoleen.. niin sitte tavallaan joudut aina heittää sen pallon niinkun siinä kohtaa sairaanhoitajalle joka sitte hoitaa sitä jonkun lääkärin kanssa.. että tavallaan sairaus tulee hoidettua.. sillain lääkinnällisesti ja sillain.. mutta että vaikuttaako se johonkin muuhun.. ja voisko niinkun palveluita muuttamalla niinkun sillain.. et se semmonen..”*

Toivottiin ettei palveluohjaus ei olisi yksin palveluohjaajan harteilla, vaan että kaikki omalla tahollaan kantaisivat vastuun palveluohjuksesta.

*”Odotan että tulis enemmän semmoseks.. että se palveluohjaus ei olis vain minun harteillani.. vaan se olisi ikään kuin semmoinen yhteinen..”*

*Markkinointiosaaminen.* Yksi haastateltavista toivoi saavansa enemmän tukea markkinointiosaamiseen:

*”Niin ittellä olis siihen saada tota jotain.. esimerkiksi markkinointiin jotain tai sellaseen enemmän semmosta tukee..”*

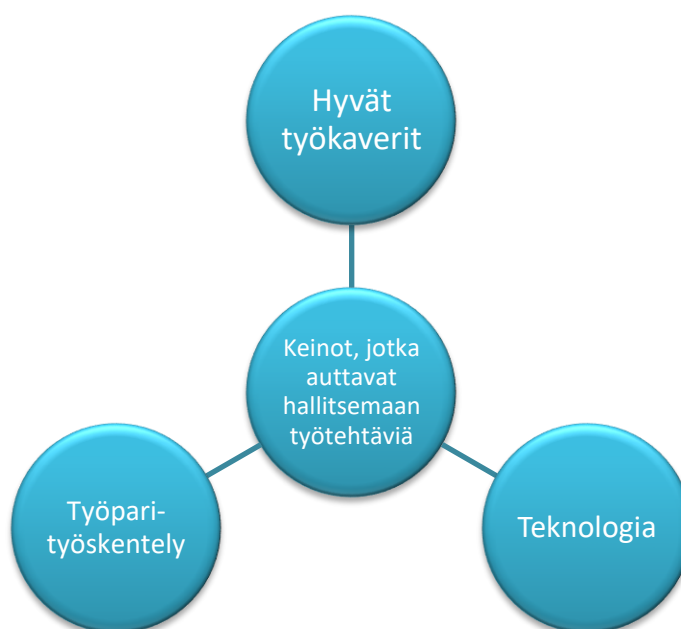
*Ei osaa sanoa.* Yksi haastateltavista ei osannut sanoa, mitä odotuksia hänellä on tulevaisuudessa työltä.

*”Emmää oikeen osaa sanoo, mitä mää niinku haluaisin lisää..”*

Odotukset palveluohjaajan työltä vaihtelivat vastaajien kesken. Vastauksista voidaan havaita, miten työ on tähän asti kehittynyt. Työntekijät odottavat sen, kehittyvän samankaltaisesti myös tulevaisuudessa. Teknologia korostuu jälleen vastauksissa. Vain yhdellä ei ollut odotuksia tulevaisuudesta palveluohjaajan työn osalta. Ks. luku. 3.4.

### 5.3 Keinot, jotka auttavat hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä ja työn yksinäisyys

Haastatteluissa kysyttiin, mitkä keinot auttavat hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä. Vastauksia selkeyttämään luotiin kuvaaja (Kuvio 6).



**Kuvio 6.** Keinot, jotka auttavat hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä.

*Teknologia.* Suurin osa haastateltavasta mainitsi teknologian, joka auttaa hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä.

*Työkaverit.* Toiseksi eniten mainittiin, että hyvät työkaverit auttavat hallitsemaan työtehtäviä.

*"No sitte tietysti hallitsemaan auttaa se että on niin tota noin.. on ne hyvät työkaverit, jotka mahdollistaa sen että sulla on mahdollista hoitaa sitä omaa*



*tonttias sillain niinkun et sää saat niinkun sen tiedon mitä sää tarviit ja toisaalta sää saat sen työajan minkä sää tarviit..”*

*Työparityöskentely.* Muutamat mainitsivat työparityöskentelyn. Lisäkysymyksenä haastateltavilta kysyttiin, että kokevatko he palveluohjaajan työn yksinäisenä. Tähän muutama vastasi kieltävästi. Perusteluina toinen kertoi, että kun tekee rinnalla hoitotyötä, josta saa sosiaalisia kontakteja, toimii se vastapainona palveluohjaajan työlle.

*”Niin se ettäkö tekee sitä hoitotyötä ja on niin paljon sitä sosiaalista sosiaalista kontaktia siinä niin ei tämä yksinäiseltä tunnu tämä palveluohjaajan työ vaikka enempi sitten on sitä koneella olo aikaakin..”*

Toinen kertoi, ettei palveluohjaajan työ ole yksinäistä, koska palveluohjaaja toimii työparina sairaanhoitajan kanssa, jolta voi tarvittaessa pyytää apua. Työn yksinäisyys siis riippu, kuinka työpari onnistuu työssään toimimaan yhteistyössä.

*”Eii, tässä on tietenkin se että joka talossa on malli että palveluohjaaja ja sairaanhoitaja toimivat työparina, että siinä on paljon kysymys siitä että, kuinka se työpari onnistuu luomaan työparityöskentely- mallin..”*

*Yksinäisyys.* Palveluohjaajilta kysyttiin kokemuksia työn yksinäisyydestä. Useampi mainitsi kokeneensa työn välillä yksinäiseksi. Yksinäisyys liitettiin palveluohjaajan vastuuseen ja työtehtäviin.

*”Joo.. on tää välillä semmosta niinkun yksinäistä puurtamista..”*

*”Se semmonen ehkä vastuu missä sää oot kuitenkin yksin..”*

*”Toki välillä joo.. ehkä siinä mielessä, että tuntuu välillä että kaikki esimerkiksi.. niinkun johtoportaalle ihmiset ei niinkun aina ymmärrä sitä omaa työnkuvaa kokonaisuutena.. et välillä ehkä tulee sit semmosia työtehtäviä et, mihinkä kaipas enemmän itse jotain apua, tukee..”*

Vastauksien perusteella voidaan sanoa, että kollegoiden tuki koettiin merkittäväksi ja hyvät työkaverit auttavat hallitsemaan työtehtäviä. Kysyttäessä, tuntuuko palveluohjaajan työ yksinäiseltä, useampi vastasi myöntävästi. Työparityöskentely ja teknologia yhdessä parantaisivat kokonaisuuksien hallintaa. Ks. luku. 3.3.

#### 5.4 Mikä palveluohjauksessa sujuu hyvin

Tutkimukseen osallistuneilta työntekijöiltä pyydettiin kuvailemaan asioita, jotka palveluohjauksessa sujuvat hyvin.

Useampi haastateltava kertoi, että asiakkaat tulevat hyvin kuulluksi ja että palveluohjaajan tavoitettavuus on hyvää.

*”Tällä hetkellä tosi hyvin sujuu se, että olen mielestäni ollut hyvin tavoitettavissa, mullon ensinnäkin siis asiakkaat on hyvin löytäneet, että mun yhteystietoni..”*

*Vuorovaikutus.* Useampi kertoi myös, että palveluohjauksessa sujuvat hyvin vuorovaikutustilanteet muiden kanssa. Vähemmistö haastateltavista mainitsi, että työparitoiminta sujuu hyvin.

*”Tää työparitoiminta niin se on lähteny toimiin äärettömän hyvin..”*

Osa ei osannut sanoa, mikä palveluohjauksessa sujuu. Syyksi kerrottiin, että ei ole saanut palautetta työstään.

*”Niin eikä ehkä oo saanu tavallaan minkäänlaista palautetta.. että onko mennyt hyvin vai että onko mennyt huonosti.. niin tähän on tavallaan vähän vaikeaa vastata.. sen minkä mää koen kuitenkin että hyvin menee ni ihan tämmöset niinkö kahdenkeskeiset vuorovaikutustilanteet asukkaitten kanssa samoin kun omaisten kanssa toimiminen ..”*

Vastauksien perusteella voidaan todeta, että palveluohjaajien vuorovaikutus ja tavoitettavuus ovat hyvällä tolalla. Osa vastaajista ei osannut kuitenkaan kertoa näistä asioista palautteen puutteen vuoksi. Osa vastaajista mainitsi työparitoiminnan sujuvan hyvin. Työparityöskentely on edellisen kysymyksen kanssa ristiriidassa. Vain

osa mainitsi työparityöskentelyn sujuvan hyvin, mutta kuitenkin edellisessä kysymyksessä useampi mainitsi työkavereiden ja työparityöskentelyn olevan tärkeässä osassa. Ks. luku. 3.5

### 5.5 Missä palveluohjaaja kokee olevansa hyvä

Haastatellut palveluohjaajat kokivat olevansa hyviä vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutustilanteet liitettiin useimmiten asiakkaisiin ja omaisiin. Toinen asia, joka haastatteluissa nousi useamman kerran esille, oli, että palveluohjaaja kokee olevansa helposti lähestyttävä persoona, minkä katsottiin olevaksi eduksi asiakkaan kohtaamisessa.

*”Ja sitten että helposti lähestettyvä, se on varmasti niinkun ihan persoonakysymys että millä lailla sen roolinsa ottaa että mää ajattelsin, että mä en oo ikinä kokenu olevani turhan tärkeä, elikkä se varmaan helpottaa sitä asiakkaan kanssa kohtaamista, että on helposti lähestyttävä..”*

Haastateltavien puheissa nousi esille myös työn mielekkyys, jonka katsottiin heijastuvan hyvään vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa:

*”Kyllä mä varmaan siinä vuorovaikutuksessa oon niitten kans hyvä, et mä tykkään tehdä töitä heidän kanssaan ja.. jotenkin sen sitten aistii että se suhde on niinkun hyvä puolin ja toisin, että se vuorovaikutus..”*

Haastateltavat kertoivat myös paljon yksittäisiä asioita, joita muut eivät maininneet omassa haastattelussaan. Yksi kertoi olevansa hyvä kokonaisuuksien hahmottamisessa, toinen kertoi olevansa hyvä työn rajaamisessa, kolmas pyytämään apua, neljäs kertoi olevansa hyvä tekemään yhteistyötä muiden kanssa ja viides kertoi olevansa yhteisöllisyyden luoja.

Vastauksien mukaan vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä työn kannalta ja haastateltavat kokevat onnistuvansa vuorovaikutustilanteissa hyvin. Haastatteluissa nousi esille erilaisia vahvuuksia. Kokonaisuuden kannalta nämä vahvuudet luovat vahvan perustan työn toteuttamiselle. Ks. luku. 3.5.

## 5.6 Palveluohjaajan työnkuva

Työnkuvaan liittyen palveluohjaajan työnkuvan katsottiin olevan laaja kenttä. Lähes kaikki kertoivat palveluohjaajan työnkuvan olevan pitkälti asiakkaan palveluiden organisointia ja haltuunottamista.

*”No yksinkertaistettuna juurikin niin, että palveluohjaaja vastaa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmasta taikka nykyisin asiakkuussuunnitelmasta ja kykenee hahmottaan sen kokonaisuuden mitä kyseinen asiakas tarvitsee.. ja varmasti niinkun näkemään semmosia asioita mitä se asiakas ei itse vielä kykene tunnistamaan elikkä siinä se ammattitaito vaatimus nostaa päätänsä.”*

Suurin osa haastateltavista mainitsi myös palveluohjaajan työnkuvaan liittyvät erilaiset sopimusasiat. Osa kuvasi palveluohjaajan työnkuvan siten, mitä työtehtäviä hänelle kuuluu, toiset kertoivat työnkuvan kokonaisuutena.

*”Mmm.. Tämä on mielenkiintoinen kysymys.. (naurua).. no tietysti jos ajatellaan.. tänne muuttaa ihan uusi asiakas.. nii.. hänen vastaanotto.. kertominen.. ihan yleinen kertominen talosta.. sitte nämä palvelusopimuksen tekeminen.. palvelu ja hoitosuunnitelman tekeminen..”*

Osa mainitsi työnkuvaan kuuluvan lähiesimiehen kanssa tehtävän yhteistyön.

Yksi haastateltavista mainitsi organisaation palveluohjaajilla olevan hyvin erilaiset alueet.

*”No meillähän on yhdistyksessä kovin erilaisia palveluohjaajan tontteja, mutta siis pääasia on se että se palveluohjaaja pitää sen oman yksikkönsä nää yksittäiset asiakkaat niin niitten palvelut hallussa..”*

Esille nousi myös työnkuvan häilyvyys:

*”No sen voin sanoa että se on vähän häilyvää tämä työnkuva.. ettei aina itsekään tiiä että mikä minulle kuuluu ja mikä ei..”*

Vastauksista päätellen voidaan sanoa työnkuvan olevan laaja. Jokaisella näyttää olevan erilainen ymmärrys siitä, mitä työtehtäviä kullekin kuuluu. Asiakkaan palveluiden organisointi ja kokonaisuudesta huolehtiminen nähtiin lähes kaikkien vastanneiden mielestä ydintehtävänä. Tämän ulkopuolelle jäävät työtehtävät eivät ole kaikille selvillä, ja vastuualueiden raja on välillä häilyvä. Ks. luku. 3.

### 5.7 Koulutuksen tarve

Koulutuksen tarpeesta kysyttäessä palveluohjaajat nostivat esille markkinointiosaamisen, tuen saamisen vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen sekä tiedon muuttumisen. Tutkimuksessa esille nousseita asioita selkeyttämään on luotu kuvio (Kuvio 7).



**Kuvio 7.** Koulutuksen tarve palveluohjaajien kertomana.

*Tuen saaminen.* Viola-Kotiyhdistyksen palveluohjaajien haastatteluissa eniten koulutusta tarvittaviin asioihin nousivat tuen saaminen vaikeiden asioiden käsittelyyn.

*”Nyt on saanu hirveesti työkaluja ammattitutkinnon pohjalta siihen esimiestyöhön, mutta että .. et ainahan se itellä kuitenkin suhteellisen pieni kokemus niinkun itsellä esimeis työstä.. niin..niinkun semmosien tavallaan.. vaikeitein asioitten käsittelyyn.. niinkun tuskin voi saada liikaa koulutusta.. et justiin niinkun.. kaikki konflikti tilanteet tai niinkun.. kohdistuu se sitte pois- saolooihin tai epäasialliseen käytökseen tai kohdituu se mihin vaan tavallaan, että miten ottaa puheeks ja miten niinkun edetä..”*

*Markkinointiosaaminen.* Toiseksi eniten vastauksista nousi esille tarve markkinointiosaamiseen sekä parempaan taloushallinnalliseen tietoon yhdistyksessä.

*”Sitten toinen mitä sivuttiin niin, niinkö markkinointiosaaminen, sillä tavalla miten se istuu sosiaali- ja terveystalalle, että sää paremminkin myyt sillä tiedolla ja osaamisella, etkä niinkään että sulle tulee kokemus, että nyt pitää pakko myydä jotain, vaan sillä tiedolla, et sää osaat perustella, miksi tämä olisi asiakkaalle hyvä, miksi kannattaisi ottaa niin sen tyyppistä markkinointiosaamista..”*

*Ajantasaisen tiedon saaminen.* Kysyttäessä, mihin tarvitsee lisää koulutusta, muutama haastateltava kertoi, että tieto muuttuu nopeasti, joten lisää koulutusta kaivattaisiin ajantasaisen tiedon saantiin.

*”Kaikki nämä tämmöset niinkun kelan tuet.. kaikki tämmöset muuttuu melko nopeesti ja tulee uusia niin se että pitäis niinkö niistä itsensä ajan tasalla.. se ois tässä työssä tärkeä.. ”*

Haastateltavien vastauksista käy ilmi, että työtehtävässä vaaditaan markkinointi- ja talousosaamista. Vaatimuksiin nähden voidaan sanoa, että ei ole välttämättä saatu riittävää koulutusta. Suuri määrä jatkuvasti muuttuvaa tietoa hankaloittaa työn toteuttamista ja kuten edellä on mainittu, tähänkään ei ole välttämättä saatu riittävää koulutusta tiedon hallintaan. Vuorovaikutuksessa ja johtamisessa syntyvät vaikeat tilanteet on koettu haastaviksi ja näiden käsittelyyn toivotaan opastusta ja tukea. Ks. luku. 3.4. & 2.7.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia palveluohjausta Viola-Kotiyhdistyksessä, palveluohjaajien kokemuksia nykypäivän työstä ja kirkastaa toimintamallia eri toimipisteiden kesken. Tutkimukseen osallistuneita haastateltavilta pyydettiin kuvailemaan, millaista palveluohjaajan työ on, kokemuksia työnkuvan luonteesta ja sen muuttumisesta vuosien aikana sekä mitä odotuksia ja kehittämisehdotuksia heillä on työn suhteen.

Tutkimuksesta saatujen vastauksien perusteella selvisi, että palveluohjaajan työ ei ole varsinaisesti muuttunut, vaan se, millä tavalla työtä tehdään. Työvälineet ovat kehittyneet ja teknologiaa on pystytty hyödyntämään entistä enemmän vuosien varrella. Haastatteluissa selvisi, että erityisen paljon teknologia on vaikuttanut palveluohjaajan työhön. Yhdistyksessä palveluohjaajan työ on saanut ympärilleen raamit, joiden katsottiin tuovan työlle tarkoituksen, miksi jotakin tehdään. Osa mainitsi työnkuvan muuttuneen paljonkin. Työparitoiminnan katsottiin olevan yksi suuri muutos palveluohjaajan työhön. Tämän muutoksen myötä palveluohjaaja toimii tiimissä esimiehenä, jonka seurauksena vastuun määrä on lisääntynyt. Työntekijät ovat saaneet esimiestyön ammattikoulutuksen, josta on koettu saatavan hyviä työkaluja työn toteuttamiseen. Osa toivoi kuitenkin lisää tukea esimiestyöhön kuuluviin asioihin, kuten esimerkiksi vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen ja jämakyyteen. Esimiestyön ammattitutkinnon katsottiin olevan eduksi palveluohjaajan työtä tekeväälle henkilölle. Osa haastateltavista kuvaili työparitoiminnan toimivan hyvin. Palveluohjaajan työtä kaksi ei kokenut yksinäiseksi, koska työparilta pystyi kysymään neuvoa tilanteissa.

Odotuksina haastateltava mainitsi toivovansa vielä sujuvampaa yhteistyötä sairaanhoitajien ja lääkärien kanssa sairaanhoidollisissa ja lääkinnällisissä asioissa. Esille nousi myös markkinointiosaamisen taidon tarvitseminen. Toivottiin vielä lisää tukea ja apua, esimerkiksi siihen miten kertoa asiakkaille hinnan muutoksista tai miten osata myydä, siten, että työntekijälle ei tule tunnetta, että on pakko saada myytyä jotakin, vaan siten että osaa asiakkaalle kertoa perustellen, miksi jokin asia kannattaa ottaa.

Tutkimuksesta saatujen tuloksien mukaan palveluohjauksessa sujuvat hyvin vuorovaikutustilanteet ja asiakkaiden kuulluksi tuleminen. Palveluohjaajat ovat myös hyvin tavoitettavissa. Haastateltavista yksi mainitsi työparitoiminnan sujuvan hyvin. Tästä voidaan todeta, että muidenkin työparien toimintaa voitaisiin tukea. Näin saataisiin mahdollisesti vähennettyä palveluohjaajien kokemusta työn yksinäisyydestä ja siitä, että palveluohjaus ei olisi vain palveluohjaajan harteilla. Haastatteluissa kävi ilmi, että palveluohjaaja ei ollut saanut toiminnastaan palautetta, minkä vuoksi hän ei osannut vastata, mikä palveluohjauksessa sujuu hyvin. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että haastateltavat eivät ole saaneet riittävästi palautetta toiminnastaan.

Palveluohjaajan työnkuvan katsottiin olevan laaja. Palveluohjaajan työnkuvaan liittyvät tulkinnat nostivat esille palveluohjaajan roolin palveluiden haltuunottajana ja organisoijana. Neljä haastateltavaa mainitsi palveluohjaajalle kuuluvan erilaiset sopimusasiat asiakkaiden kanssa. Tutkimuksen edetessä tutkija teki havainnon siitä, että yksi haastateltavista kuvasi palveluohjaajan työnkuvan vähemmän kokonaisvaltaisesti, mikä johtunee siitä, että kokemus palveluohjaajan työstä on vähäisempää verrattuna muihin. Esille nousi myös se, että on häilyvää, mikä työtehtävä kuuluu kenellekin. Tutkimustuloksissa yksi haastateltavista kertoi yhdistyksen palveluohjaajien työnkuvien vaihtelevan, mikä mahdollisesti selittää palveluohjaajien erilaiset näkemykset esimerkiksi työnkuvasta.

Yksi haastateltavista mainitsi lähiesimiehen kanssa tehtävän yhteistyön, mikä on mielenkiintoinen seikka, koska muut haastateltavat eivät sitä maininneet, vaikka yhteistyömalli on käytössä yhdistyksessä. Mahdollisesti tätä yhteistyötä voitaisiin kirkastaa työntekijöiden kesken ja painottaa yhteistyötä sairaanhoitajan ja palveluohjaajan välillä.

Koulutuksen tarvetta haastateltavat kokivat markkinointiosaamiseen, ajan tasalla pysymiseen esimerkiksi Kelan tukiasioissa sekä tukea vaikeiden asioiden käsittelyyn ja jämäkkyyteen. Muutama haastateltava mainitsi haastattelussa, että työ on muuttunut siten, että palveluohjaajan työhön on tullut merkittäväksi osaksi markkinointiosaaminen. Markkinointiosaaminen nousi siis esille koulutuksen tarpeessa



olevissa asioissa. Esille noussut tuen tarve konfliktitilanteisiin ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen nousi esille kahden haastateltavan kohdalla. Esille nousi myös parempi tieto yhdistyksen taloudellisista asioista.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää palveluohjauksen kehittymistä Viola-kotiyhdistyksessä. Tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia palveluohjaajilla on palveluohjauksesta tänä päivänä sekä kirkastaa palveluohjausta organisaatiossa ja vahvistaa nykyistä palveluohjauksen toimintamallia ja sen tavoitteellisuutta Viola-kotiyhdistys ry:n eri toimipisteiden kesken. Tutkimuksen kautta sain mielestäni tuotua esiin tärkeää tietoa yhdistyksen toiminnasta palveluohjauksen osalta. Tätä on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa työn kehittämisen kannalta.

Opinnäytetyö käynnistyi keväällä 2018. Keskustelin ohjaavan opettajani kanssa itseäni kiinnostavista aiheista liittyen opinnäytetyön tekemiseen. Ohjaavan opettajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella aihe pohjautui kiinnostukseeni työskentelyyn ikäihmisten parissa sekä palveluohjaukseen. Keskustelin Viola-Kotiyhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa opinnäytetyön tekemisestä, ja kysyin olisiko heillä toiveita opinnäytetyön aiheelle. Toiminnanjohtajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella nousi esille tarve tehdä tutkimus liittyen yhdistyksen palveluohjaajien työhön. Tarkoituksena oli kuvata palveluohjaajan nykyistä työnkuvaa ja sen tavoitteita. Tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia palveluohjaajilla on palveluohjauksesta tällä hetkellä sekä kirkastaa palveluohjausta ja vahvistaa nykyistä toimintamallia Viola-Kotiyhdistyksen eri toimipisteiden kesken.

Opinnäytetyön aloitin keräämällä teoretietoa ikääntymisestä, ikäihmisistä, palveluohjauksesta ja ikäihmisten palveluista. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu oli hyvä valinta. Se mahdollisti tutkijan ja haastateltavan välillä dialogisen keskustelun, jonka koin antoisina oman oppimisen kannalta. Opinnäytetyön tuloksia tarkasteltiin tutkimusongelmittain ja vertailtiin tutkimuksesta ja kirjallisuudesta sekä muista lähteistä saatuihin tuloksiin ja tietoihin. Tutkimukseen valittiin viisi palveluohjaajaa, joista kaikki osallistuivat tutkimuksen toteuttamiseen. Tällöin tutkimuksen vastausprosentti oli 100%.

Koen, että opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen ja opettava prosessi sosionomin opintojen loppuvaiheessa. Työn tekemisen myötä olen oppinut paljon kyseisestä aiheesta, palveluohjauksesta, ikääntymisestä ja ikäihmisten palveluista sekä laajentanut näkemystäni ja vahvistanut jo aiemmin oppimaani tietoa. Koen, että minulla tulevaisuudessa paljon annettavaa juuri tällä kyseisellä työkentällä.

Itsenäinen työskentely on mahdollistanut työn tekemisen omien aikataulujen mukaan. Koen kuitenkin, että työn tekeminen parin kanssa olisi mahdollistanut syvemmän ajattelun ja kriittisen reflektoinnin työn kannalta, sillä välillä tuntui, että ajatusten kanssa oli usein yksin. Toisaalta, jälkikäteen ajateltuna olen silti tyytyväinen, että tein työn itsenäisesti. Ammatillista kehittymistä sosiaalialan ammattilaiseksi tukivat yhteistyö työelämän kanssa, jossa tärkeimmässä osassa olivat käytyt keskustelut palveluohjaajien kanssa. Ottaen huomioon sen, että kyseessä oli ensimmäinen tutkimustyöni, onnistuin mielestäni hyvin. Koen oppineeni paljon uusia puolia itsestäni sekä työskentelytavoistani. Mikäli aloittaisin työn tekemisen alusta, tekisin joitakin asioita toisin. Kiinnittäisin enemmän huomioita aikatauluttamiseen ja työajan hallintaan. Tunnistan itsessäni näillä osa-alueilla vielä kehitettävää, joihin osaan tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota.

Työn luotettavuutta lisää laadukkaasti toteutettu teoriapohja. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys sekä tutkimuksesta saadut tulokset tarjoavat pätevää ja asianmukaista tutkittua tietoa liittyen palveluohjaukseen ja sen kehittämiseen tulevaisuudessa. Eettisyys on otettu huomioon koko tutkimuksen ajan. Haastattelut suoritettiin rauhallisissa tiloissa, jolloin vastausten päätyminen muiden tietoon ei ollut mahdollista. Haastatteluihin liittyvät materiaalit pidettiin salassa, ja ne tuhottiin asianmukaisella tavalla tutkimuksen päättymisen jälkeen. Haastattelutilanteessa vastaajaa ei johdateltu vastauksiin, vaan haastattelija toimi tilanteessa neutraalisti. Haastatteluun osallistujien henkilöllisyyttä ei ole tuotu julki missään tutkimuksen vaiheessa.

Tutkimuksen kirjoittajana olen pitänyt tärkeänä hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia ja pyrkinyt eettisesti vahvaan lopputulokseen tutkimuksen osalta. Uskottavan tutkimuksen tekeminen on edellyttänyt, että tutkija kantaa vastuun ja noudattaa

hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Tutkimuksen eettisyyden ja validiteetin olen varmistanut käyttäen toimintatapoja, joiden avulla haluttu lopputulos tutkimukselle on ollut saavutettavissa.

Oman työn valvonta on ollut tärkeässä roolissa tutkimustyön edetessä, jotta eettinen ja validi lopputulos saavutetaan. Kirjoittajan tarkkuus, rehellisyys ja yleinen huolellisuus koko työn ajan sisältäen aineiston keruun, aineiston esittäminen ja tulosten esittämisen on ollut välttämätöntä. Tutkimus on suunniteltu huolellisesti ja sitä on toteutettu suunnitelman mukaan. Työn valvojaa on pidetty ajan tasalla edistymisestä sekä pyydetty tarvittaessa ohjausta työhön liittyen. Olen huomioinut asianmukaisesti muiden työt ja maininnat, merkinnyt lähteet oikeaoppisesti hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen.

Aineiston kerääminen on ollut eettisesti kestävä. Lähteinä on käytetty kirjallisuutta sekä haastatteluja. Lähteet on oikeaoppisesti lisätty tähän työhön, jotta toisen henkilön sanoja tai tuloksia ei esitetä omina. Haastatteluja varten kerättiin huomattava määrä dataa, jota analysoidaan tässä työssä, jotta tutkimuskysymyksiin voidaan vastata luotettavasti. Yksityisyyden suojaaminen oli työn eettisyyden kannalta ratkaisevassa osassa ja tämän vuoksi siihen keskitettiin huomattava määrä resursseja. Koska tiedot on tallennettu huolellisesti ja koska tulosten esittämisessä tietosuoja sekä eritoten vastuullisuus toteutuivat, tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Tutkimuksen validiteetti riippui hyvin paljon juuri haastatteluista sekä kirjallisista aineistoista. Haastattelut ja niissä esitetyt kysymykset tukevat työn rakennetta ja auttavat vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Olen keskittynyt siihen, että tutkimuksen eettisyys ja validiteetti toteutuvat, koska näillä on tutkimuksen kannalta hyvin suuri merkitys, kuten aiemmin mainitsin. Jotta haastateltavat henkilöt voisivat tarjota mahdollisimman rehelliset vastaukset, on tärkeää huomioida kyseisen henkilön yksityisyydensuoja. Kirjoittaja on kantanut sen suojaamisessa vastuun. Tutkimuksen kannalta onkin erinomaisen tärkeää saada rehelliset vastaukset haastateltavilta,

jotta tutkimusta voidaan pitää validina. Tämä on huomioitu jo tutkimussuunnitelmassa ja suunnitelman noudattaminen on vahvistanut sitä, että hyvän tieteellisen käytännön säännöt toteutuvat ja tutkimusta voidaan pitää sekä eettisenä sekä validina.

Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin yhdistyksen asiakkaiden ja asukkaiden kokemukset palveluohjauksesta käytettävissä olevan ajan sekä opinnäytetyön laajuuden vuoksi. Seuraava tutkimuskohde voisikin olla yhdistyksen asiakkaiden ja asukkaiden kokemukset liittyen palveluohjaukseen. Mielestäni olisi tärkeä huomioida palveluita käyttävien asiakkaiden ja asukkaiden näkökulmat ja kokemukset palveluohjauksen toimivuudesta ja mahdollisista kehittämisen tarpeista, sillä sosiaalipalveluita kehittäessä avainasemassa ovat asiakkaat ja heidän kokemuksensa palveluiden käyttämisestä. Tutkimuksen voisi toteuttaa samalla tavalla kuin tämän kyseisen tutkimuksen. Haastattelut kohdistettaisiin työntekijöiden sijaan asukkaisiin ja asiakkaisiin, ja tutkimuksessa voisi yhtä lailla käyttää kirjallista aineistoa kuten tässä työssä. Tutkimuskysymysten näkökulma muotoiltaisiin palvelemaan paremmin juuri palveluita käyttäviä. Yhdessä tämän tutkimuksen kanssa tulokset voisivat tarjota uusia näkökulmia sosiaalipalvelualan kehityksen ja nykyisen tilanteeseen. Tutkimuksista saatua tietoa voitaisiin hyödyntää, kun mietitään: kokevatko asiakkaat ja työntekijät palvelun yhtäläisinä. Tällaiselle tutkimukselle olisi varmasti kysyntää, ja pidän itsekin tätä mielenkiintoisena aiheena. Toivon, että joku tekisi tästä tieteellisen tutkimuksen ja uskon, että tästä tutkimuksesta olisi hänelle hyötyä.

## LÄHTEET

Aejmelaesus R., Kan S., Katajisto K-R. & Pohjola L. 2008. Erikoistu vanhustyöhön. Helsinki. Wsoy.

Bongaarts, J. 2016. Slow down population growth. Viitattu 27.2.2019. <http://science.sciencemag.org.libproxy.tuni.fi/content/346/6206/234>

Hiltunen, L. 2018. Graduaineiston analysointi. Viitattu 1.1.2018. [http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston\\_analysointi2.pdf](http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi2.pdf)

Itä-Suomen yliopisto. 2018. Tutkimusetiikka. Viitattu 19.12.2018. <https://www.uef.fi/tutkimusetiikka>

JHL. 2018. Vanhustyö. Viitattu 13.6.2018. <https://www.jhl.fi/tyoelama/ammattialat/sosiaali-ja-terveyspalveluala/vanhustyö/>

Jyväskylän yliopisto. 2015 b. Haastattelut. Viitattu 17.1.2019. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-hankintamenetelmat/haastattelut>

Jyväskylän yliopisto. 2015 a. Laadullinen tutkimus. Viitattu 17.1.2019. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimus-strategiat/laadullinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto. 2016. Teemoittelu. Viitattu 19.12.2018. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Kaijanen S. 2017. Ikäihmisten osallisuuden edistäminen. Viitattu 18.9.2018. <https://avoinhallinto.fi/assets/files/2017/08/Ik%C3%A4ihmisten-osallisuuden-edist%C3%A4minen-24082017-Sanna-Kaijanen-Valli..pdf>

Kela 2016. Vanhuuseläke. Vanhuuseläke Kelasta. Viitattu 19.6.2018. <http://www.kela.fi/vanhuuselake>

Kivelä S-L. 2012. Hyviä vuosia. Helsinki. Kirjapaja.

Kivelä S-L. 2006. Me, ikääntyminen ja lääkkeet. Porvoo. WSOY.

Kivelä S-L & Vaapio S. 2011. Vanhana tänään. Tallinna. Raamatutrükikoda.

Kohonen K. & Arajärvi M. 2017. Sosiaaliala digitaalisessa muurossa. Viitattu 25.9.2018. <https://uasjournal.fi/tyoelama/sosiaaliala-digitaalisessa-muuroksessa/>

Lahti N. 2017. Digiloikkaa ihmisen ehdoilla.

L28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista. Viitattu 19.6.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Rantanen, S. 2010. Jokainen päivä on paras päivä. Porvoo. Bookwell Oy.

Räsänen, R. 2011. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Tampere. Juvenes-Print.

Seppänen M., Karisto A. & Kröger T. 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä. Ps-kustannus.

Sosiaali ja terveysministeriö. 2018. Digitalisaatio. Viitattu 18.9.2018. <https://stm.fi/digitalisaatio>

Sosiaali ja terveysministeriö. 2018. Iäkkäiden palvelut. Viitattu 23.5.2018. <http://stm.fi/iakkaiden-palvelut>

Sosiaali ja terveysministeriö. 2018. Sosiaalipalvelujen saatavuus. Viitattu 6.9.2018. <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Sovero, S. 2018. Haastattelut. Viitattu 19.12.2018. [http://maa.aalto.fi/fi/midcom-serveattachmentguid-1e4c412f752f3e6c41211e4a9f76d5ade012ed92ed9/5\\_haastattelut.pdf](http://maa.aalto.fi/fi/midcom-serveattachmentguid-1e4c412f752f3e6c41211e4a9f76d5ade012ed92ed9/5_haastattelut.pdf)

Stenvall, J & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalveluiden uudistaminen. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Suomen palveluohjausyhdistys. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 27.2.2019  
<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Suomen palveluohjaajayhdistys. Palveluohjaajan rooli. Viitattu 22.5.2018.  
<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjaajan-rooli/>

Suominen, S. 2018 b. Mitä on hyvä palveluohjaus? Viitattu 10.9.2018.  
<http://www.saulisuominen.fi/palveluohjaus.html>

Suominen, S. 2018 a. Palveluohjaus. Viitattu 10.9.2018. <http://www.saulisuominen.fi/>

Suominen S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami oy.

Tampereen kaupunki. 2018. Kotitori. Viitattu 23.5.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmisten-palvelut/kotitori.html>

Tampereen teknillinen yliopisto. 2018. Tiedon analysointi. Viitattu 19.12.2018.  
<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Hyvinvointia vanhuuteen? Viitattu 5.10.2018. <https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/hyvinvointia-vanhuuteen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Mitä toimintakyky on? Viitattu 31.8.2018.  
<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Palveluohjaus. Viitattu 31.8.2018.  
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Sote ja vanhuspalvelut. Viitattu 23.5.2018. <https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/toimivat-vanhuspalvelut/sote-ja-vanhuspalvelut>



Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Vammaispalveluiden käsikirja. Palveluohjaus. Viitattu 22.5.2018. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus>

Terveyskirjasto. 2018. Ikäihmisten määrä Suomessa. Viitattu 10.9.2018. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=tea00026](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=tea00026)

Tilastokeskus 2015. Nuorten osuus väestöstä uhkaa yhä pienentyä. Viitattu 19.6.2018. [https://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html)

Tulva T., Uusitalo I. & Harra K. 2007. Vanhuuden monet kasvot. Helsinki. Okka-säätiö.

Valtionvarainministeriö. Maakunta- ja sote-uudistus tehdään koko Suomelle. Viitattu 23.5.2018. [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/hallitus-maakunta-ja-sote-uudistus-tehdaan-koko-suomelle](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-maakunta-ja-sote-uudistus-tehdaan-koko-suomelle)

Vanhusten palvelutarpeen arviointi. 2018. Viitattu 6.9.2018. <https://www.helsinginseutu.fi/hs/selkosivut-fi/apua-arjessa/asuminen/vanhusten-palvelutarpeen-arviointi/>

Viola-Kotiyhdistys ry. 2018. Kotihoito ja muut palvelut hyvinvoinnin tueksi. Viitattu 5.10.2018. <https://www.viola-koti.fi/palvelut/hyvinvoinnin-tueksi/>

Viola-Kotiyhdistys ry. 2018 a. Palvelut ikäihmisille Tampereella. Viitattu 12.6.2018. <https://www.viola-koti.fi/palvelut/>

Viola-Kotiyhdistys ry. 2018 b. Tietoa meistä- Viola-Kotiyhdistys ry. Viitattu 12.6.2018. <https://www.viola-koti.fi/tietoa-meista/>

Viola-Kotiyhdistys ry. 2018 c. Violan ryhmäkodit Tampereella. Viitattu 12.6. 2018. <https://www.viola-koti.fi/palvelut/viihtyisaa-asumista/>

Viola-Kotiyhdistys ry. 2018. d. Viola-kotiyhdistys ry keskellä Tamperetta. Viitattu 10.10.2018. <https://www.viola-koti.fi/>

WHO. 2011. Global Health and Aging. Viitattu 27.2.  
[https://www.who.int/ageing/publications/global\\_health.pdf](https://www.who.int/ageing/publications/global_health.pdf)

WHO. 2019. Ageing and Life Course. Viitattu 27.2.2019.  
<https://www.who.int/ageing/en/>

## LIITE 1

### SAATEKIRJE

Opinnäytetyö

Hei,

Olen sosionomi (AMK) -opiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyöni palveluohjaukseen liittyen. Tarkoituksena on kuvata lyhyesti palveluohjauksen kehittymistä Viola-kotiyhdistyksessä, avata palveluohjauksen käsitteitä sekä kuvata palveluohjaajan nykyistä työnkuvaa ja työn tavoitteita. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää palveluohjauksen kehittymistä Viola-kotiyhdistyksessä sekä selvittää, millaisia kokemuksia palveluohjaajilla on palveluohjauksesta tänä päivänä. Tavoitteena on kirkastaa palveluohjausta organisaatiossa ja vahvistaa nykyistä palveluohjauksen toimintamallia ja sen tavoitteellisuutta Viola-kotiyhdistyksen eri toimipisteiden kesken.

Pyydän Teiltä suostumusta tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisen henkilön vastauksia voida niistä tunnistaa. Saadut tulokset analysoidaan sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen tulokset ovat luettavissa opinnäytetyöstäni. Teillä on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta, ilmoittamatta syytä. Opinnäytetyötäni ohjaa lehtori Ahti Nyman. Opinnäytetyö julkaistaan Theseus- tietokannassa. Pyydän teitä ystävällisesti tutustumaan liitteessä oleviin tutkimuskysymyksiin itsenäisesti, jotta saisin mahdollisimman laajan aineisoin liittyen palveluohjaukseen.

Tavoitteenani on toteuttaa haastattelut viikoilla 47-48.

Ystävällisin terveisin,

Anna-Kaisa Jokinen

Sosionomi opiskelija

Vaasan ammattikorkeakoulu

## LIITE 2

## TUTKIMUSKYSYMYKSET

# Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

## 14.11.2018

Tutkimuskysymykset:

1. Kuinka kauan olet ollut palveluohjaajan työssä?
2. Miten työ on mahdollisesti työssäoloaikanasi muuttunut?
3. Mikä on palveluohjaajan työnkuva?
4. Mitä odotuksia sinulla on nyt palveluohjaajan työltä?
5. Mitkä keinot auttavat hallitsemaan palveluohjaajan työtehtäviä?
6. Mikä osa palveluohjauksessa sujuu hyvin?
7. Missä koet olevasi hyvä?
8. Mihin koet tarvitsevasi koulutusta?

## LIITE 3

# Opinnäytetyöhön osallistuminen

Osallistun sosionomiopiskelija Anna-Kaisa Jokisen opinnäytetyöhön, jonka aiheena on palveluohjaus. Haastatteluni saa nauhoittaa ja materiaalia voi käyttää kyseisessä opinnäytetyössä. Henkilöllisyyteni ei paljastu opinnäytetyön missään vaiheessa.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitukset

Haastateltava

Haastattelija

Nimenselvennykset

