

Heidi Karhu

Tiia Tallgren

PALVELUOHJAUKSEN TUKEMINEN
TIEDONSIRPALEISTA IKÄIHMISTEN PALVELUOPPAAKSI

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaalipalvelujen ohjauksen suuntautumisvaihtoehto

2010

PALVELUOHJAUKSEN TUKEMINEN
TIEDONSIRPALEISTA IKÄIHMISTEN PALVELUOPPAAKSI

Karhu, Heidi
Tallgren, Tiia
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Joulukuu 2010
Ohjaaja: Kivenmaa, Anne
Sivumäärä: 66
Liitteitä: 5 kpl

Asiasanat: palveluohjaus, oppaat, ikääntyneet

Tämän opinnäytetyön aiheena on palveluohjauksen tukeminen, jonka lisäksi kuvataan ikäihmisille suunnattua palveluopasta eräänä palveluohjauksen työmuotona. Työssä valotetaan myös palveluohjauksen lähtökohtia. Ikäihmisten palveluopasta tarkastellaan etenkin sen mahdollisuuksista ja vaatimuksista lähtien. Työssä tarkastellaan myös oppaan tekoprosessia vaihe vaiheelta. Opinnäytetyössä tarkastellaan lisäksi Kokemäen kaupungin palveluohjauksen nykyistä tilaa sekä sen tulevaisuudennäkymiä.

Pyyntö opinnäytetyön ja palveluoppaan toteuttamiselle projektimuotoisesti tuli Kokemäen kaupungin edustajilta. Kokemäen Vanhusstrategiassa 2006 - 2015 esitetään, että kaupungin palveluista luodaan esitteet opiskelijatyönä. Myös oma kiinnostuksemme palveluohjaukseen ja sen kehittämiseen johti työn tekemiseen. Oppaan pohjalta eri sosiaali- ja terveysalan toimijoilla sekä asiakkailta on mahdollisuus saada tietoa ajantasaisista ikäihmisten palveluista.

Opas koottiin vuoden 2009 aikana. Tiedot kerättiin työntekijöitä haastatteleamalla sekä käyttämällä hyödyksi oppaaseen valittujen eri toimijoiden internetsivuja. Opasta laadittaessa syksyllä 2009 suoritettiin asiakashaastatteluja Kokemäen ikäihmisille asiakkaiden tarpeiden kartoittamiseksi. Haastatteluissa käytettiin teema- ja ryhmähaastattelun menetelmiä. Prosessin tuloksena saatiin Kokemäen ikäihmisten palveluopas, joka julkaistiin Kokemäen kaupungin internetsivuilla lokakuussa 2010. Oppaan paperiset versiot on tarkoitus julkaista vuonna 2011. Työn tuloksena palveluohjauksen kehittämiseen saatiin kehitysehdotuksia esimerkiksi palvelujen tiedotuksen osalta.

SUPPORTING CASE MANAGEMENT
FROM PIECES OF INFORMATION TO SERVICE GUIDE FOR ELDERLY
PEOPLE

Karhu, Heidi
Tallgren, Tiia
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in social services
December 2010
Supervisor: Kivenmaa, Anne
Number of pages: 66
Appendices: 5

Keywords: Case management, guides, elderly person

The subject of this thesis is supporting case management, in addition to which it describes the service guide for the elderly as one of the case management approaches. This thesis also describes the bases for case management. In particular, the opportunities and requirements of the service guide for the elderly are examined, as well as the work process, step by step. The thesis also explores the current state of case management in Kokemäki and its future prospects.

The request for doing the thesis and the service guide as a project was proposed by the representatives of Kokemäki. Kokemäki Elderly Strategy 2006 - 2015 proposes that the brochures of city services are created by students. In addition, our interest in case management and its development gave rise to this thesis. With the help of our guide book, various social and health operators and customers will have the opportunity to get updated information about services concerning the elderly.

The guide was compiled during 2009. Information was collected by interviewing city employees and using the Web sites of various co-operation partners selected in the guide. In autumn 2009, during the making of the guide, elderly customers in Kokemäki were interviewed to identify customer needs. The interviews were made using thematic and group interview methods. The process resulted in the Service Guide for the Elderly in Kokemäki, which was published in Kokemäki city's Web site in October 2010. Printed versions will be published in 2011. As the result of the thesis, development proposals for improving case management were found detected, such as informing the elderly as regards the services available for them.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT KESKEISET KÄSITTEET	7
2.1	Ikäihminen	7
2.2	Ikääntymispolitiikka Suomessa	8
2.3	Ikäihminen palvelujen käyttäjänä	10
2.4	Palveluohjaus	13
2.4.1	Palveluohjaus ja lainsäädäntö.....	14
2.4.2	Yksilökohtaisen palveluohjauksen prosessi	15
2.4.3	Ikäihmisten palveluohjauksen käytännön sovelluksia Suomessa	17
3	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	20
3.1	Kokemäen kaupunki	20
3.1.1	Kokemäen kaupungin asukkaat ja elinkeinorakenne	20
3.1.2	Kokemäen kaupungin ikäihmisten palvelut	21
3.2	Vanhuspoliittinen strategia	23
3.3	Kokemäen kaupungin vanhusstrategia vuosille 2006 – 2015.....	24
3.4	Palveluohjauksen nykytila Kokemäen kaupungissa	25
3.5	Kokemäen kaupungin ikäihmisten palvelujen tulevaisuus	25
3.5.1	Paras -hanke	26
3.5.2	Kaste -ohjelma.....	27
3.5.3	Toimintakykyisenä ikääntyminen -hanke	28
3.5.4	Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän laajeneminen	29
3.5.5	Ikäihmisten palvelujen kehittäminen Kokemäellä	30
4	OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ	31
5	LÄHTÖKOHDAT PALVELUOPPAAN TEKEMISELLE	31
5.1	Tilaaajan tarpeet	32
5.2	Kohderyhmät	32
5.3	Ikäihminen tietoyhteiskunnassa	33
6	ASIAKASHAASTATTELU PALVELUOPPAAN SUUNNITTELUN TUKENA ..	35
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta.....	35
6.2	Haastattelujen toteuttaminen.....	37
6.3	Haastattelu-teemoja sekä teemoihin liittyvät kysymykset	39
6.4	Haastattelun analyysimenetelmä ja haastattelutuloksia	40
6.5	Johtopäätöksiä ja pohdintoja.....	45
7	PALVELUOPPAAN LAATIMINEN	46
7.1	Yleistä projektista	47
7.2	Kokemäen ikäihmisten palveluopas -projektin eteneminen	48

7.2.1 Vuosi 2009	48
7.2.2 Oppaan kuvitus.....	52
7.2.3 Tekstin asettelu ja muotoilu oppaassa.....	53
7.2.4 Vuosi 2010	54
7.2.5 Projektin onnistumisen arviointi	55
7.2.6 Tiian itsearviointi	58
7.2.7 Heidn itsearviointi.....	59
8 LOPPUSANAT	60
LÄHTEET.....	62
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Osallisuuden ja kansalaisuuden lisääminen ikäihmisten kohdalla on tärkeä osa suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Ikäihmisten asemasta Suomessa sekä heidän ottamisestaan mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon on viime aikoina käyty paljon julkista keskustelua. Keskusteluissa on kritisoitu erityisesti sitä, että ikäihminen on häneen kohdistuvan päätöksenteon objekti eikä aktiivinen osallistuja. Erilaisissa hankkeissa ja projekteissa on todettu, että toimiva palveluohjaus on avainasemassa ikäihmisten osallisuuden tukemisessa ja lisäämisessä heitä itseään koskevissa asioissa.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan palveluohjausta ja sen tukemista sekä palveluoppaan tekemistä. Työssä kerrotaan palveluohjauksen lähtökohdista ja mahdollisuuksista. Lisäksi kuvataan ikäihmisille suunnattua palveluopasta eräänä palveluohjauksen keinona ja tukena. Palveluoppaan laatimisessa on hyödynnetty Kokemäen kaupungin sekä Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän edustajien kanssa käytyjä keskusteluja. Oppaan laatimisen tukena on käytetty myös Kokemäen ikäihmisille tehtyjä haastatteluja liittyen tarpeisiin, jotka kohdistuvat Kokemäen ikäihmisten palveluoppaaseen. Opas on laadittu syksyn (elo – joulukuu) 2009 välisenä aikana.

Pohjana tälle opinnäytetyölle on tekijöiden oma kiinnostus aihetta kohtaan. Kiinnostus johtuu palveluohjaukseen ja ikäihmisiin suuntautuvista opinnoista. Pohjana toimii myös tilaajan ilmaisema tarve palveluohjauksen uusille työkaluille ja nimenomaan palveluoppaalle. Tarkoituksena on, että valmistuttuaan työ palvelisi kokemäkeläisiä ikäihmisiä, heidän omaisiaan sekä kaikkia ikäihmisten kanssa työskenteleviä.

2 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Ikäihminen

Yhteiskuntamme käsitettä ikäihminen (myös vanhus, seniori, ikääntynyt ihminen tai seniorikansalainen) on leimannut stereotypia, jossa korostuu ikääntymisen huonot puolet, kuten sairaus ja raihnaisuus. Aiemmin ei ole osattu huomioida ikääntymisen positiivisia puolia, esimerkiksi elämäkokemus. Tämä on kuitenkin muuttumassa ja on alettu puhua enemmän voimavarasuuntautuneesti. (Hakonen 2008, 153.) Yleisesti ikäihmisiksi saatetaan kutsua jo 65-vuotiaita, sillä keskimäärin tuota ikää voidaan pitää eläkeiän alkamisen ajankohtana. Ikäihmisten osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti, etenkin näinä aikoina, jolloin suuret ikäluokat ovat lähestymässä tuota 65 vuoden ikää ja jäämässä eläkkeelle. Ikääntyneille ominaisia erityispiirteitä ovatkin muun muassa ikä, eläköityminen, erilaiset muutokset perheissä ja parisuhteissa, mahdolliset sairastumiset sekä muut fyysiset muutokset, mahdolliset asumistavan muutokset, vapaa-ajan lisääntyminen sekä erilaiset, muuttuneet tarpeet ja niin edelleen. (Kurki 2007, 83.)

Nykyaikana ihmiset elävät yhä pidempään, minkä voidaan katsoa johtuvan muun muassa yleisten elinolosuhteiden paranemisesta sekä lääketieteellisestä kehityksestä. Lisäksi teknologian kehittymistä käytetään hyväksi ikääntyneiden hoidossa, mikä osaltaan voi auttaa yksilöitä selviytymään esimerkiksi kotonaan mahdollisimman pitkään. Yleisesti pitkäikäisyyteen vaikuttavat myös geneettiset ja sosiaaliset tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi yksilön oma aktiivisuus, asennoituminen ja sopeutumiskyky, sosiaaliset suhteet, ammatti ja taloudellinen asema sekä mahdollisesti sairauksia ennaltaehkäisevät, terveelliset elämäntavat. (Kurki 2007, 79.)

Ikääntymiseen liittyy luonnollisesti voimavarojen ja suorituskyvyn alenemista, mutta eräät tutkimukset iän vaikutuksista psyykkisiin toimintoihin osoittavat, ettei iän lisääntyminen saakaan ihmistä taantumaan aivan niin jyrkästi ja voimakkaasti kuin on yleisesti totuttu kuvittelemaan. Voidaan sanoa älyllisten voimavarojen heikkenevän lievästi nopeudeltaan ja tehokkuudeltaan, mutta muutoin jokaisen ikääntyneen voi-

mavarojen väheneminen on täysin ainutlaatuista ja yksilöllistä. Älyllisistä voimavaroista puhuttaessa tarkoitetaan muun muassa ajattelemista, muistamista, havaitsemista sekä kykyä selviytyä uusista tilanteista. Ikäihmisten ajatellaan usein olevan tarpeiltaan ja ominaisuuksiltaan hyvinkin samankaltaisia, mutta kuitenkin ei ole olemassa sellaista muottia tai mallia, jonka mukaisesti ihmiset alkaisivat toimia ja ajatella saavuttaessaan tietyn iän ja elämänvaiheen; on vain ainutkertaisia, tietyn ajan eläneitä yksilöitä. (Juutinen & Rannikko.)

2.2 Ikääntymispolitiikka Suomessa

Ikääntyneiden elämänlaatuun voidaan vaikuttaa poliittisin keinoin, joita ovat muun muassa eläkejärjestelyt sekä sosiaali- ja terveystalvet. Nykyään jonkin eläkejärjestelmän piiriin kuuluvat kaikki yli 65-vuotiaat kansalaiset. Monet ovat olleet palkkatyössä ennen eläkeikää, jolloin he ovat oikeutettuja myös ansioeläkkeeseen. Osalla ikääntyneistä kansaneläke on kuitenkin ainoana tulona. Omaisista ei silti olla taloudellisesti riippuvaisia kuten ennen, sillä lasten velvollisuus huolehtia ikääntyneistä vanhemmistaan poistettiin lainsäädännöstä 1970-luvulla. (Juutinen & Rannikko.)

Myös kulttuuri, vapaa-aika sekä yhdistyselämä ynnä muu yhteisöllisyys pyritään otamaan huomioon ikäihmisten palveluja ja hyvinvoinnin edellytyksiä suunniteltaessa. Pyrkimyksenä tulisi olla ikäihmisten itseluottamuksen, riippumattomuuden sekä vapauden säilyminen mahdollisimman pitkään, jolloin sosiaali- ja terveystalvet tarvittaisiin mahdollisimman myöhäisessä vaiheessa. Tällöin myös taloudelliset kustannukset yhteiskunnalle muodostuisivat mahdollisimman vähäisiksi. (Kurki 2007, 80.)

Suomessa ikääntymispolitiikaksi kutsutaan niitä toimenpiteitä ja tavoitteita, joilla pyritään ylläpitämään ja edistämään ikääntyneiden hyvinvointia. Poliittisin keinoin pyritään muun muassa edistämään ikääntyneiden suoriutumista ja selviytymistä, takaamaan heidän itsemääräämisoikeuttaan sekä riippumattomuuttaan ja kehittämään mahdollisuuksia sosiaalisen aktiivisuuden säilymiselle. Vastuu toimintojen toteuttamisesta yhteiskunnassa on lähinnä paikallisilla hallintokunnilla. Suomen perustuslaissa säädetään kansalaisten perus- ja ihmisoikeuksista, ilman ikärajoja, joten myös

ikäntyneiden kansalaisten palvelut sekä hyvän ja laadukkaan elämän edellytykset tulee huomioida kaikissa toiminnoissa eri hallintokuntien ja muiden toimijoiden toimesta. (Vaarama, Luomahaara, Peiponen & Voutilainen 2001, 3.)

Kunnan tulee varautua myös väestön ikärakenteen muutoksiin, jotka johtuvat alhaisesta syntyvyydestä ja odotetun eliniän pitenemisestä. Lasten määrän vähentyessä ja ikääntyneiden määrän kasvaessa, työikäisen väestön määrä laskee eläköitymisen myötä. Väestörakenteen muuttuessa myös eri ikäryhmien palvelutarpeet painottuvat kunnissa eri tavoin. Tästä syystä kuntien tulisi pyrkiä suunnittelussa ja päätöksenteossa sellaisiin toimenpiteisiin, joiden avulla kaikkien eri-ikäisten kuntalaisten terveyttä ja toimintakykyä kyettäisiin edistämään. Tällöin ikääntymispoliittiset toimenpiteet olisivat jo mahdollisimman ennaltaehkäiseviä ikääntymisen näkökulmasta, sillä hyvään ikääntymiseen voidaan vaikuttaa ihmisen koko elinkaaren ajan. (Suomen Kuntaliitto 2006, 9.)

Eläköitymisen vuoksi kuntien tulee kiinnittää huomiota myös työelämässä tapahtuviin muutoksiin. Suurimmat muutokset työikäisen väestön keskuudessa ovat käynnissä parhaillaan suurten ikäluokkien tullessa eläkeikään. Vuoteen 2030 mennessä yli 65-vuotiaita suomalaisia arvioidaan olevan 1,4 miljoonaa eli 26 % koko väestöstä. Eliniän pitenemisestä johtuen 85 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä kasvaa suhteellisesti eniten. Väestön ikääntyessä etenkin sosiaali- ja terveydenhuoltoaloilla lisääntyvät hoito- ja hoivapalvelujen tarpeet, joihin kuntien on kyettävä vastaamaan kyseisillä aloilla oletettavasta ja odotetusta työvoimavajeesta huolimatta. Ratkaisukeinoja työvoiman vähenemiseen voidaan etsiä muun muassa kuntien välisestä yhteistyöstä, töiden uudelleen organisoimisesta sekä ostopalvelujen lisäämisestä. (Suomen Kuntaliitto 2006, 10, 23.)

Ikääntyneet ihmiset voidaan kuitenkin nähdä myös koko yhteiskunnan voimavarana, eikä pelkästään kustannusten aiheuttajina. Yhä toimintakykyisinä ikäihmiset voivat eläkkeelle jäämisen jälkeenkin vaikuttaa yhteiskunnan kehitykseen, sillä he omaavat huomattavan paljon ammattitaitoa, kokemusta sekä merkittävää hiljaista tietoa, jotka kaikki hyödyttävät myös seuraavia sukupolvia. Eläköitymisen jälkeen monet ikäihmiset hoitavat lastenlapsiaan tai toimivat omaishoitajina, mikä osaltaan vähentää yhteiskunnalle muuten aiheutuvia hoitokustannuksia. Lisäksi ikääntyneet saattavat olla

mukana vapaaehtoistyössä, esimerkiksi ystävätoiminnassa. Tällöin he saavat myös itselleen toimintakykyään sekä sosiaalisia verkostojaan ylläpitäviä ja edistäviä aktiviteetteja auttamistyön ja osallistumisen ohessa. (Suomen Kuntaliitto 2006, 14.)

2.3 Ikäihminen palvelujen käyttäjänä

Nykyajan ikääntyneet ja etenkin sotien jälkeen syntyneet ihmiset ovat myös kulutustottumuksiltaan melko erilaisia kuin heitä iäkkäämpien ryhmä. Useimmat juuri eläkkeelle päässeistä ovat saavuttaneet työuran jälkeen täyden ansioeläkkeen, jolloin he ovat tottuneet jo korkeampaan varallisuuteen ja ansiotasoon kuin heidän edeltäjänsä. Samalla he usein ovat tietoisempia oikeuksistaan ja vaativampia kuluttajia, jolloin yhtenä seurauksena saattaa olla esimerkiksi laadukkaiden yksityisen sektorin palvelujen kysynnän kasvuvaatimukset. Tämä olisi hyvä huomata myös kuntasektorilla ja pyrkiä kehittämään entistä toimivampaa yhteistyö- ja toimijaverkostoa niin yksityisen kuin kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Suomen Kuntaliitto 2006, 16.)

Sosiaali- ja terveydenhuolto saattaa olla olennainen tekijä ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden muodostumisessa. Tiedonsaanti yleisestä palvelutarjonnasta sekä palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta vaikuttavat merkittävästi ikääntyneiden hakeutumiseen järjestettyjen sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen piiriin. Palvelujen saatavuus koostuu tarjolla olevista palveluista sekä asiakkaan mahdollisuuksista käyttää niitä (esimerkiksi kuuluuko ikääntynyt ihminen siihen asiakasryhmään, jolle kyseinen palvelu on tarkoitettu tai mahdollisesti palvelun saamista voi joutua jonottamaan itselle pitkältä tuntuvan ajan). Palvelujen saavutettavuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, kuinka asiakas pystyy tarjolla olevia palveluja käyttämään. Kyse on siis muun muassa kodin ja palvelun välisestä konkreettisesta välimatkasta, mahdollisuuksista käyttää eri kulkuyhteyksiä sekä ikääntyneen omista taloudellisista resursseista maksaa tahtomansa palvelu. Asiakkailta tulisi olla tiedossaan myös mahdollisia muita vaihtoehtoja palveluista, joiden avulla hän voi koettaa ratkaista omia ongelmiaan sekä parantaa hyvinvointiaan. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 27.)

Asiakkaan kokema tarve palveluista voi erota paljonkin asiantuntijan arvioimasta tarpeesta. Ikääntyminen ja sairastaminen saattavat vaikuttaa siihen, miten ihminen kykenee selviytymään muuttuneista, vaikeilta tuntuvista elämäntilanteista. Asiakas- ja palvelutyössä olevan tulisi kohdata ikääntynyt asiakas arvostavasti ja kunnioittavasti. Tällöin asiakas saa kokea tunteen niin tiedon kuin tuenkin saamisesta, jolloin mahdollisesti yksinäinen tai syrjäytynyt ikääntynyt saa tunteen arvostuksesta sekä vahvistusta omiin kyvykkyyden tuntemuksiin. Samalla ikäihminen voi paremmin uskoa omiin mahdollisuuksiinsa hallita elämäntilannettaan ja mahdollisesti kykenee itse lisäämään hyvinvointiaan edistäviä toimintoja elämässään. (Outinen ym. 1994, 28 – 29.) Jos taas asiakas kokee, ettei häntä ole kuultu ja hänen palveluntarpeisiinsa vastattu, voi seurauksena olla palvelujen piirin hakeutumattomuus. Luottamus palvelujärjestelmään ja esimerkiksi koko kuntaan saattaa kärsiä. (Hakonen 2008, 115.)

Asiakkaan näkökulmasta laadukkaassa palvelussa on kyse ikääntyneen itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, jokaisen ihmisen yksilöllisyyden tunnistamisesta ja hyväksymisestä sekä ihmisen näkemisestä kokonaisuutena ja oman elämänsä asiantuntijana. Asiakaspalvelutyössä olevan on kyettävä hyväksymään ihmisten erilaiset vaakaumukset, arvot ja elämäntyyli, jotta asiakkaan ja ammattilaisen kohtaaminen olisi mahdollisimman vaivatonta sekä tuloksellista. Jokaisella asiakkaalla on oikeus ihmisarvon mukaiseen kohteluun, jolloin heitä tulee kohdella arvokkaina ja kunnioitettavina ihmisinä. Henkilökemioiden mahdollinen yhteensopimattomuus ei saa vaikuttaa palvelun laatuun, vaan työntekijän tulee olla oikeudenmukainen ja rehellinen. Esimerkiksi oikea tieto vallitsevasta tilanteesta ja mahdollisista vaihtoehdoista auttaa asiakasta tekemään itselleen parhaiten sopivia valintoja. Eri vaihtoehdoista on myös kerrottava ymmärrettävällä tavalla, jotta asiat eivät jäisi asiakkaalle epäselviksi. Asiakkaan vapaus valita riippuu valittavana olevista vaihtoehdoista, käytettävissä olevista resursseista sekä asiakkaan kyvystä tehdä omia valintoja. Luonnollisesti myös työntekijä odottaa asiakkaan kertovan tilanteestaan rehellisesti. (Ihalainen & Kettunen 2006, 55 – 63.)

Ikääntyneen itsemääräämis- ja osallistumisoikeus saattavat olla vaarassa, mikäli työntekijä ikään kuin suorittaa omaa missiotaan työssä. Ongelmien ratkaisussa tulee kuunnella asiakkaan tarpeita ja toiveita eikä vain yrittää viedä läpi oman näkemyksen mukaista ratkaisua. Työntekijän ”hyvä” kun ei välttämättä ole ollenkaan asiakkaan

etujen mukaista. Asiakkaiden tilanteisiin tulisi osata eläytyä unohtamatta kuitenkaan ammatillista suhtautumista. Asiakkaalla ja ammattilaisella tulisi olla yhteinen käsitys ongelman laadusta sekä yhteinen tavoite, jolloin ratkaisu hyödyttäisi mahdollisimman monia. (Ihalainen & Kettunen 2006, 55 – 63.)

Myös ikäihmisen liiallinen kontrollointi loukkaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Ammattilainen ei myöskään saa suhtautua asiakkaaseen holhoavasti, alentuvasti eikä välinpitämättömästi. Vastavuoroisuus asiakassuhteessa on tärkeää, sillä molemmat osapuolet voivat ottaa oppia toisiltaan. Ikäänntyneen omaa asiantuntemusta pitäisi käyttää hyväksi tilanteen ratkaisussa, jolloin hän pääsee vaikuttamaan ja osallistumaan päätöksentekoon. Usein työntekijän tärkeänä tehtävänä on oikeiden kysymysten kysyminen, eikä vastaamisen ja selityksien osaaminen. Vaikka asiakkaan on otettava vastuu omasta toiminnastaan, on ammattilaisella kuitenkin lopullinen vastuu itse palvelutapahtumasta. Motivoiva lähestymistapa on usein tuloksellinen: keskustellaan asiakkaalle tärkeistä asioista ja keskitytään onnistumisen kokemuksiin epäonnistumisten sijaan. Jos ikäihminen otetaan vastaan yksilönä ja hänen asiansa koetaan merkityksellisenä, hän todennäköisesti itse sitoutuu toimimaan aktiivisesti parantaakseen elämäntilannettaan. (Ihalainen & Kettunen 2006, 55 – 63.)

Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen. Kenenkään ei pitäisi joutua leimatuksi ongelmiensa takia, joten ammattilaisen tulee pitää salassapitovelvollisuutensa. Ammattilainen ei myöskään saa ryhmitellä asiakkaita, ettei heidän tasa-arvoaan loukata. Asioiden käsittelyä ei pidä viivyttää epämiellyttävienkään asiakkaiden kohdalla ja kaikkia ihmisiä tulisi kohdella samojen periaatteiden mukaan. Ratkaisujen oikeutus ja oikeudenmukaisuus tulisi lisäksi kyetä perustelemaan kaikille osapuolille. Laillisuus ei välttämättä aina tarkoita sitä, että päätös vaikuttaisi oikeudenmukaiselta. (Ihalainen & Kettunen 2006, 55 – 63.)

Työntekijän tulisi toimia puolueettomasti, mikä voi välillä olla vaikeaa, jos vastakkain ovat esim. asiakkaan ja työnjohdon etu. Työssä, joka tähtää heikompien elämäntilanteiden parantamiseen, pitäisi asiakkaan edun olla voittoisampi taho. Toisaalta työntekijäkin voi turhautua asiakkaaseen, joka palaa jatkuvasti saman ongelman kanssa, jolloin vaarana voi olla asiakkaan asioiden laiminlyönti. (Ihalainen & Kettunen 2006, 55 – 63.)

Palvelutilanteessa ikääntyneelle kannattaa tehdä myös tiivistyksiä ja arviointeja, jotta molemmat osapuolet ovat varmasti ymmärtäneet asiat oikein. Ammatillaisen tulisi olla rauhallinen sekä kyetä myös sietämään hiljaisuutta, sillä hiljaisten hetkien aikana molemmilla osapuolilla on mahdollisuus kuunnella sisäistä viestintäänsä ja ilmaista tunteitaan. Työntekijältä vaaditaan myös jonkinlaista tunneälyä, sillä yksikin väärä sana tai painotus voi riittää mitätöimään saavutetut tulokset.

2.4 Palveluohjaus

Suomessa palveluohjaus on vielä niin sanotusti lapsen kengissä. Sitä pyritään kuitenkin kehittämään jatkuvasti. Tästä antavat viitteitä monet erilaiset hankkeet, joita on tehty viimeisimpien vuosien aikana. Näitä hankkeita ovat toteuttaneet esimerkiksi Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus Stakes (nykyinen Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos eli THL) ja eri kunnat, kuten Jyväskylä toteuttaessaan vuonna 2006 palveluohjauksen kehittämisohjelman, jossa selvitettiin palveluohjauksen sopivuutta ikäihmisten parissa tehtävään työhön (Liikanen 2007,75). Suomalaisen tutkimus- ja palveluohjauksen käytännöt eivät vielä ole aivan selkiintyneet, vaan paljon tukeudutaan ulkomaiseen tutkimustietoon asiasta. Tämän huomaa selkeimmin tarkastelemla kotimaista kirjallisuutta ja raportteja, joita palveluohjauksesta on tehty.

Palveluohjaus käsitteineen on lähtöisin Yhdysvalloista. Sieltä se on levinnyt eri Euroopan maihin, kuten Saksaan, Iso-Britanniaan ja Suomeen. Suomeen palveluohjaus rantautui 1990-luvulla, jolloin käynnistettiin palveluohjauksen kokeiluja. (Hänninen 2007, 11.) Kokeilujen jälkeen palveluohjauksen kehittäminen on nähty tarpeelliseksi, ja sitä onkin toteutettu erilaisin kehittämishankkein. Esimerkiksi Kaste -hankkeen ohjelmassa (2008 – 2011) mainitaan, että kunnissa tulee tehdä sosiaali- ja terveyspuolella sektorien rajat ylittävää yhteistyötä muiden kunnan tahojen kanssa. (Kaste-ohjelma 2008 – 11.)

Palveluohjauksella tarkoitetaan työskentelyä, joka on asiakaslähtöistä ja jonka tarkoituksena on asiakkaan edun korostaminen. Keskeisenä sisältönä on ohjaus ja neuvonta, asiakkaan edun valvominen sekä palvelujen ja asiakkaan tarpeiden yhteensovitt-

taminen. Palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan tarpeet, järjestää asiakkaalle tämän tarvitsema tuki mahdollisuuksien suomissa puitteissa ja siirtää tarjottavien palvelujen painopiste siihen, mitä asiakkaat tarvitsevat. Tämä tehdään sen sijaan, että lähdetäisiin tarkastelemaan palveluja tarjoajien näkökulmasta. (Seppänen ym. 2007, 77; Hyttinen 2001, 11.)

Palveluohjauksella pyritään siihen, että asiakas saa yhdestä paikasta tarvitsemansa palvelut, tai ainakin tiedot palveluista. Suomalainen sosiaaliturva- ja terveydenhuollon järjestelmä näyttäytyy monesti varsin pirstaleisena, ja palveluohjauksen ja -ohjaajan tehtävänä on ikään kuin pitää langat käsissään. Kun langat ovat kasassa, on helpompi lähteä kartoittamaan asiakkaan palveluntarvetta yhdessä hänen kanssaan. Palveluohjaus onkin samanaikaisesti yksilön kanssa tehtävää työskentelyä (”case management”) ja organisaatioihin suuntautuvaa työtä, palvelujen yhteensovittamisen muodossa (”service coordination”). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.) Yhtenä palveluohjauksen muotona on myös yhteisöllinen palveluohjaus. Sillä tarkoitetaan tietyn alueen ikäihmisiin kohdistuvaa palveluohjausta. Tavatessaan asiakkaita esimerkiksi kotikäynneillä, palveluohjaaja saa tietoa alueen ikäihmisten voimavaroista, toiveista sekä odotuksista. Tämän avulla palveluohjaaja pystyy toimimaan kehitystyössä, joka tähtää alueen ikäihmisten itsenäisyyden ja elämän tukemiseen. (Hakonen 2008, 116.)

2.4.1 Palveluohjaus ja lainsäädäntö

Varsinaista omaa lakia ei palveluohjauksesta ole. Suomen lainsäädännössä on kuitenkin kohtia, jotka ikään kuin määrittelevät palveluohjauksen toteuttamista. Perustuslaissa luetellaan muun muassa kohdat yhdenvertaisuudesta, jokaisen oikeudesta saada välttämätön toimeentulon turva ja huolenpito, jokaisen oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalviin sekä mahdollisuus asumisen omatoimiseen järjestämiseen. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.) Nämä kaikki kohdat voidaan nähdä palveluohjauksen toteuttamista tukevinä tekijöinä, koska palveluohjaus liittyy jokaiseen edellä mainittuun.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee kunnan tehtäväksi järjestää muun muassa ohjausta ja neuvontaa koskien sosiaalihuoltoa ja sosiaaliturvaa, sekä sen etuuksia ja niiden saamista. Kunnan tulee myös huolehtia edellä mainittuja koskevasta tiedotustoiminnasta. (Sosiaalihuoltolaki 13§.)

Kunnan on myös huolehdittava sosiaalityön järjestämisestä, joka käytännössä tarkoittaa lain tekstin mukaan palveluohjauksen järjestämisvelvollisuutta. Kunnan on järjestettävä ”*ammattillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.*” (Sosiaalihuoltolaki 17§.)

Kuntoutuksesta sosiaalihuoltolaki toteaa, että jos sen järjestäminen ei kuulu sosiaalityön piiriin, sosiaalihuollosta tulee kuitenkin antaa tietoa muista kuntoutusta järjestävistä tahoista. Sosiaalihuollon tulee tarpeen mukaan myös ohjata asiakasta, yhteistyössä eri järjestävien yksiköiden kanssa, hakemaan kuntoutusta tarkoituksenmukaisesta paikasta. (Sosiaalihuoltolaki 17§.)

2.4.2 Yksilökohtaisen palveluohjauksen prosessi

Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskuksen eli Stakesin kustantamassa raportissa Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24) todetaan palveluohjauksen olevan prosessina viisivaiheinen. Vaiheita ovat asiakkaan valikoiminen, palvelutarpeiden arviointi, suunnittelu ja järjestäminen, tavoitteiden seuranta ja hoivajärjestelyjen korjaaminen sekä kokonaisuuden korjaaminen. Pietiläinen ja Seppälä (2003, 12) lisäävät vaiheisiin edellä mainittujen lisäksi kuudenneksi palveluohjauksen päättämisen.

Asiakkaan valikointi tarkoittaa käytännössä sitä, että tarkastellaan onko palveluohjaus tarkoituksenmukainen työkeino asiakkaan tilanteen auttamiseksi. Joissakin tapauksissa pelkkä neuvonta riittää, eikä ole tarvetta viedä palveluohjausprosessia pidemmälle. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 12; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24.) Ala-

Nikkola ja Valokivi (1997, 24.) esittävät myös, että olennaista on tarkastella, sopiiko asiakas ylipäätään palveluohjaukseen. On tilanteita, jolloin palveluohjauksesta ei heidän mukaansa ole hyötyä. Heidän näkemyksensä mukaan eniten hyötyvät vielä kotona asuvat asiakkaat. He myös esittävät, että palveluohjaajan tulee olla koko ajan tarkkana tunnistaakseen mahdollisia tilanteita, joissa palveluohjausta tarvitaan.

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 38.) esittävät, että palveluohjausta tulisi myös markkinoida eri organisaatioille ja asiakkaillekin sen sijaan, että vain odotetaan asiakkaiden ohjautuvan palvelun piiriin itse. On tärkeää tiedottaa, mistä palveluohjauksessa on kyse, kenelle se sopii ja mitä toimia siihen sisältyy. He myös pitävät tärkeänä, että palveluohjausta markkinoidessa kuvataan se, miten hedelmällisimmin päästään työskentelemään asiakkaan kanssa. On epätarkoituksenmukaista, että useampi taho yrittää heti ensi alkuun päällekkäistä palveluohjausta.

Kun asiakas on valikoitunut palveluohjausprosessiin, alkaa palvelujen kartoitus ja asiakkaaseen tutustuminen. Palvelutarpeiden arvioinnissa on katsottava koko asiakkaan elämä läpi tarkasti, jotta oikeanlaiset palvelut saadaan määritetyksi. Tämä vaatii toisinaan monipuolista työskentelyä, kuten kotikäyntejä, palavereja asiakkaan ja omaisten kanssa, tilanteen kehittymisen seuraamista sekä myös moniammatillista yhteistyötä. Aina ei ole mahdollista, että yksi henkilö hoitaa palveluohjauksen kokonaan. Tällöin on tärkeää, että muut asiakkaan asiaa hoitavat tahot tietävät palveluohjaajasta ja palveluohjauksen käynnistymisestä. Näin yhteistyö helpottuu. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 25 – 26; Pietiläinen & Seppälä 2003, 41.)

Kun asiakkaan tarpeet on kartoitettu, tehdään hänen kanssaan palvelun tarpeiden suunnittelua ja järjestellään hänelle tarkoituksenmukaisia palveluja. Tarkoituksena on, että päätökset asiakkaan palveluista tehdään mahdollisimman lähellä asiakasta. Palveluntarpeiden suunnittelun yhteydessä asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26.) Suunnitelmaan kirjataan asiakkaasta ensiksi perustiedot. Henkilötietojen ohella perustietoihin kuuluvat tiedot asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta, kuten perhesuhteista ja vaikkapa sairauksista. Mukaan tulee laittaa myös tiedot asiakkaalla olevista voimavaroista. On lisäksi aiheellista selvittää asiakkaan taloudellinen tilanne, kerrata tuen tarpeet sekä asiakkaan toiveet. Mukaan laitetaan myös suunnitelma sovituista palveluista ja niiden toteuttami-

sesta. Suunnitelmassa sovitaan myös tarkistuksen aikataulusta, jotta nähdään toimenpiteiden ja palvelujen vaikutus. (Päivärinta & Haverinen 2002, 41.)

Hoito- ja palvelusuunnitelman jälkeen seuraa seurannan ja hoivajärjestelyjen vaihe, jonka aikana on tarkoituksena seurata asiakkaan tilanteen kehitystä. Kuten hoito- ja palvelusuunnitelman yhteydessä mainittiin, pidetään jossakin vaiheessa tarkistuspalaveri, jolloin nähdään tehtyjen ja suunniteltujen toimenpiteiden vaikutukset asiakkaan tilanteeseen. Tarkistuksen aikana sovitaan myös tulevasta yhteydenpidosta ja seuraavasta tarkistusajasta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 56 – 57.) Ala-Nikkola ja Valokivi (1997, 26 – 27) määrittelevät palveluohjaajan tehtäväksi tässä vaiheessa palautteen antamisen palveluista vastaaville, muutoksen ja siitä johtuvien tarpeiden valvonnan sekä kustannuksien tarkastelun ja sen puitteissa uudelleen arvioinnin.

Kokonaisuuden korjaamisen vaiheessa palveluohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa korjaa palveluja sen mukaan, mikä asiakkaan elämäntilanne tuolloin on ja miten toimet ovat siihen vaikuttaneet (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 27). Pietiläisen ja Seppälän (2003, 57.) mukaan on tarkoitus, että prosessin loppuvaiheessa palveluohjaajasta ja –ohjauksesta tulee asiakkaalle tarpeettomia. Äkkinäisesti suhdetta ei voi päättää, vaan sekin täytyy tehdä huolella. Asiakkaan kanssa on hyvä käydä prosessi vielä läpi. Tämä auttaa ainakin työntekijää jatkossa kehittämään palveluohjausta.

2.4.3 Ikäihmisten palveluohjauksen käytännön sovelluksia Suomessa

Suomessa on aiempina vuosina tehty erilaisia ikäihmisten palveluohjaukseen liittyviä hankkeita. Tällaisia hankkeita ovat esimerkiksi Jyväskylän alueella toteutettu Ennaltaehkäisevät kotikäynnit ja palveluohjaus- hanke sekä Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman OMATOIMI -projektin yhteydessä toteutettu kotikuntoutuskäytäntö yli 65-vuotiaiden omaishoitajien ja heidän hoidettaviensa toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukemiseksi. (Sosiaaliportti 2007.) Molemmat seuraavaksi kuvatut hankkeet ovat tuottaneet palveluohjauksen hyviä käytäntöjä, joiden anti on siirrettävissä minkä tahansa kunnan käyttöön huomioon ottaen paikalliset olosuhteet ja resurssit.

Tiivistelmässään Ennaltaehkäisevät kotikäynnit ja palveluohjaus - palvelukokonaisuudesta ja sen toteuttamisesta, Sirkka Karhula, Marjatta Salminen ja Asta Suomi (2007, 1, 3) kuvaavat edellä mainittua projektia. Se toteutettiin vuosina 2003 – 2004 Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystalouden täydennyskoulutuskeskuksen ja sosiaalialan koulutusohjelman kesken. Se on toteutettu Ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaus -hankkeen yhteydessä. Hankkeen seurauksena saatiin palvelumalli sekä hyvä tuote ennaltaehkäisevään ikäihmisiin liittyvään työhön.

Ehkäiseviä kotikäyntejä toteuttaa koulutettu palveluohjaaja. Käynnit toteutetaan vuosittain 70 vuotta täyttäneille alueen asukkaille. Haastatteluin kartoitetaan asiakkaan voimavaroja ongelmakeskeisyyden sijaan. Käyntien yhteydessä asiakas saa tietoa eri palveluista. Kotikäynnin työkalut on jaettavissa koulutuksen ja koordinoinnin avulla eteenpäin muille työntekijöille. Kotikäyntien ansiosta voidaan ennakoida alueellisia palveluntarpeita ja niiden muutoksia. (Karhula ym. 2007, 4.)

Hankkeen toteutusaikana perustettiin erilaisia ryhmiä asiakkaiden arjen tueksi. Tällaisia ovat muun muassa parisuhde-, leski- ja fysiryhmät. Palveluohjaus jalkautettiin hankkeen myötä useampaan pisteeseen. Palvelukeskuksien lisäksi palveluohjaus aloitettiin myös paikallisissa tavarataloissa. (Karhula ym. 2007, 4.)

Jyväskylän kaupungin Internet-sivuille tuotettiin myös seniori-info verkkosivusto (www.jyvaskyla.fi/sotera/seniori-info/index.shtml). Sivusto on tietopankki ikäihmisille, heidän omaisilleen ja ammattihenkilöstölle. Infosta löytyvät kaikkien sektorien palveluntuottajat. (Karhula ym. 2007, 4.)

Minna Salmisen ja Salla Jämsenin (2007) kuvaamassa RAY:n rahoittamassa, OMATOIMI -projektin yhteydessä luotiin Oulun seudulle ennaltaehkäisevä kotikuntoutusmalli. Hanketta hallinnoi Oulun seudun Omaishoitajat ja läheiset ry, Omaishoitajat ja läheiset liiton paikallisyhdistys.

Kohderyhmänä olivat oululaiset yli 65-vuotiaat omaishoitajat hoidettavineen. Omaishoitajille oli yhteistä, että kaikkien hoidettavilla oli joko Parkinsonin tauti, ai-

voverenkierron häiriön jälkitila tai jokin mielenterveyden häiriö. Omaishoitajan ei tarvinnut olla omaishoidontuen saaja. (Salminen & Jämsen 2007, 1.)

Projektin aikana toteutettiin kolme kotikuntoutusjaksoa, kullakin jaksolla oli 10 - 15 perhettä. Projektin ajalla tavoitettiin yhteensä 32 perhettä. Osallistujaperheet valikoituivat projektiin etsivän työn keinoilla. Yhteistyössä muun muassa vanhustyön sosiaalityöntekijöiden, kotipalvelukoordinaattoreiden, seurakunnan, Oulun yliopistollisen sairaalan kuntoutusyksikön ja eri järjestöjen kanssa etsittiin sopivat asiakkaat. Merkittävänä tiedottajana projektista toimivat paikalliset sanomalehdet asiasta kertovine artikkeleineen. Kotikäyntejä toteutettiin säännöllisesti 28 perheen parissa. Kaikkien kolmen jakson aikana kotikäyntejä suoritettiin yhteensä 231. Käynteihin kuului muun muassa toimintakyvyn mittauksia, muistitestejä, palveluista tiedottamista ja niiden hakemista asiakkaan kanssa sekä depressioseuloja. (Salminen & Jämsen 2007, 1 - 2, 6.)

Jaksojen aikana pidettiin myös 10 tietopäivää jaksojen perheille heidän tiedontarpeidensa mukaan. Aiheita olivat muun muassa kaupungin palvelut ikäihmisille sekä apuvälineasiat. Jaksojen aikana oli myös 10 erillistä virkistyspäivää jaksojen perheille. Näiden toteuttamisessa kuunneltiin jaksolla olleiden toiveita. Toteutettujen toiveiden joukossa olivat esimerkiksi retki taidemuseoon sekä kaikkien osallistujien yhteiset pikkujoulut. Palveluohjaus ja sen onnistuminen olivat projektin keskeisimpiä tuloksia. Lisäksi osallistujia onnistuttiin kannustamaan ohjein kotiliikuntaan ja heidän elämänhallintansa koheni vertaistuen avulla jonkin verran. (Salminen & Jämsen 2007, 7 - 8.)

3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

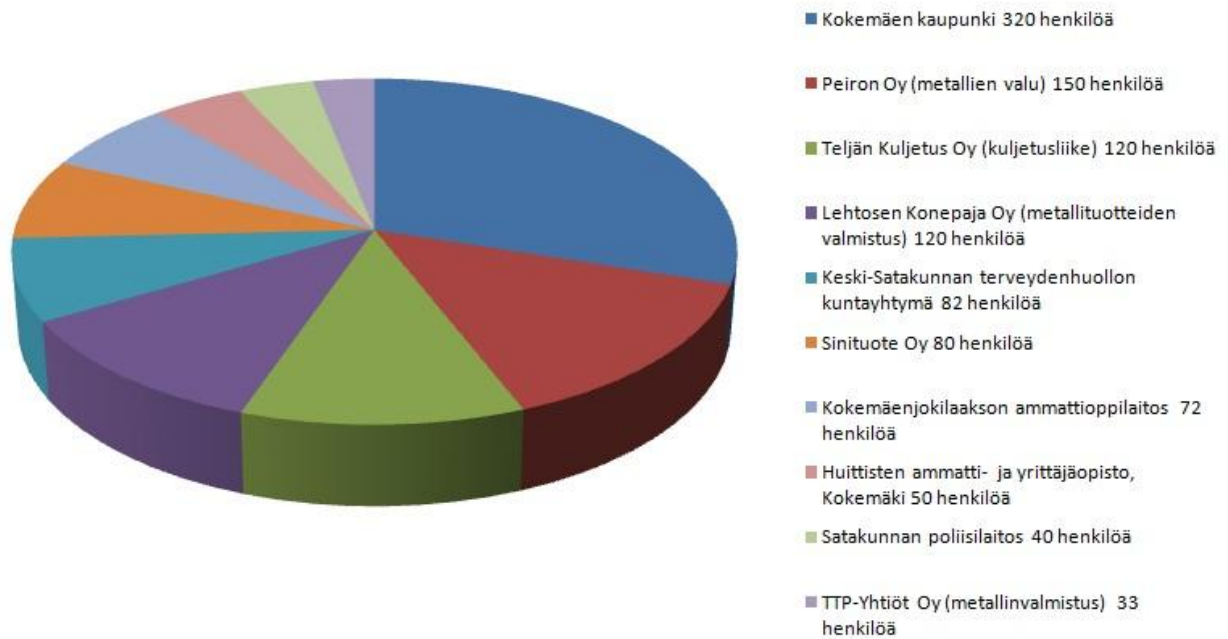
3.1 Kokemäen kaupunki

Kokemäen kaupunki sijaitsee Keski- Satakunnassa. Kaupungin pinta-ala on 532,11 km² (Kokemäen kaupungin Internet-sivut 2010). Kokemäkeen kuuluu useita kyliä sekä myös Kauvatsan kunta, joka on liitetty Kokemäkeen vuonna 1969 (Kauvatsan Internet-sivut 2010). Kokemäen rajanaapureita ovat Kiikoinen, Köyliö, Harjavalta, Eura, Huittinen, Lavia, Sastamala ja Ulvila.

3.1.1 Kokemäen kaupungin asukkaat ja elinkeinorakenne

Asukkaita Kokemäellä vuoden 2009 tilastojen mukaan oli noin 8080. Asukkaista 12 % oli 65 – 74 vuotiaita, 75 - 84-vuotiaita 8,5 % ja yli 85 vuotiaita 3,2 % eli yhteensä 1916 ikäihmistä. Väestöennusteen mukaan ikääntyneiden määrä tulee lisääntymään edelleen. (Kunnat.net, kuntatiedon keskus/aluetietopankki.) Kaupungin sosiaali- ja terveystaloudissa tämä näkyy ikäihmisille kohdennettujen palvelujen määrässä.

Kokemäen elinkeinorakenne koostuu seuraavista toimialoista: perustuotanto 8,3 %, jalostus 29,0 % ja palvelut 60,0 %. Kokemäen suurimmat työnantajat ovat kaupungin lisäksi teollisuuden keskittyneitä yrityksiä, kuten metallin valuun keskittynyt Peiron Oy sekä metallituotteiden valmistukseen keskittynyt Lehtosen konepaja Oy. Muita isoja työnantajia ovat esimerkiksi kuljetusliike Teljän Kuljetus Oy ja Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä (kuvio 1). (Kokemäen kaupungin Internet-sivut 2010.)



Kuvio 1. Kokemäen 10 suurinta työllistäjää

3.1.2 Kokemäen kaupungin ikäihmisten palvelut

Ikäihmisille suunnattuja palveluja tuottaa Kokemäen kaupungin alueella useampi toimija. Näitä toimijoita ovat kaupunki, kolmas sektori sekä yksityiset palveluntuottajat. Kokemäen kaupunki tuottaa monia ikäihmisten kotona asumista tukevia palveluita. Tärkein asiakkaan kotona asumista tukeva kaupungin järjestämä palvelu on asiakkaan kotona tapahtuva hoiva- ja hoitotyö eli kotihoito. Lisäksi kaupunki tarjoaa ikäihmisille ateriapalvelua, kylvetyspalvelua, turvapuhelinpalvelua, pyykkipalvelua, palveluseleitä sekä palvelupäivät kaksi kertaa vuodessa. (Kokemäen kaupungin internet-sivut 2010.) Palvelupäivillä asiakkaat saavat aterian, ja heille järjestetään kohderyhmän kiinnostuksen mukaista ohjelmaa, kuten luentoja ja tietoisuuksia. Samalla heillä on mahdollisuus käydä jalkahoitajan, terveydenhoitajan ja sosiaaliohjaajan luona. (Ståhlström, Anne-Marie & Laine, Ritva. Vanhuspalveluiden johtaja & sosiaaliohjaaja. Palvelukeskus Henrikinhovi, Kokemäki. Henkilökohtainen haastattelu 25.6.2009.)

Asumispalveluja kaupunki tuottaa osin itse, osin ostopalveluina niille kaupunkilaisille, joille kotona asuminen ei enää ole mahdollista. Lyhytaikais- eli intervallipalveluasumista kunta tarjoaa palvelukeskus Henrikinhovissa. Henrikinhovissa on tarjolla myös tehostettua palveluasumista eli asumista, jossa asiakas saa ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon. Omien asumispalvelujen lisäksi kaupunki ostaa ostopalveluina tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista yksityisiltä palveluntuottajilta. (Ståhlström, Anne-Marie & Laine, Ritva. Vanhuspalveluiden johtaja & sosiaaliohjaaja. Palvelukeskus Henrikinhovi, Kokemäki. Henkilökohtainen haastattelu 25.6.2009.) Myös pitkäaikaisen laitoshoidon palvelut järjestetään Palvelukeskus Henrikinhovissa. Henrikinhovissa sijaitsevat kolme pitkäaikaisen laitoshoidon yksikköä: Kuntokoto, Piilopirtti sekä Lystiluhti. (Kokemäen kaupungin internet-sivut 2010.)

Kokemäen perusterveydenhuollon palvelut ovat myös ikäihmisten käytössä. Palvelut tuottaa Kokemäellä Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä. Kuntayhtymään kuuluvat Kokemäen kaupungin lisäksi Nakkilan kunta ja Harjavallan kaupunki. Pääterveysasema sijaitsee Harjavallassa, mutta myös Kokemäen kaupungilla on oma sivutoimipisteensä, jossa osa palveluista on saatavilla lähipalveluina. Kokemäellä on esimerkiksi lääkärin vastaanottoja, terveydenhoitajan vastaanottoja, fysioterapian palveluja sekä laboratoriopalveluja. Pääterveysasemalla Harjavallassa on muun muassa terveystieteiden psykologin palvelut. (Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä 2010.)

Palveluja ikäihmisille tuottavat myös kolmannen sektorin eri toimijat, kuten Suomen Punainen Risti ja yksityiset palveluntuottajat. Punaisen Ristin Kokemäen osaston vapaaehtoistyön yksi pääpainopiste on ikäihmisten parissa tehtävä työskentely. Tämän työskentelyn muotoja ovat esimerkiksi ystäväpalvelu sekä eri aiheiden ympärille rakennetut virkistyspiirit. (Suomen Punainen Risti, Kokemäen osaston internet-sivut 2010.) Yksityisiltä palveluntuottajilta asiakkaiden on mahdollisuus ostaa muun muassa siivouspalveluja. Kokemäen kaupungin alueella on Kansaneläkelaitoksen toimipiste, jossa ikäihmisiä koskevia palveluja ovat muun muassa eläke-, kuntoutus- ja sairausvakuutuspalvelut (Kansaneläkelaitoksen internet-sivut 2010).

3.2 Vanhuspoliittinen strategia

Suomen valtakunnallisena tavoitteena on, että mahdollisimman monet ikäihmisistä saisivat elää omassa kodissaan itsenäisesti, läheistensä ja muiden sosiaalisten verkostojensa ympäröimänä. Tavoitteiden saavuttamisessa olennaisena työkaluna toimivat kuntien itse laatimat vanhuspoliittiset strategiat, joissa tulee olla määriteltynä tavoitteet ja toimenpiteet ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämiseksi sekä toimijat, joille vastuu palvelujen ynnä muiden toimintojen järjestämisestä on kunnissa yhteisesti ja virallisesti annettu. Strategiaan kuuluu myös tavoitteiden toteutumisen seuranta. Lisäksi suositellaan niin tehdyistä kuin tekemättömistäkin toimenpiteistä tiedottamista kuntalaisille, esimerkiksi vuosittain tehtävän, palvelujenkäyttäjille tarkoitetun palvelukertomuksen muodossa. (Vaarama ym. 2001, 7 – 10.)

Strategiaa laadittaessa on otettava huomioon koko kunnan tulevaisuus ja kehitysmahdollisuudet, etenkin taloudellinen kehitys. Myös väestönkehitys on selvitettävä, jotta osataan valita oikeat painotukset ja rajaukset kunnan poliittisessa päätöksenteossa. Ehkäisevänä ikääntymispolitiikkana voidaan pitää asunto-, kaavoitus-, liikennesekä muuta yhdyskuntapolitiikkaa. Mikäli ikäihmiset on otettu huomioon jo edellä mainittujen tahojen suunnittelutoimissa ja päätöksenteossa, ei myöhemmin synny niin suuria paineita yhteiskunnalle kalliiden palvelujen kuten sosiaali- ja terveystalvelujen käytölle. (Vaarama ym. 2001, 7 - 10.)

Strategian laatiminen on siis mitä suurimmassa määrin tehtävä monialaisena yhteistyönä kunnan eri hallintokuntien sekä muiden tärkeiden toimijatahojen ja sidosryhmien kesken. Myös kuntalaisten ja ikäihmisten olisi hyvä päästä osallistumaan strategian laatimiseen muun muassa ottamalla osaa julkiseen arvokeskusteluun sekä kertomalla mielipiteitään ja kehitysehdotuksiaan. Tässä pyrkimyksessä saada ikääntyneiden ääni kuuluville apuna toimivat esimerkiksi kuntien vanhusneuvostot. (Vaarama ym. 2001, 10.)

Konkreettisesti strategiassa tulee selvittää asianmukainen lainsäädäntö tavoitteineen ja velvoitteineen, ikäihmisten palvelutarpeet nyt ja tulevaisuudessa, kunnan palvelutarjonnan nykytila (vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet), toiminnoille ase-

tettavat uudet tavoitteet sekä selvityksiin perustuvat, realistiset toteuttamisvaihtoehdot. Myös eri vaihtoehtojen vaatimat voimavarat sekä käytössä olevat resurssit tulee kartoittaa. Strategian mukainen toiminta hyödyttää työntekijöitä muun muassa siten, että tietäessään toiminnan laadulliset tavoitteet he kykenevät toimimaan yhtenäisessä viitekehyksessä käytännön työtä tehdessään. Myös ikäihmiset sekä heidän omaisensa saavat strategiasta tietoa kunnan palveluista ja resursseista. Samalla viranhaltijat ja kunnalliset päättäjät saavat apuja muun muassa toimintojen suunnitteluun tulevaisuudessa. Seurannan avulla saadaan tehtyt ja toteutuneet toimenpiteet näkyviksi kaikille toimijoille ja sidosryhmille. (Vaarama ym. 2001, 36 – 37.)

3.3 Kokemäen kaupungin vanhusstrategia vuosille 2006 – 2015

Vanhusstrategia on kaupungin tekemä suunnitelma siitä, millä tavoin se huolehtii kaupungin järjestämisvelvollisuuden piiriin määritellyistä ikäihmisten palvelujen järjestämisestä. Strategian on Kokemäellä hyväksynyt kaupunginvaltuusto. Strategiassa selvitetään ensin vanhustenhuollon nykyinen tila kaupungissa ja sen jälkeen toimenpidesuosituksia, joilla päästään tarvittavaan muutokseen. Toimenpiteet on sidottu yleensä talousarvioon. (Vanhusstrategia vuosille 2006 – 2015.)

Suositus strategian tekemisestä jokaiseen kuntaan ja kaupunkiin on kirjattu Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Kuntaliiton julkaisemaan Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (3/2008). Laatusuosituksessa todetaan strategian lähtökohtina olevan ikääntyneiden hyvinvoinnin ja lähipalveluiden edistämisen suhteutettuna erilaisiin olosuhteisiin kunnissa, sekä ikääntyneiden erilaisiin tarpeisiin (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus, 15).

Myös Kokemäen kaupunki noudattaa strategiassaan sitä linjaa, että kotona asuminen tulisi olla tavoiteltavaa mahdollisimman monelle mahdollisimman pitkään. Samalla halutaan tukea asiakkaiden omatoimisuutta ja turvallisuutta sekä edistää asiakasläh-töisyyden toteutumista. (Vanhusstrategia vuosille 2006 – 2015, 5.)

3.4 Palveluohjauksen nykytila Kokemäen kaupungissa

Kokemäen ikäihmisten palveluoppaan laatimisen yhteydessä on haastateltu muun muassa Kokemäen kaupungin sosiaaliohjaajaa Ritva Lainetta (Palvelukeskus Henrikinhovi, Kokemäki 24.3.2009.) Häneltä saatiin tietoja Kokemäellä tapahtuvasta palveluohjauksesta, jota hän työssään toteuttaa. Laineen työnkuvaan kuuluu muun muassa tiedottaa asiakkaille Kokemäen ikäihmisten palveluista, ohjata asiakasta sopivien palvelujen piiriin sekä auttaa asiakkaita hakemusten täyttämässä. Sosiaaliohjaaja työskentelee Palvelukeskus Henrikinhovissa, jossa on mahdollista tehdä moniammatillista lähiyhteistyötä esimerkiksi kotipalveluohjaajan sekä vanhuspalveluiden johtajan kanssa. Laineen käyttämiin työmuotoihin palveluohjauksessa kuuluvat myös hyvinvointia edistävät kotikäynnit sekä palvelutarpeiden kartoitukset.

Hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä tehdään Kokemäellä 80 vuotta täyttäneille henkilöille, joilla ei vielä ole säännöllistä asiakkuutta kunnallisissa ikäihmisten palveluissa. Nämä käynnit ovat asiakkaille vapaaehtoisia ja veloitusettomia. Käynnin aikana arvioidaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaistensa kanssa asiakkaan palveluntarpeet. Samalla arvioidaan myös esimerkiksi hänen toimintakykyään ja asuinympäristöään. Asiakas saa käynnillä myös tietoa tarjolla olevista palveluista. (Ståhlström, Anne-Marie & Laine, Ritva. 2009. Vanhuspalveluiden johtaja & sosiaaliohjaaja, Palvelukeskus Henrikinhovi. Kokemäki. Haastattelu 24.3.2009.)

3.5 Kokemäen kaupungin ikäihmisten palvelujen tulevaisuus

Kokemäki on liitoksissa useampaan eri hankkeeseen, jotka vaikuttavat jollakin tavalla ikäihmisten palvelujen järjestämiseen tulevaisuudessa. Valtakunnallisia hankkeita ovat Kaste -ohjelma ja Paras -hanke. Muita alueellisia hankkeita ovat Kaste-ohjelman sisällä toteutettava Toimintakykyisenä ikääntyminen -hanke ja sen yhteydessä tapahtuva Kokemäen ikäihmisten palvelujen kehittäminen sekä Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän laajeneminen ja siihen liittyvät palvelumuutokset, jotka tapahtuvat Paras -hankkeen puitteissa.

3.5.1 Paras -hanke

Kunta- ja palvelurakennemuudistus eli Paras -hankkeen tavoitteena on yhdenvertaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen takaaminen kaikille suomalaisille. Tämän saavuttamiseksi on saatava ehyt ja toimiva kuntarakenne, kuntien välistä yhteistyötä tulee parantaa, vahvistaa palvelurakenteita sekä järjestää nykyistä laajemmalle väestöpohjalle palveluja. Myös uusia toimintatapoja tarvitaan uudistuksen toteutumiseksi. Uudistuksen perustana on Paras -puitelaki, joka tuli voimaan helmikuussa 2007. (Laki kunta- ja palvelurakennemuudistuksesta 169/2007). Kuntien edellytettiin tekevän päätöksiä puitelain toteuttamiseksi maaliskuuhun 2009 mennessä (Kunta- ja palvelurakennemuudistus, Paras-hanke, STM: n vireillä olevat hankkeet, 2007).

Päävastuun uudistuksien tekemisestä kantavat kunnat. Tämä perustuu siihen, että sosiaali- ja terveydenhuolto on kuntien laajinta toimialaa. Väestön ikääntymisen myötä näiden palvelujen tarve ja käyttö kasvaa ja sitä kautta myös kustannukset lisääntyvät. Kuntalaisten osallisuuden lisääminen, sosiaalisten ongelmien ehkäisy sekä terveyden, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen ovat tärkeimpiä huomioon otettavia näkökulmia, kun pyritään väestön yleisen hyvinvoinnin parantamiseen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kustannusten ja palvelutarpeiden hallitsemiseen. Hankkeen tarkoituksena on myös vahvistaa sosiaali- ja terveysalan henkilöstön verkostoja. Kuntien laajempi väestöpohja mahdollistaa henkilöstölle paremman työnjaon, verkostoitumisen sekä ammatillisen kehittymisen. (Kunta- ja palvelurakennemuudistus, Paras -hanke, STM: n vireillä olevat hankkeet, 2007.)

Paras -hankkeen puitteissa Kokemäki yhdessä Harjavallan ja Ulvilan kaupunkien sekä Nakkilan kunnan kanssa käynnisti huhtikuussa 2008 selvityksen kuntaliitoksen aikaansaamiseksi. Tuolloin uuden kunnan piti tulla voimaan vuoden 2011 alusta. Yhdistymisen edistäminen lakkasi kuitenkin marraskuussa vuonna 2009, kun Ulvilan kaupunki irtisanoi kuntaliitoksen hallinnon ja palvelujen järjestämissopimuksen ja ilmoitti valtioneuvostolle peruuttavansa osaltaan esityksensä kuntajaon muuttamisesta 1.1.2011 lukien. (Kokemäen kaupungin kaupunginvaltuuston kokospöytäkirja 15.6.2009.)

Kuntaliitoksen kaatumisen jälkeen Kokemäki, Harjavalta ja Nakkila jatkoivat neuvotteluja, jotka koskivat eräiden sosiaalihuollon tehtävien siirtämistä Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymälle. Näissä palveluissa ei ole ikäihmisten palvelujen piiriin suoraan kuuluvia palveluja. (Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan pöytäkirja 2.6.2010.)

3.5.2 Kaste -ohjelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma eli Kaste -ohjelma 2008 - 2011 on valtakunnallinen ohjelma, jonka tavoitteena on määritellä sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset kehittämiskohdat ja toimenpiteet hankkeen voimassaoloajalle. Kaste -ohjelma on strateginen ohjausväline sosiaali- ja terveystalouden johtamiseen. Sen päätavoitteina ovat osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen vähentäminen, palvelujen laadun, saatavuuden ja vaikuttavuuden parantaminen sekä alueellisten erojen pieneneminen. Näihin tavoitteisiin pyritään ennaltaehkäisyllä ja varhaisella puuttumisella, kehittämällä henkilöstön osaamista ja varmistamalla henkilöstön riittävyys eri tehtävissä. Lisäksi pyritään luomaan eheät palvelukokonaisuudet ja toimivat toimintamallit sosiaali- ja terveysalalle. (Kaste -ohjelma 2008 – 2011, STM:n vireillä olevat hankkeet, 2008.)

Tavoitteiden toteutumisen seurantaan on kehitetty kaikkiaan 19 indikaattoria. Ikäihmisiä koskevia indikaattoreita ovat esimerkiksi vanhusten ikäkohtaisen toimintakyvyn paraneminen, vanhuspalvelujen piiriin pääsemisen arviointi tapahtuminen aikarajojen puitteissa ja tarpeenmukaisen, säännöllisen kotihoidon järjestäminen 14 prosentille yli 75-vuotiaista. Lisäksi tavoitellaan pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevien yli 75-vuotiaiden määräksi enintään kolme prosenttia. Koska Kaste -ohjelma on valtakunnallinen, koskee sen toteutus myös Kokemäen kaupunkia ja sen ikäihmisten palveluja. (Kaste -ohjelma 2008 – 2011/ seurantaindikaattorit, STM:n vireillä olevat hankkeet, 2008.)

3.5.3 Toimintakykyisenä ikääntyminen -hanke

Kokemäen kaupunki on osallisena *Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 – 2012* -hankkeessa. Tarve hankkeelle on peräisin siitä, ettei Länsi-Suomessa ole vielä päästy Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen mukaisiin tavoitteisiin. (Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 – 2012 -hanke, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010, Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 - 2012- hanke/ hankesuunnitelma, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010.)

Hankkeen päätavoitteena on mahdollistaa ikäihmisten kotona tai kodinomaisissa olosuhteissa asuminen mahdollisimman pitkään. Kaste -ohjelman mukaisten tavoitteiden lisäksi hanke tukee Paras -hanketta. Hankkeella on kaksi pääteemaa, jotka ovat ikäihmisten neuvontakeskuksen perustaminen sekä rajapintakäytäntöjen kehittäminen. Teemat ovat muodostuneet kuntien kehittämistarpeista. (Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 – 2012 -hanke/ hankesuunnitelma, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010.)

Kehittämistoiminnan tärkeitä osa-alueita ovat esimerkiksi ammattieettinen osaaminen, gerontologinen osaaminen, kehittämisosaaminen sekä hyvien käytäntöjen tuntemus. Tarkoituksena on, että kehittämistoiminta toteutuu lähipalveluina. Samalla pyritään lisäämään kolmannen sektorin osuutta, tuetaan ikäihmisten osallisuutta, ja tehdään yhteistyötä koulutusorganisaatioiden kanssa. (Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 – 2012 -hanke/ hankesuunnitelma, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010.)

Hankkeessa ovat Kokemäen lisäksi mukana myös muut Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän jäsenet, Eura, Länsi-Turunmaa, Pyhäjärvisuudun kunnat (Eura, Säskylä ja Köyliö), Porin yhteistoiminta-alue (Pori, Luvia, Pomarkku, Noormarkku, Ulvila ja Merikarvia), Salo, Raision ja Ruskon yhteistoiminta-alue, Pohjois-

Satakunnan peruspalvelu-liikelaitoskuntayhtymä PoSa (Kankaanpää, Honkajoki, Jämijärvi, Karvia ja Siikainen) sekä Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Hankkeessa Kokemäki osallistuu muun Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän ohella sekä neuvontakeskuksen perustamiseen että rajapintakäytäntöjen kehittämiseen. Kaikki osanottajat osallistuvat osaamisen kehittämiseen. (Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 – 2012 -hanke/ hankesuunnitelma, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010.)

Kokemäelläkin tullaan hankesuunnitelman mukaisesti tavoittelemaan asiakkaan turvallista sijoittumista sairaalahoitosta mieluiten kotiin. Tällöin estetään sairaalakierre, pyritään lyhentämään sairaanhoidossa oloaikoja sekä pyritään kotiutuksissa yhtenäisiin kriteereihin ja käytäntöihin. Lisäksi hankkeessa tavoitellaan parempaa potilas- ja muuta tiedonkulkua tekniikan avulla, pyritään asiakkaiden kuntoutumista tehostamaan uusilla käytännöillä ja teknisillä apuvälineillä, tuetaan omaishoitajuutta sekä pyritään lisäämään gerontologista osaamista palvelusektorilla yleisesti. Näiden toteutumiseksi peruspalvelujen roolia yritetään vahvistaa. Neuvontakeskusten ja kotikäyntikäytäntöjen osalta pyritään ottamaan käyttöön hyviä malleja ja hyvinvointiteknologisia ratkaisuja, keksimään uusia ratkaisuja toteuttaa asiaa, kannustamaan omaisia ja muita verkostoja mukaan neuvontakeskusten toimintaan, kehittämään ikäihmisille suunnattua tiedotusta sekä kannustamaan kunnan muita toimijoita palvelujen tuottamiseen ikäihmisille. (Toimintakykyisenä ikääntyminen - Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 – 2012 -hanke/ hankesuunnitelma, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010.)

3.5.4 Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän laajeneminen

Vuonna 2010 on käynnistetty neuvottelut Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän laajenemisesta. Laajeneminen tarkoittaa sitä, että Eurajoki liittyy mukaan kuntayhtymään 1.1.2011 alkaen. Valmistelun alla on tarkempi tuotteistus ja hinnoittelu, johon on tarkoitus siirtyä vuonna 2012. Kuntayhtymään on myös tarkoitus perustaa sosiaali- ja terveystalouden kehittämistyöryhmä. (Kokemäen Kaupunginval-

tuuston kokouspöytäkirja 20.9.2010.) Maaliskuussa 2010 Keski-Satakunnan yhteistyöneuvotteluryhmä lähetti Kokemäen kaupunginhallitukselle 24.3.2010 päivätyn vetoamuksen, jossa se esitti Harjavallan, Kokemäen ja Nakkilan valtuustojen tekemien päätöksiensä kumoamista vammaispalvelujen, päihde- ja mielenterveyspalvelujen ja psykososiaalisten palvelujen sekä lastenvalvojan tehtävien siirrosta Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymälle 1.1.2011. Ajatuksena oli näiden palvelujen turvaaminen osana sosiaalitoimen tehtäväkokonaisuutta. Vetoamus lähetettiin myös Harjavallan kaupunginhallitukselle ja Nakkilan kunnanhallitukselle. (Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 5.5.10)

3.5.5 Ikäihmisten palvelujen kehittäminen Kokemäellä

Vanhustyön kehittämistyöryhmä ja perusturvalautakunta ovat vuoden 2009 aikana valmistelleet vanhuspalvelujen kehittämisehdotuksia. Ehdotuksissa on otettu huomioon vuonna 2008 tehdyn talouden tasapainotussopimuksen mukaiset esitetyt toimenpidevaatimukset perusturvatoimen osalta. Kehittämisesitys tehtiin vuosille 2011 - 2012, ja se sisältää talouden tasapainotussopimuksen toteuttamisen laitoshoidon vähentämiseksi. (Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 4.11.2009.)

5.10.2010 pidettiin perusturvalautakunnan kokous, jossa vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlström kertoi Kokemäen kaupungin ikäihmisiin liittyvän työn näkymistä vuodelle 2011. Aiheina olivat Ikäihmisten palvelujen laatusuositus, Kokemäen palvelujen laatu, vanhuspalvelujen rakenne ja tuottamistavat, vanhustyön talousnäkymät sekä Kaste -hankkeen Keski-Satakunnan vanhustyö -hanke. Kokouksessaan perusturvalautakunta päätyi siihen, että Kokemäellä ikäihmisten palveluissa tulee ensisijaisesti huomioida asiakkaan palvelun tarve sekä laadukas palvelu. (Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 5.10.10.)

4 OPINNÄYTETYÖN TEHTÄVÄ

Tässä opinnäytetyössä käsitellään palveluohjauksen tukemista Kokemäen kaupungin sekä sen ikäihmisten tarpeista lähtien. Palveluoppaan (liite 1) oletetaan toimivan apukeinona tehokkaampaan palveluohjausprosessiin sekä mahdollistavan palveluohjauksellisen otteen käyttämisen yhä useammalla Kokemäen sosiaali- ja terveystalve-lujen ammatillisella taholla. Asiakkaiden toivotaan oppaan myötä paremmin ohjau-tuvan palveluohjausprosessin piiriin, koska oppaasta asiakkaat saavat tarvittavat yh-teystiedot myös itsenäiseen palvelujen hakemiseen. Oppaan myötä lisääntyy asiak-kaiden tieto yleensä tarjottavista palveluista ja tämän taas on todennäköisesti mah-dollista lisätä asiakkaiden itsenäisyyttä ja oman elämän toimijana olemista. Ongel-mana Kokemäellä, kuten muuallakin Suomessa on, että asiakkaat ovat tekojen ja pal-velujen kohteena sen sijaan että olisivat aktiivisia toimijoita hyvinvointinsa edistämi-ssä.

5 LÄHTÖKOHDAT PALVELUOPPAAN TEKEMISELLE

Stakesin raportissa Koko kunta ikääntyvien asialle (Vaarama ym. 2002, 37) esitetään, että joidenkin tutkimusten mukaan kuntalaisilla ei ole kovinkaan kattavaa käsitystä siitä, mitä palveluvaihtoehtoja heille olisi tarjolla ja kuinka niiden piiriin voidaan ha-keutua. Niin ikäihmisten kuin muidenkin kansalaisten osallistumista toimintojen ja palvelujen suunnitteluun sekä arviointiin pyritään painottamaan julkisessa keskuste-lussa. Kyetäkseen osallistumaan ikääntyneillä tulee olla tietoa toiminnasta ja sen tu-loksista. Samalla lisätään myös ikäihmisten tasa-arvoa, kun heidän tietoisuutensa kasvaa palveluista ja toimenpiteistä tiedottamalla. Tiedottaminen voi tapahtua muun muassa koteihin jaettavien esitteiden ja tiedotteiden avulla, kunnan omien internet-sivujen ja paikallisten tiedotusvälineiden kautta sekä erilaisissa teematapahtumissa ja keskustelutilaisuuksissa.

Opiskelemme sosionomin (AMK) koulutuksen sosiaalipalvelujen ohjauksen suuntautumisvaihtoehdon alaisessa koulutuksessa, mikä on toiminut luonnollisena ponttime-
na opinnäytetyön aiheen valinnassa. Aihetta valittaessa pidimme tärkeänä, että pää-
sisimme toteuttamaan käytännössä sitä teoreettista tietoa, joka on koulutuksen myötä
palveluohjauksesta ja sen käytännöistä tullut.

5.1 Tilaaajan tarpeet

Tarve oppaalle on ollut olemassa jo pidempään, sillä se on kirjattu Kokemäen van-
husstrategiaan vuosille 2006 – 2015. Kaupungin vanhusstrategian työryhmä esitti,
että Kokemäen kaupungin palveluista laaditaan esitteet käyttäen hyväksi esimerkiksi
kaupungin internet-sivuja ja opiskelijoiden työpanosta. Esitteitä suunniteltiin jaetta-
vaksi kotikäynneillä ja muilla asiakastapaamisilla sekä niitä suunniteltiin pidettäväksi
esillä otollisissa paikoissa, kuten terveyskeskuksessa. (Vanhusstrategia vuosille 2006
– 2015, 20.) Pyyntö opinnäytetyön toteuttamisesta toiminnallisena työnä, eli ikäih-
misten palveluoppaan tekemisenä projektimuotoisesti, tuli Kokemäen kaupungin
edustajalta vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlströmiltä.

Sosiaaliohjaaja Ritva Laineen haastattelun (24.3.2009) yhteydessä kävi ilmi hänen
näkemyksensä Kokemäen ikäihmisten palveluoppaan tarpeellisuudesta Kokemäen
palveluohjaukselle ja sen kehittämiseksi jatkossa. Oppaan on tarkoitus tukea myös
sosiaaliohjaajan työtä ja samalla palvella palveluohjauksen tarpeita, kuten auttaa ko-
tikäyntien yhteydessä asiakkaalle jätettävänä työkaluna ja informaation lähteenä. Or-
ganisaatioiden tasolla tapahtuvaa palveluohjausta palvelee se, että opas on tarkoitus
julkistaa Kokemäen kaupungin internet-sivuilla. Eri organisaatiot voivat tätä tieto-
lähdettä käyttäen tarkistaa, mitä muissa kaupungin organisaatioissa tapahtuu.

5.2 Kohderyhmät

Kokemäen ikäihmisten palveluopas on suunnattu kaupungin ikääntyneille, heidän
omaisilleen ja tukiverkostolleen sekä kaupungin eri toimijoille. Oppaan tarkoituksena

on auttaa ikääntyneitä etenkin lisäämällä heidän tietoisuuttaan olemassa olevista palveluista. Oppaan avulla he saavat myös tietoa siitä, mistä ja miten palveluja haetaan. Suomalainen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä on varsin monipuolinen, minkä vuoksi se voidaan kokea myös sirpaleiseksi. Näin ollen asiakkaiden voi olla vaikeaa hahmottaa koko palvelujen kirjosta sitä, mikä koskettaisi juuri heitä. Koska palvelut ovat jatkuvissa muutospaineissa, on tärkeää, että asiakkaalla on joku ”kartta”, jonka avulla suunnistaa palvelujen viidakossa.

Ikääntyneiden omaisia ja tukiverkoston opas hyödyttää pitkälti samoista syistä kuin ikääntyneitä. Toki on myös niin, että omaiset saanevat turvaa myös itselleen, kun tieto oppaan kautta lisääntyy. Turva voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että oppaan avulla omaiset löytävät ikääntyneelleen paremmin palveluja, jolloin heidän huolensa ikääntyneen selviytymisestä vähenee.

Kaupungin eri toimijoita opas hyödyttäneen muun muassa tekemällä eri yksiköiden toimintaa näkyvämmäksi. Näin eri yksiköiden jäsenet tietävät, mitä muualla tapahtuu. Tämän näkisimme helpottavan jokaisessa yksikössä tehtävää käytännön palveluohjausta eli asiakkaan ohjaamista ja neuvomista oikeiden palvelujen piiriin. Oppaan avulla myös uudet työntekijät pystyvät paremmin perehtymään sekä omiinsa, että muiden toimijoiden tarjoamiin palveluihin.

5.3 Ikäihminen tietoyhteiskunnassa

Teoksessa Laatu ja asiakas (1994, 29) Outinen ja kumppanit esittävät, että ihmisen elämänhallintaan ja tyytyväisyyteen vaikuttavat omien edellytysten lisäksi tunne oman elinympäristön ja siihen liittyvien asioiden hallittavuudesta, ymmärrettävyydestä ja tarkoituksellisuudesta. Esimerkiksi tietotekniikan yleistymisen ja sen käytön tarpeellisuus saattavat vaikuttaa ikäihmisestä turhalla ja vaikealta ymmärtää. Tunne ympäristön vaatimuksista osallistua tietoyhteiskunnan pyörteisiin saattaa aiheuttaa ikääntyneelle rasisista, mikäli hän kokee omat mahdollisuutensa ja edellytyksensä rajallisiksi osallistumiseen ja osallisuuteen yhteisössään.

Sosiaaliset yhteydet saattavat vähentyä merkittävästi ikäihmisillä, joilla omat sairaudet tai liikuntakyvyn heikkeneminen rajoittavat kotoa ulospääsyä. Myös vanhat tutut saattavat olla huonossa kunnossa tai jo menehtyneet. Nykyaikana tietotekniikan avulla ollaan yhteydessä monenlaisiin ihmisiin ja yhteisöihin niin työssä kuin vapaa-ajallakin, mutta iäkkäät ihmiset eivät ole työssään tottuneet käyttämään tietokoneita. Kaikilla ei välttämättä ole omaisia tai tuttavvia, jotka voisivat neuvoa koneen käytössä tai ylipäätään tiedonhankinnassa, mikäli iäkkäällä itsellään olisi halua koneen käytön opiskeluun. (Sankari 2004, 91.)

Käytön osaaminen saattaa luoda tunteen osallisuudesta sekä itselle merkityksellisen tunteen siitä, että on ajanvirrassa mukana ikääntymisestä ja esimerkiksi työstä poistumisesta huolimatta. Voidaan ajatella, että ikääntynyt tuntee syrjäytyvänsä yhteisössään, jossa etenkin tietokoneen käytön osaaminen on olennainen osa ihmisten välistä yhteydenpitoa ja tiedonetsintää sekä tiedon saamista. Ikääntyneet eivät kuitenkaan välttämättä ole harmistuneita siitä, että eivät osaa tai voi käyttää tietotekniikkaa. Harmituksen tunne tulee pikemminkin siitä, että he eivät ehkä kuulu siihen laajaan sosiaaliseen verkostoon, jota nykypäivänä ylläpidetään tietotekniikan välityksellä. (Sankari 2004, 105 – 106.)

Edellä mainittujen argumenttien sekä omien näkemystemme pohjalta koemme palveluoppaan julkaisemisen myös paperiversiona äärimmäisen tärkeänä, jotta kukaan ei kokisi olevansa eriarvoisessa asemassa oppaan saamisen suhteen. Toisaalta myös julkaisu kaupungin internet-sivuilla on hyvin perusteltua, sillä niin ikääntyneiden omaiset kuin työntekijätkin ovat todennäköisesti sen ikäisiä, että he ovat tottuneita käyttämään internetiä työssään sekä vapaa-ajallaan. Näin ollen heidän on vaivatonta saada tietoa sähköisessä muodossa.

6 ASIAKASHAASTATTELU PALVELUOPPAAN SUUNNITTELUN TUKENA

Päädyimme tekemään opinnäytetyömme osana haastatteluja Kokemäen ikäihmisille asiakasnäkökulman esille saamiseksi. Asiakashaastattelujen avulla oli tarkoitus kar- toittaa ne tarpeet, joita ikäihmisillä on palveluoppaan suhteen. Lisäksi halusimme selvittää, miten kokemäkeläiset ikäihmiset kokevat palveluohjauksen kaupungissaan.

6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen suoritusprosessi on tutkijalle oppimisko- kemus, jossa tutkimuksen suorittajan tietoisuus kyseisestä tutkimuskohteesta ja sii- hen liittyvistä tekijöistä kasvaa ja lisääntyy koko tutkimuksen ajan. Oleellista tutki- muksen tekemisessä on teoreettisen tiedon yhdistäminen uusiin havaintoihin ja em- piirisiin kokemuksiin. Valitut tutkimusmenetelmät vaikuttavat osaltaan siihen, miten ja millaista tietoa tutkimuskohteesta voidaan saada. Tutkimusmenetelmänä tulisi käyttää sellaista metodia, jonka avulla tutkija pääsee mahdollisimman lähelle tutki- muskohdettaan, jotta tutkija voi hyödyntää kaikkia tutkimuksen aikana saamiaan tie- toja ja havaintoja. (Kiviniemi 2007, 76, 78.)

Pohtiessamme haastattelujen suoritus- ja analysointitapaa, päätimme käyttää kvalita- tiivista menetelmää. Opinnäytetyömme aiheen kannalta oli olennaista selvittää asiak- kaiden mielipiteitä sekä yksilöllisiä kokemuksia sen sijaan, että olisimme taulukoi- neet vain vastauksien yhteneväisyyksiä, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Koska asiakashaastattelujen tarkoitus oli tukea oppaan tekemistä sekä antaa tietoa yksilöllisistä kokemuksista koskien palveluohjausta, oli kvalitatiivinen menetelmä mielestämme sopivin tarkoituksiimme nähden. Pohtiessamme tutkimuksemme suori- tustapaa päädyimme melko nopeasti henkilökohtaiseen haastatteluun, sillä totesimme yhdessä tilaajan kanssa vanhainkodeilla järjestettävien palvelupäivien keräävän juuri kyseisen asiakasryhmän (siis kotona asuvat kokemäkeläiset ikäihmiset) jäseniä yh- teen paikkaan, jolloin haastattelut olisi helppo toteuttaa. Koska asiakkaita osallistuisi

tilaisuuksiin kohtalaisen suuri määrä, päätimme suorittaa haastattelut ryhmähaastatteluiluina, sillä aika ei olisi mitenkään riittänyt jokaisen ikäihmisen yksilöhaastatteluun. Ryhmähaastattelun valintaa tukee myös tutkimuksemme tavoite: saada selville yleisesti kokemäkeläisten ikäihmisten mielipide ja kokemuksia Kokemäen palvelujen sekä heidän hyvinvoinnilleen ja terveydelleen tarpeellisen tiedonsaannin saatavuudesta (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2009, 61).

Ryhmähaastattelun avulla saadaan informaatiota tutkittavista ilmiöistä suureltakin ihmisjoukolta nopeasti. Jotkut ihmiset saattavat olla arkoja tai epävarmoja mielipiteissään, jolloin ryhmässä syntyvä keskustelu saattaa motivoida ja rohkaista ujoimmatkin kertomaan näkemyksiään. Haastattelijan tehtävänä on pyrkiä antamaan jokaiselle haastateltavalle oma, henkilökohtainen tila, vapaus ja mahdollisuus osallistua yleiseen keskusteluun ja kertoa omat näkemyksensä keskustelunaiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63.) Haastattelijan on hyvä ottaa huomioon myös mahdolliset ryhmän dynamiikkaan liittyvät tekijät; esimerkiksi mies- ja naisryhmissä asioista saataan puhua eri tavalla kuin sekaryhmissä. Lisäksi tutkimuksen analysoinnissa voidaan ottaa huomioon haastateltujen puheenmuodot sekä havainnoida esimerkiksi mahdollinen provosoituminen ynnä muunlainen vastaajien mielipiteisiin vaikuttaminen. (Mäkelä 1995, 51.)

Haastattelumenetelmäksi valitsimme puolistrukturoidun haastattelun, jota voidaan kutsua nykyään myös teemahaastatteluksi, sillä esitettävät kysymykset pohjautuvat etukäteen valittuihin teemoihin. Puolistrukturoidun menetelmästä tekee se, että keskustelun teemat ovat kaikille samat, mutta aiheita voidaan käsitellä vaihtelevassa järjestyksessä, ja myös esimerkiksi kysymysten muotoa voidaan vaihtaa helposti tilanteiden ja asiakkaiden vaihtuessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.) Tutkimuksen olisi periaatteessa voinut suorittaa myös lomakekyselynä, mutta katsoimme haastattelun kuitenkin toimivammaksi vaihtoehdoksi. Haastattelutilanteessa ollaan suorassa kontaktissa haastateltaviin, jolloin haastattelija voi helposti esittää tarkentavia kysymyksiä ja selventää omia sanavalintojaan, mikäli vastaaja ei selvästikään ole ymmärtänyt kysymystä toivotulla tavalla. Haastattelussa on myös mahdollista motivoida tai jopa hieman suostutella haastateltuja vastaamaan ja osallistumaan. Joskus hyvinkin vapaamuotoisen keskustelun avulla voidaan lisäksi saada kuvaavia ja aiheita selventäviä esimerkkejä. Tilanteessa voidaan myös käyttää hyväksi haastateltujen havain-

nointia; ei-kielellinen viestintä ja vastaajien reaktiot saattavat joissain tilanteissa olla merkittäviä tekijöitä tutkimustulosten analysoinnissa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 36.)

Oman kyselymme kohderyhmän erityispiirteistä johtuen koimme haastattelun parhaaksi tiedonkeruun menetelmäksi, sillä oletimme ikäihmisten mieluummin keskustelemaan asioista kuin täyttävän erilaisia lomakkeita. Vaikka Suomessa yleisesti ottaen kaikki osaavatkin lukea, on kuitenkin otettava huomioon se seikka, että joillakin ihmisillä lukutaito tai luetun ymmärtäminen saattavat olla muita heikompia taitoja, mikä puolestaan saattaa vaikeuttaa vastaamista tai vääristää tutkimuksen tuloksia. Monilla myös näkökyky saattaa olla heikentynyt, jolloin kysymyksiä ei ehkä näe lukea kunnolla.

6.2 Haastattelujen toteuttaminen

Palvelupäivien järjestäjät olivat laatineet päiville ohjelmat ja aikataulut, joissa mainittiin myös meidän osallistumisemme päivän toteutukseen. Jokaiselle haastateltavalle tehtiin alussa selväksi, että heidän ei ole pakko osallistua haastattelutilanteeseen. Vastaajia myös tuntui tilanne hieman jännittävän, ja he miettivät keskenään, osaisivatko he mitään vastatakaan. Koetimme rauhoitella heitä selvittämällä, että kyseessä on lähinnä mielipiteiden selvittäminen, jolloin jokaisen näkemys on aivan yhtä hyvä ja oikea.

Palvelupäivien ohjelmasta ja laaditusta aikataulusta johtuen haastateltavat pääsivät haastattelupaikalle pienemmissä ryhmissä. Haastateltuja ryhmiä oli palvelupäivillä yhteensä kuusi: Henrikinhovissa neljä ryhmää ja Iolassa kaksi ryhmää. Myöhemmin haastattelimme vielä neljää henkilöä, jotka eivät osallistuneet palvelupäiville, mutta muuten kuuluivat kyseiseen kohderyhmään. Ryhmät muodostuivat kerrallaan 6 – 10 haastateltavasta, ja yhteensä haastateltavia oli 46 henkilöä. Haastateltavista 42 oli naisia ja miehiä oli vain neljä.

Henrikinhovissa haastattelut järjestettiin rauhallisessa kirjastohuoneessa. Tila oli pyritty järjestämään siten, että myös liikuntarajoitteiset ja apuvälineitä käyttävät henki-

löt pääsisivät liikkumaan mahdollisimman esteettömästi. Tuolit oli sijoitettu ympyrän muotoon, ja haastatteliijoille oli varattu paikat tuon ympyrän vastakkaisilta puolilta. Tämänkaltainen sijoittuminen helpotti haastattelijoiden tehtävää pyrkiä huomaamaan jokainen haastateltava henkilökohtaisesti. Myös haastattelijoiden puheen kuulemisen kannalta asiakkaiden oli hyvä istua mahdollisimman lähellä haastattelijaa. Iloissa haastattelut suoritettiin ruokasalissa. Istuimme yhdessä haastateltavien kanssa ruokapöytien ympärillä, ja jälleen pyrimme istumaan aina kyseisen ryhmän vastakkaisilla puolilla, jotta haastattelijoiden ja haastateltavien välinen vuorovaikutus ja viestintä sujuisivat mahdollisimman esteettömästi. Viimeinen ryhmä haastateltiin SPR:n Kokemäen osaston tiloissa, jossa kyseinen ryhmä kokoontui osallistuaakseen omaisensa menettäneiden omaishoitajien vertaistukiryhmään, jota me haastattelijat tuolloin ohjasimme. Myös siellä sijoittautumisessa otettiin huomioon kaikkien tasapuolinen kuuleminen sekä huomioiminen.

Haastattelujen aluksi kysyimme ryhmiltä luvan käyttää nauhuria keskustelujen tallentamiseen. Samalla kerroimme haastattelujen käyttötarkoituksen. Selvitimme haastateltaville myös nauhoitusten käsittelyä, eli että nauhoja ei kuuntele kukaan muu kuin me, ja että litteroinnin jälkeen tehtävästä raportista ei ketään yksittäistä vastaajaa voisi tunnistaa. Ennen haastatteluja olimme varmistaneet nauhurin toimivuuden lyhyellä koenauhoituksella. Nauhuri pyrittiin asettamaan mahdollisimman keskelle ihmisryhmää, jotta jokaisen ääni kuuluisi nauhuriin saakka. Muutamit haastatelluista huomauttivat heti alussa, että meidän tulee puhua kuuluvalla äänellä, koska heidän kuulonsa on heikentynyt. Tämä olikin hyvä huomio, sillä joskus saattaa käydä myös niin, että vastaaja on kuullut kysymyksen väärin, mutta ei tiedosta sitä itse, vaan vastaa kysymykseen siten, kuin hän luulee kysytyn. Pyrimme siis puhumaan mahdollisimman kovalla äänellä, jotta väärinymmärryksiltä ainakin kuulemisen osalta vältyttäisiin.

Työnjako haastattelijoiden kesken oli suunniteltu siten, että toisen haastattellessa toinen keskittyi ympäristön havainnoimiseen sekä muistiinpanojen tekemiseen. Kysymysvuorot oli etukäteen sovittu, jotta itse haastattelutilanne sujuisi mahdollisimman luontevasti ja jouhevasti. Haastattelutilanteessa esitimme kysymykset kohdistuen ne jokaiselle ryhmäläiselle vuorollaan henkilökohtaisesti. Viimeisten kysymysten kohdalla jouduimme aikataulun tiukkuudesta johtuen esittämään esitteisiin kohdistuvat

kysymykset kaikille samanaikaisesti. Näillä kysymyksillä saimme aikaan vuorovai-
kutusta ja välillä vilkastakin mielipiteiden vaihtoa. Haastattelujen lopuksi esitimme
suuret kiitokset haastatteluun osallistumisesta. Haastatellut olivat selvästi mielissään,
että heidän mielipiteitään ja näkemyksiään oli kuunneltu, ja että he pääsivät näin
osallistumaan ja vaikuttamaan eräänlaiseen palvelujensa kehittämistyöhön.

6.3 Haastatteluteemoja sekä teemoihin liittyvät kysymykset

Haastatteluihin valittiin teema-alueet, joiden pohjalta laadittiin kysymysrunko (liite
2). Rungon avulla pyrittiin takaamaan, että jokaisen haastateltavan kanssa keskustel-
laan samoista asioista. (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 88 – 89.) Haastatteluihin valit-
tiin kolme pääteemaa. Näiden teemojen alla oli yhteensä neljä alateemaa, joihin liit-
tyen tehtiin yhteensä 12 kysymystä.

Ensimmäinen haastattelun pääteema oli palvelut. Alateemaksi valittiin tarjolla olevat
mahdollisuudet. Siihen liittyen tehtiin kolme kysymystä. Ensimmäisellä kysymyksel-
lä ”Mitä palveluja käytätte?”, haluttiin selvittää mitä Kokemäen ikäihmisten palvelu-
ja asiakkailta on käytössä vastaushetkellä. Toisella kysymyksellä ”Oletteko tietoinen
muista palvelumahdollisuuksista?”, selvitettiin asiakkaiden tietämystä muista Koke-
mäen ikäihmisten palveluista. Kolmannella kysymyksellä ”Mikäli ette käytä palvelu-
ja, mistä tämä johtuu?”, kartoitettiin syitä, miksi palveluja ei mahdollisesti käytetty.

Toinen haastattelun pääteema oli tiedonsaanti. Tälle teemalle valittiin kaksi alatee-
maa, joista ensimmäiseksi alateemaksi valittiin tiedonhankinnan mahdollistajat ja
esteet. Tähän teemaan liittyen kysyttiin kolme kysymystä. Ensimmäisellä kysymyk-
sellä ”Onko tiedonsaanti palveluista helppoa/vaikeaa?”, haluttiin kartoittaa minkälai-
seksi ikäihmiset kokevat tiedonsaannin eri palveluista. Toisena kysymyksenä oli tar-
kentava kysymys ”Mistä tämä johtuu?”. Tällä haluttiin saada tarkempaa tietoa syistä,
jotka vaikuttivat tiedonsaannin kokemisen helpoksi tai vaikeaksi. Kolmannen kysy-
myksen, ”Mistä olette saaneet tietoja palveluista”, avulla haluttiin kartoittaa niitä
reittejä ja tukitoimia, jonka avulla ikäihmiset saavat tarpeelliset tiedot palveluista.

Tarkentavina kysymyksinä olivat ”Oletteko saaneet jostakin apua tiedonhankintaan? Jos olette, niin mistä/keneltä?”.

Toisena alateemana tiedonsaannissa oli tiedonhankintakanavat. Tähän liittyen kysyttiin ”Mistä ja miten olette hakeneet tietoa palveluista?”. Tällä haluttiin kartoittaa tiedonhankintakanavia, joiden avulla ikäihmiset pystyivät aktiivisesti hankkimaan tietoja olemassa olevista palveluista.

Kolmas haastattelun pääteema oli palveluopas. Sen alateemana olivat ulkonäölliset seikat. Tähän liittyen tehtiin kolme kysymystä. Ensimmäisessä kysymyksessä, ”Vaikuttaako esimerkiksi lehden tai esitteen ulkonäkö sen luettavuuteen/ kiinnostavuuteen?”, haluttiin selvittää esimerkiksi sitä, miten esitteen kokonaisulkonäkö, tekstin koko ynnä muut tekijät vaikuttavat siihen, miten mielenkiintoiseksi ikäihmiset kokevat materiaalin. Toinen kysymys, ”Tulisiko mielestänne ottaa huomioon jotakin erityistä suunniteltaessa esitteitä ikäihmisille?”, pyrki kartoittamaan vastaajien odotuksia ja toiveita, joita vastaajan mielestä on yleisesti tärkeä ottaa huomioon suunniteltaessa materiaalia ikäihmisille. Kolmannessa kysymyksessä, ”Jos jotakin erityistä tulee huomioida, niin mitä?”, haluttiin tarkentaa mitä nämä huomioonotettavat asiat vastaajan mielestä olivat.

6.4 Haastattelun analyysimenetelmä ja haastattelutuloksia

Aloitettaessa aineiston analysointi, aineisto järjestetään uudestaan teemoittain, mikä on luonnollisin tapa käsitellä teemahaastatteluaineistoa. Teemoittelulla tarkoitetaan aineistosta jokaisen tiettyyn teemaan liittyvän vastauksen etsimistä, jolloin mahdollistuu teemojen esiintymisen vertailu aineistossa. Teemoittamisen jälkeen uudelleen järjestetty aineisto voidaan varsinaisesti analysoida. (Eskola 2001, 169 – 171.)

Eräänlaisena pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on pyrkiä löytämään kerätystä aineistosta joitakin yleisiä yhtäläisyyksiä. Teorian mittaamisen hankaluudesta joutuksen tutkija saattaa joutua itse määrittelemään aineistoon perustuvat uudet käsitteet ja havainnot. (Janhonen & Nikkonen 2001, 15.) Myös aineiston analysointi on suurelta

osin tutkijan omaa tulkintaa, johon vaikuttaa tutkijan kyky löytää tutkimuksen kannalta oleelliset ja keskeiset näkökohdat, jotka parhaiten kuvaavat tutkimuksen kohdetta. Tutkijan tulkinnat, painotukset sekä henkilökohtaiset kirjallisen esittämisen taidot muodostavat lopullisen tutkimusraportin, jossa ratkaistaan tutkittavan ilmiön julkinen ilmiasu. (Kiviniemi 2007, 80.)

Eskola & Suoranta (1998, 179) näkevät teemoittelun suositeltavana aineiston analysoinnissa, kun on ratkaistava jokin käytännön ongelma. Teemoittelu on kätevä tapa käytännön ongelman kannalta olennaisen tiedon löytämiseksi. Tässä työssä käytännön ongelmana oli selvittää haastateltujen tarpeet liittyen palveluoppaaseen sekä kaupungin ikäihmisten mielipiteet koskien palveluohjausta Kokemäellä.

Haastattelujen tuloksena syntyneet nauhat litteroitiin. Litteroidusta aineistosta etsittiin yhtäläisiä teemoja. Saatujen vastausten yhteneväisyyksiä kirjattiin ylös tekemällä tiivistelmä keskeisistä teemoista. Nauhoja kuunneltaessa keskusteltiin haastattelijoiden havaintojen pohjalta tehdyistä tulkinnoista. Tulkintaan vaikuttivat mm. haastateltujen non-verbaalinen viestintä sekä haastattelutilanteen tunnelma. Myös haastattelijoiden tiedot asiantuntijoiden näkökulmasta verrattuna asiakkaiden näkemyksiin samoista aiheista vaikuttivat osaltaan tulkintojen muodostamiseen.

Haastattelutulokset esitellään kolmen pääteeman kautta. Haastatellut toivat esille keskeisiä teemoihin liittyviä aiheita, jotka toistuivat vastauksissa yleisesti. Tulkintojen ja johtopäätösten tueksi esitellään otteita haastateltujen kommentteista. Otteet on kirjattu kursiivilla. Jokaisen kommentin perään on kirjattu kyseisen vastaajan sukupuoli ja ikä. Nämä vastaajan tunnistetiedot päätettiin merkitä, sillä sekä ikä että sukupuoli ovat merkittäviä tekijöitä siinä, kuinka vastaajat mieltävät palvelujärjestelmän ja siinä toimimisen.

Ensimmäisenä pääteemana olivat palvelut. Asiakkaiden eniten käyttämiä palveluja kunnan tarjoamista palveluista ovat kotipalvelu, kotisairaanhoido sekä asiointikuljetukset. Asiointikuljetuksia monet haastatelluista kritisoivat riittämättömiksi (moni pääsi asioimaan kerran viikossa), ja etenkin syrjemmällä asuneet asukkaat kokivat olevansa eriarvoisessa asemassa verrattuna keskustan tuntumassa asuviin nähden.

*”...olen kuullu, et jotku saa niinku täällä keskellä kaupunkii noit saa näitä taksiky-
te, ni miksei kaikki saa ku on tuolla kauempana?...tarttis olla tasapuolista...” (nai-
nen 85 vuotta)*

Muita asiakkaiden nimeämiä palveluja olivat apteekkipalvelut, seurakunnan ja Suo-
men Punaisen Ristin Kokemäen osaston toiminta, palvelupäivät sekä joillakin asiak-
kailla vammaispalvelut yhdistettynä ikääntyneiden palveluihin. Myös tukipalveluihin
luettavia toimintoja, kuten turvaranneketta, ruoka- ja kylvetyspalveluja sekä interval-
lijaksoja käytettiin.

Kunnallisten palvelujen rinnalla asiakkaat käyttivät muun muassa itse maksamaansa
yksityisen palveluntuottajan tarjoamaa siivouspalvelua. Myös ystävien sekä tuttavien
apu koettiin tärkeiksi avun muodoiksi. Osa asiakkaista oli kuitenkin sitä mieltä, ettei-
vät he ole tällä hetkellä minkään palvelun tarpeessa. Lisäksi muutamat haastatellut
mainitsivat, että jopa avun pyytäminen tuntui vaikealta.

*”...vähän tuntuu nololta aina olla, ettei pysty ite tekemään kaikkee läheskään...kun
se avunpyytäminen on niin vaikeeta...” (nainen 92 vuotta)*

Vaikka julkisen keskustelun perusteella voisi saada sellaisen kuvan, etteivät omaiset
hoida tai auta ikäihmisiään, ainakaan Kokemäellä tämä ei tunnu pitävän paikkaansa.
Valtaosalla vastaajista omaiset olivat tärkeä apu ikäihmisille arjessa selviytymisessä.
Jotkut vastaajista joutuivat selviytymään arjessaan yksin, koska heillä ei ollut enää
omaisia ollenkaan. Suurimmat syyt omaisten osallistumisen puuttumiseen tuntuivat
olevan välimatka omaisiin sekä omaisten omat kiireet, kuten päivätyö.

*”...ku poika on sitte kyllä, mut ku se kolmee vuoroo tekee töitä, mut nyt tekee kahta,
ni ei se paljoo viiti lähtee ajelee...” (nainen 86 vuotta)*

Tiedonsaantiosiossa monella vastaajalla tiedonlähteenä palvelumahdollisuuksista ja
niiden hakemisesta toimivat omaiset, ystävät sekä ”yleinen puskaradio”. Puskaradiol-
la vastaajat tarkoittivat tietoja, joita he saivat tuttaviltaan tavatessaan heitä esimerkik-
si kauppareissuilla tai joissakin ikäihmisille tai yleisesti kuntalaisille suunnatuissa
tilaisuuksissa. Omaiset auttoivat ikääntyneitä esimerkiksi soittelemalla heidän puo-

lestaan kunnan eri organisaatioihin ja auttamalla erilaisten lomakkeiden ja hakukaa-
vakkeiden täyttämässä. Myös palveluohjauksellinen ote kunnan eri toimijoilta nä-
kyi tiedonhankinnan mahdollistajana. Tiedonsaantia ja palveluiden hakemista edisti-
vät etenkin sosiaaliohjaaja, kotipalvelun työntekijät sekä kotisairaanhoidon työnteki-
jät.

Monet haastatelluista kokivat elämäntilanteensa sellaiseksi, ettei tiedonhankinta pal-
veluista ollut vielä ajankohtaista. Useimmat näin vastanneet luottivat kuitenkin sii-
hen, että tiedot palveluista ja niiden hakemisesta ovat saatavilla heidän niitä tarvitse-
saan.

Toisaalta vastaajista useampi kertoi, etteivät he olleet saaneet tarvittavia tai muita-
kaan tietoja. Syinä tähän haastatellut mainitsivat muun muassa tiedonhankinnan tar-
peettomuuden, iästä johtuvat esteet kuten näön heikkeneminen tai se, ettei ollut jak-
sanut tai ymmärtänyt hakea tietoa. Osa asiakkaista odotti myös sitä, että palvelumah-
dollisuuksista kerrotaan heille jollakin tavalla automaattisesti.

”...ei mulle kukaan oo tiedottanu mitään...” (nainen 81 vuotta)

”...ei oo kukkaan tullu kysymäänkään...” (nainen 80 vuotta)

Esitteiden osalta saatiin selville seuraavia yhteneväisyyksiä vastauksissa: suurin osa
vastaajista piti tärkeänä sitä, että heille suunnatun oppaan teksti on tarpeeksi isoko-
koista ja muutenkin selkeää. Värikköiden kuvien koettiin lisäävän oppaan kiinnosta-
vuutta. Tiedot haluttiin esitettävän lyhyesti ja ytimekkäästi sekä ymmärrettävästi.
Moni kammoksui ammattisanaston käyttämistä oppaissa ja asiakkaille suunnatuissa
ohjeistuksissa.

”...ihan suomen kielellä ja selkeesti...” (nainen 83 vuotta)

Vastaajat halusivat oppaaseen tarkat tiedot palvelujen fyysisestä sijainnista, yhteys-
tiedoista sekä erilaisista tukimuodoista, joita palvelujen puitteissa oli saatavilla.
Opasta toivottiin myös päivitettävän tasaisin väliajoin, jotta tiedot olisivat ajantasai-
set.

Haastattelujen perusteella saatiin asiakkaiden elämäntilanteista ja kokemuksista joi- takin yleisiä huomioita, jotka tuntuivat olevan vastaajille yhteisiä. Suurin osa asiak- kaista koki ainakin jonkin verran yksinäisyyttä. Yksinäisyyden syiksi vastaajat nime- sivät esimerkiksi omaisten ja muiden läheisten puutteen tai pitkän välimatkan heihin, naapurien osoittaman välinpitämättömyyden sekä rajoittuneen liikuntakykynsä. Myös heille järjestetyn ohjelman puute, tai tiedotuksen puute järjestettävistä toimin- noista lisäsivät yksinäisyyden kokemuksia.

Etenkin syrjäkylien asukkaat kokevat olevansa eriarvoisessa asemassa verrattuna lä- hellä keskustaa asuviin ikääntyneisiin, esimerkiksi julkisen liikenteen puuttumisen vuoksi. Tästä johtuen asiakkaat joutuvat käyttämään palveluiden luokse päästäkseen taksipalveluja, jotka itse maksavien asiakkaiden kohdalla tulevat kalliiksi. Tämä es- tää palvelujen saamista vaikka asiakas olisikin tietoinen, mitä palveluja on tarjolla. Myös kaupungin myöntämät kyydityspalvelut koettiin riittämättömiksi. Ikääntyneille kuuluvien kyytien myöntämisperusteista ei tuntunut olevan selkoa, jolloin voidaan ajatella tiedotuksessa olevan ongelmia, etenkin kyydityspalvelujen osalta. Monelle haastatelluista tuntui myös olevan epäselvää, että erikseen on olemassa kyytejä, jotka voi saada vain vammaispalvelujen piiriin kuuluvat henkilöt, eivät kaikki ikäihmiset.

Vastaajat kokivat tiedotuksen puutteita myös ikäihmisten palveluista yleensä. Heidän mielipiteensä oli, että palvelut tulisi hakea itse sen sijaan että kukaan niistä kertoisi kysymättä. Mielestämme tästä saattaa syntyä ristiriita; kuinka oikeastaan voisi hank- kia tietoa jostain sellaisesta, jonka olemassaolosta ei ole tietoinen?

Haastattelujen aikana tuli myös ilmi, että osa ikääntyneistä ei ymmärtänyt heille esi- tettyjen kysymyksien sisältöä, jolloin heidän sanomansa ei alkuun vastannut tarkoi- tettuun kysymykseen. Hankaluuksia oli etenkin kysymyksen ” Vaikuttaako esimer- kiksi lehden tai esitteen ulkonäkö sen luettavuuteen/kiinnostavuuteen?” osalta. Use- ampi vastaaja alkoi luetella mitä lehtiä tulee eniten luettua tai mitä he lehdestä yleen- sä lukevat (esimerkiksi seurakuntatietoja ja paikallisia uutisia). Monet vastasivat li- säksi, että lukeminen ei ylipäättäen kiinnosta heitä tai että he eivät pysty lukemaan juuri mitään liiaksi heikentyneen näkökyvyn vuoksi. Tarkentavilla kysymyksillä saimme kuitenkin myös tarkoituksen mukaiset vastaukset.

Yleisesti ottaen vastaajat vaikuttivat varsin tyytyväisiltä haastatteluihin ja siihen, että heitä kuullaan heitä koskevissa asioissa. HavaitSIMME myös, että jonkinlaista ylpeyttä ikääntyneet tuntuivat kokevan siitä, että he tuntevat päässeensä vaikuttamaan kunnalliseen kehitystyöhön. Lisäksi haastatellut olivat mielissään, että heidän mielipiteensä koettiin arvokkaiksi ja niistä oltiin kiinnostuneita.

6.5 Johtopäätöksiä ja pohdintoja

Kokemäellä ikäihmisten eniten käyttämät palvelut ovat fyysistä hoivaa ja hoitoa koskevia palveluja. Tästä voisi päätellä, että ensisijaisesti palveluiden tarjonnassa keskitytään ruumiillisen hyvinvoinnin edistämiseen, jolloin henkisen puolen huomioiminen saattaa jäädä vähemmälle. Yksi toimintavaihtoehto olisi, että kaupunki palveluita markkinoidessaan vahvistaisi yhteistyötä eri järjestöjen ja seurakunnan kanssa, jolloin myös henkisen hyvinvoinnin palveluja korostettaisiin fyysisten hyvinvointipalvelujen rinnalla.

Omaishoitoa olisi hyvä kehittää edelleen, sillä Kokemäelläkin on useita omaishoitajia, joista kaikki eivät kuitenkaan kuulu virallisen omaishoidontuen piiriin. Viime aikoina paljon puhuttu omaishoidontuen myöntämisen siirtäminen kunnilta Kansaneläkelaitoksen maksettavaksi voisi olla toimiva ratkaisu auttamaan entistä useampaa omaishoitajaa kuulumaan virallisen omaishoitajärjestelmän piiriin. Tämän näkisimme lisäävän yhdenvertaisuutta, kun myöntämiskriteerit olisivat kaikille samoin määriteltyjä, eivätkä riippuvaisia kaupungin määrärahoista.

Tiedotuksen kunnallisista palveluista tulisi tapahtua entistä enemmän asiakkaiden tarpeista katsoen sekä heidän resurssinsa huomioon ottaen. Usein palveluista vastaavat saattavat käyttää tiedotuskanavina vain parhaiten hallitsemiaan keinoja, kuten Internetiä. Tiedotuksen osalta tulisi jatkuvasti kehittää monipuolisia kanavia, jotka olisivat mahdollisimman lähellä tarkoitettua kohderyhmää. Kustannuskysymykset eivät saisi olla tiedotuksen esteenä. Ikäihmisten kohdalla parhaaksi tiedotuskanavaksi voidaan nähdä palveluohjaus sekä etenkin siihen liittyen hyvinvointia edistävät koti-

käynnit. Näin tiedotus ikään kuin jalkautuu asiakkaan luo ja on ikääntyneelle asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta.

Hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä tulisi mielestämme tehdä entistä useammille ikäryhmille kuin vain 80 vuotta täyttäneille, sillä yleensä asioihin puututaan vasta kun ongelmia jo on ja tarvitaan korjaavia toimenpiteitä. Ennaltaehkäiseviä, kotona asumista tukevia toimenpiteitä ei haastattelujemme mukaan tarjota riittävän ajoissa. Voisi olla hyvä, jos heti kuntalaisen tullessa virallisten kriteerien mukaan ikäihmiseksi eli 65- vuotiaaksi, kunnasta otettaisiin häneen yhteyttä ja kysyttäisiin, tahtooko ikääntynyt jonkinlaista yhteydenottoa ja neuvontaa palveluja koskien. Näitä yhteydenottoja ja kotikäyntejä olisi hyvä toteuttaa asiakkaan kohdalla joka viides vuosi. Eräs mahdollisuus kehittää kotikäyntejä voisi olla myös moniammatillinen yhteistyö, jota voitaisiin toteuttaa esimerkiksi kotisairaanhoidon sekä sosiaalihoajaan yhteisinä kotikäynteinä. Tällöin ikääntyneen toimintakykyä ja arjessa selviytymistä kyettäisiin arvioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kaikki elämän osa-alueet huomioon ottaen.

7 PALVELUOPPAAN LAATIMINEN

Laadimme palveluoppaan Kokemäen ikäihmisille, koska näemme sen suhteellisen yksinkertaisena ja vähän resursseja kuormittavana keinona tukea palveluohjausta ja sen toteutumista. Lisäksi näemme oppaan hyödyttävän ikäihmisten osallisuuden lisääntymistä siten, että he palveluoppaasta kykenevät tarkistamaan itselleen sopivat palvelut, jolloin he kykenevät itse vaikuttamaan ja osallistumaan tarvitsemiensa palvelujen järjestämiseen.

7.1 Yleistä projektista

Projektilla tarkoitetaan tilapäisesti yhteen koottua ihmisryhmää, jolla on tietty yhteinen, ennalta sovitun budjetin ja aikataulun mukainen tehtävä suoritettavanaan. Projektin tavoitteiden tulee olla selkeitä, jolloin myös aikatauluista sopiminen helpottuu; projekti voi päättyä, kun toivotut tavoitteet on saavutettu. Parhaisiin tuloksiin päästään yleensä hyvin toimivan ryhmätyöskentelyn avulla. Projektilla pyritään vastaamaan organisaation tai tietyn asiakasryhmän senkaltaisiin tarpeisiin, joihin ei tavanomaisin työn keinoin ehkä kyetä vastaamaan, vaan ne vaativat suurempaa asiaan paneutumista ja lisää tiettyyn kysymykseen kohdennettuja resursseja. (Ruuska 2007, 19.)

Useimmiten projektilla on tilaaja, jonka toiveiden ja vaatimusten mukaisesti projekti toteutetaan. Mikäli valittu projektiryhmä ei kykene itse suorittamaan kaikkia projektissa määriteltyjä tehtäviä, on mahdollista käyttää tarvittaessa alihankkijoita. (Ruuska 2007, 20.) Ennen projektitoiminnan aloittamista on laadittava kirjallinen suunnitelma toiminnan etenemisestä. Suunnitelman tulee sisältää ensinnäkin tavoitteet, joihin projektitoiminnalla pyritään. Tavoitteiden asettaminen helpottaa projektin suuntaamista ja toteutusta sekä tärkeysjärjestyksen laatimista, jolloin voidaan myös tehokkaammin ehkäistä epäolennaisuuksiin luisuminen. (Jalava & Virtanen 1996, 104.)

Oleellinen osa suunnitelmaa ovat taloudelliset resurssit sekä muut mahdollisesti käytettävissä olevat ja projektissa tarvittavat voimavarat. Tärkeimpänä voimavarana voitaneen pitää projektiin osallistuvaa henkilöstöä tietoineen ja taitoineen. Työntekijöiden osaamisen ja eritasoisen asiantuntijuuden myötä vastuunjako tarvittavista työtehtävistä on helppo suorittaa. (Jalava & Virtanen 1996, 104 – 105.) Lisäksi suunniteluvaiheessa tulee huomioida mahdolliset riskit ja epävarmuustekijät, jotta niihin pystytään varautumaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja laatimaan myös vaihtoehtoisia toimintamalleja, mikäli jokin toteutuksen osio ei toimisi toivotulla tavalla (Ruuska 2007, 20).

Myös projektinaikaisesta tiedottamisesta ja dokumentoinnista on hyvä sopia jo suunnitelmaa laadittaessa. Hyvä tiedonkulku ja tarkka, ajantasainen toteutuksen doku-

mentointi helpottavat projektitoiminnan seurantaan sekä sen arviointia. Projektin päätyttyä arvioidaan kokonaisuudessaan saatuja tuloksia, tehtyjä toimenpiteitä sekä tavoitteiden saavuttamista; siis onnistumisia ja epäonnistumisia sekä niihin johtaneita syitä. (Jalava & Virtanen 1996, 105.) Näistä mahdollisesti nousseita oppimisen ja kehittämisen kohteita kannattaa myös pohtia. Projektin päättymisestä on syytä vielä raportoida kirjallisesti, jotta esimerkiksi seuraavien projektien tekijät saavat tietoonsa projektitoiminnan onnistumisen kannalta olennaiset kulma- ja kompastuskivet. Toisaalta on muistettava myös, että jokainen projekti on tekijöidensä näköinen, eikä sitä voi samanlaisena toistaa johtuen muun muassa muuttuvista tilanteista ja erilaisista asiakkaista. (Ruuska 2007, 271 – 273.)

7.2 Kokemäen ikäihmisten palveluopas -projektin eteneminen

Jo ennen varsinaista opinnäytetyön aloittamista olimme prosessoineet oppaan tekemisen mahdollisuutta ajatuksen tasolla. Olimme miettineet mikä meitä kiinnostaisi opinnäytetyön aiheena, mitä siitä hyötyisimme ja miten opinnäytetyön toteuttaisimme. Oppaan tekemisestä opiskelijatyönä oli myös keskusteltu ohimennen jo edellisellä vuonna erään toisen opiskeluun liittyvän työn yhteydessä, jossa hyödynnettiin Kokemäen kaupungin vanhuspalveluiden johtajan Anne-Marie Ståhlströmin asiantuntemusta.

7.2.1 Vuosi 2009

Oppaan tekeminen alkoi yhteydenotolla tilaajaan maaliskuussa 2009. Tällöin otimme yhteyttä palvelukeskus Henrikinhoviin, vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlströmiin. Maaliskuisen puhelun jälkeen sovimme, että Ståhlström varmistaa, vieläkö työlle olisi tarve ja ottaa sen jälkeen meihin yhteyttä. Tarve oli edelleen olemassa, jolloin ryhdyimme sopimaan ensimmäistä yhteistä palaveria.

Ensimmäisessä tapaamisessa 24.3.2009 kartoitimme niin meidän kuin tilaajapuolen ajatuksia ja tarpeita tulevaa työtä koskien. Palaverissa pääsimme yksimielisyyteen

siitä, että palveluopas ja siihen liittyvän opinnäytetyön teoria tulisivat perustumaan palveluohjaukseen Kokemäellä. Tapaamiskerralla sovimme myös yhteyshenkilöistä, jotka olisivat vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlström sekä sosiaaliohjaaja Ritva Laine. Alustavasti sovimme myös siitä, että me selvittelemme mahdollista kuvituksen käyttöä oppaassa. Lisäksi palaverissa sovittiin, että osana työtä kartoitamme kotona asuvia ikäihmisiä haastatteleamalla niitä tarpeita, joita kaupungin ikääntyneiltä kohdistuu esitteeseen. Haastattelut suunniteltiin toteutettaviksi palvelupäivillä, mahdollisesti jo myöhemmin keväällä 2009.

Tilaja selvitti meille myös taloudelliset resurssit, joita oppaan tekemiseen oli varattu. Oppaan julkaisua varten vuoden 2010 budjettiin oli varattu määräraha. Oppaan tekemisestä ja tietojen keräämisestä mahdollisesti aiheutuviin kustannuksiin kaupungilla ei olisi mahdollisuutta osallistua. Meille kustannuksia syntyisi lähinnä tietojen keräämisvaiheessa puhelimen käytöstä. Haastattelujen osalta meille aiheutuisi polttoainekustannuksia oman auton käytöstä päästäksemme haastattelupaikoille. Muita kustannuksia projektista ei oletettu aiheutuvan.

Palaverin jälkeen teimme SWOT-analyysin projektin toteutuksen vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista sekä uhista (taulukko 1). Analyysissä pohdimme muun muassa aikataulu- ja muiden resurssien vaikutusta kaikkien toimijoiden osalta projektin toteutumiseen. Myös palvelujärjestelmien toimintaa pohdittiin.

<p style="text-align: center;"><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • rahat oppaan tekemiseksi varattu talousarvioon • käytettävissä oleva osaaminen • riittävän väljä aikataulu • tarve oppaalle on julkilausuttu • toimiva työnjako • realistiset tavoitteet 	<p style="text-align: center;"><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • olemassa oleva tieto sirpaleista • osittainen tietämättömyys toimintaympäristöstä sekä sille tyypillisistä piirteistä • tiedon rajaamisen vaikeus ja mahdolliset eriävät näkemykset
<p style="text-align: center;"><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • oppaaseen kohdistuva tarve motivoi eri tahojen ja toiminnan kehittämiseen • osaaminen ja verkostoituminen lisääntyvät kaikilla yhteistyötahoilla • valmiin mallin puuttuessa uuden, tarpeisiin sopivan mallin luominen mahdollistuu • toimiva suunnittelu ja organisointi työn tekemisessä 	<p style="text-align: center;"><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • yhteistyötahojen haluttomuus osallistua oppaan aikaansaamiseen • yhteistyötahojen aikatauluongelmat ja kiire • muuttuvat olosuhteet toimintaympäristössä • opas ei välttämättä saavuta sille asetettuja tavoitteita

Taulukko 1. Projektin SWOT-analyysi

Kun tilaajan kanssa oli päästy yksimielisyyteen työn teosta ja olimme esittäneet alustavan suunnitelman koululla suunnitteluseminaarissa, tehtiin tilaajan kanssa sopimukset opinnäytetyön tekemisestä. Samalla tehtiin myös tutkimuslupa-anomus asiakashaastatteluja varten (liitteet 3 ja 4). Aikatauluongelmista johtuen emme ehtineet suorittaa haastatteluja kevään 2009 palvelupäivillä, jotka järjestettiin jo huhtikuussa.

Tilaajien kanssa pidettiin toinen palaveri 26.5.09, jossa sovittiin, että opinnäytetyön teoriaosaa sekä valmisteluja asiakashaastatteluja varten teemme kesän 2009 aikana. Varsinainen oppaiden kokoaminen päätettiin aloittaa alkusyksystä 2009. Sovimme, että otamme yhteyttä tilaajapuoleen seuraavan kerran elokuussa. Tuolloin tarkennettaisiin aikataulut palvelupäivien järjestämiselle, jotta voisimme suorittaa suunnitellut ikäihmisten haastattelut. Aikataulujen osalta oletuksena oli, että saamme oppaiden ensimmäisen raakaversion sellaiseen vaiheeseen, että sen voisi tilaajan toimesta esitellä Kokemäen kaupungin perusturvalautakunnan kokouksessa marraskuussa 2009. Kun perusturvalautakunnan kanta oppaaseen saataisiin, voitaisiin vielä tehdä mahdollisesti tarvittavia korjauksia, ja niiden valmistuttua opas voitaisiin julkaista.

Elokuussa 2009 sovittiin edellä mainittujen asioiden lisäksi, että korjausten jälkeen oppaat menisivät painoon paperiversion tuottamista varten. Meidän vastuullamme oli oppaan tekeminen ja tilaajapuoli huolehtii muusta tiedonkeruun ja asettelun jälkeen. Palaverissa sovimme myös oppaan kuvituksesta tilaajan kanssa. Vaihtoehtoina olivat mahdollisesti piirretyt kuvat tai niiden puutteessa valokuvat Kokemäen vanhustenhuollon eri yksiköistä.

Kesällä 2009 teimme palvelupäivien asiakashaastatteluja varten kysymykset, joissa oli kolme pääteemaa. Kysymykset pyrimme tekemään mahdollisimman yksinkertaisiksi ja helposti ymmärrettäviksi. Tarkoituksena oli kuitenkin muodostaa kysymykset siten, että vastaaja pystyi halutessaan vastaamaan laajastikin. Kun kysymykset oli muodostettu, hyväksyimme ne opinnäytetyötä ohjaavalla opettajalla.

Elokuussa 2009 otimme sovitusti yhteyttä tilaajaan sähköpostitse. Tässä vaiheessa selvisi, että Henrikinhovin palvelupäivät järjestettäisiin 29.9.09. Syyskuun alussa otimme Anne-Marie Ståhlströmin neuvosta yhteyttä sosiaaliohjaaja Ritva Laineeseen, sillä hän vastasi palvelupäivien organisoinnista. Hänen kanssaan käytiin sähkö-

postitse keskustelua siitä, mikä tulisi olemaan roolimme palvelupäivillä. Myös Iolan palvelupäivien aikataulusta keskusteltiin.

Asiakashaastattelujen kysymykset näytimme syyskuussa 2009 vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlströmille sekä Iolan kohdalla Kiikoisten silloiselle palvelujohtajalle Hanna-Leena Markille tutkimuslupa-anomusten yhteydessä, jotka haettiin syyskuussa 2009 ennen palvelupäiviä. Henrikinhovin osalta tutkimuslupa-anomuksemme meni eteenpäin perusturvajohtaja Eija Kuokalle, joka hyväksyi luvan. Ennen haastatteluja Ståhlström esitti, että kysyisimme suunnitellun lisäksi asiakkaan ikää ja asumismuotoa sekä sitä, mistä ja miten asiakas on saanut tietoja palveluista. Ennen palvelupäiviä kävimme myös Anne-Marie Ståhlströmin kanssa keskustelua sähköpostitse koskien oppaan esittelemistä perusturvalautakunnan kokouksessa. Tuolloin pyrkimyksenä otettiin edelleen marraskuu 2009.

Asiakashaastattelut toteutimme palvelupäivillä ryhmähaastatteluna, teemahaastattelun metodologiaa käyttäen. Palvelukeskus Henrikinhovin palvelupäivät järjestettiin 29.9.2009 ja vanhainkoti Iolassa vastaava tapahtuma oli 21.10.2009. Omaisensa menettäneiden omaishoitajien vertaistukiryhmään osallistuneita henkilöitä haastattelimme 15.10.2009. Haastattelujen jälkeen haastattelut kuunneltiin ja ne tulkittiin käyttäen kvalitatiivista tutkimusmenetelmää.

Syksyn 2009 aikana työskentelimme kerätäksemme tietoja ikäihmisten palveluoppaaseen. Tässä vaiheessa myös teimme viimeisen keskinäisen työnjaon sen suhteen, mitä kumpikin esitteestä ottaa työstettäväkseen ja selvittääkseen. Tietoja keräsimme käyttäen hyödyksi Kokemäen kaupungin internet-sivuja sekä muun muassa Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän internet-sivuja. Tietoja varmistelimme myös puhelimitse soittamalla jokaiseen eri yksikköön, joka oli tarkoitus ottaa mukaan tekeillä olevaan palveluoppaaseen. Joihinkin tahoihin olimme yhteydessä myös sähköpostin välityksellä.

Lisäksi pidimme palaverin Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän vastaavan hoitajan Jaana Oksan kanssa osuudesta, joka koski KSTHKY:n palvelujen esittelyä oppaassa. Näin pyrimme varmistamaan ajantasaiset tiedot oppaan työstämisestä varten. Saimme tärkeää tietoa terveystalouteen tulossa olevista muutoksista.

Lisäksi tässä vaiheessa tilaajapuolen kanssa käytyjen keskustelujen myötä päivitettiin tietoja kaupungin tarjoamista palveluista.

Lokakuussa 2009 lähetimme tilaajalle raakaversion ikäihmisten palveluoppaasta. Versiossa oli ne tiedot, joita olimme siinä vaiheessa ehtineet kerätä, sekä alustava ehdotus sisällysluettelosta. Tässä vaiheessa tilaajat antoivat vinkkejä, miten kehittää opasta edelleen ja mitä muutettavaa siinä kenties olisi. 23.10.2009 pidettiin tilaajien kanssa palaveri, jossa katsoimme yhdessä oppaan sen hetkisen tilanteen ja mietittiin korjauksia, lisäyksiä ja muutoksia. Kun tarvittavat muutokset oli tehty, lähetimme oppaan tilaajien lisäksi myös valituille koelukijoille. Koelukijat olivat iältään 24 - 70 vuotiaita. Osa lukijoista oli ammattinsa tai opiskeluidensa puolesta sidoksissa sosiaali- ja terveystalveluihin, ja osa lukijoista valittiin ainoastaan siksi, että saataisiin ulkopuolisen näkemyksiä ja mielipiteitä oppaan asetteluista sekä kirjallisesta ilmaisusta. Otoksen ansiosta saimme monipuolisia kehitysehdotuksia, joita pohdimme vielä lopullista versiota suunnitellessamme.

Tilaajat esittelivät opasta muun muassa vanhustyön kehittämistyöryhmässä ennen perusturvalautakuntaa. Sieltä saatu palaute oli positiivista, vain kuvia kritisoitiin hieman epärealistisiksi huomauttamalla, että kaikki ikäihmiset eivät suinkaan ole niin toimintakykyisiä ja hyvässä kunnossa kuin kuvissa esitettiin.

Aikatauluongelmista johtuen palveluopasta ei saatu vielä marraskuun 2009 perusturvalautakunnan kokoukseen. Ennen oppaan lautakuntaan menoa pidimme vielä 8.12. viimeisen palaverin tilaajien kanssa, jolloin hiottiin opas kuntoon. Tämän jälkeen viimeistelimme vielä oppaan tekstin ja asetukset kuvineen sellaiseen kuntoon, että opas oli kaikkien osapuolien mielestä julkaisukelpoinen. Tässä vaiheessa kiinnitettiin huomiota kirjallisen ilmaisun lisäksi myös ulkonäköseikkoihin.

7.2.2 Oppaan kuvitus

Tietojen keruun ohella mietimme tarkemmin myös kuvitusta oppaaseen. Omien kanaviemme kautta löytyi taiteilija, joka suostui piirtämään opasta varten muutaman

piirroksen, jossa kuvattiin ikääntyneitä eri arkiaskareissa. Kuvien toivottiin meidän ja tilaajien puolesta olevan elämänmyönteisiä sekä hauskoja, ja joissa esiintyneet ikäihmiset olisivat aktiivisia toimijoita omassa elämässään. Kuvituksen saamisesta oppaaseen ei syntynyt meille kustannuksia. Kuvien tekijään olimme yhteydessä puolin ja toisin syksyn 2009 aikana. Koeversioihin tehtyjen muutosten jälkeen päädyimme ottamaan oppaaseen yhteensä neljä värikuvaa. Kuvien tekijän kanssa laadimme lisäksi julkaisusopimuksen (liite 5), jonka mukaan hän pidättää oikeudet käyttää piirroksiaan muissa yhteyksissä kuin Kokemäen ikäihmisten palveluoppaan kuvituksena.

Opasta tehdessämme pohdimme paljon myös kuvien asettelua. Koska kuvia oli useampia, oli oikeiden kohtien valinta hetkittäin haastavaa. Kanteen halusimme kuvan, joka herättäisi kiinnostuksen opasta kohtaan myönteisellä tavalla ja innostaisi lukemaan. Muiden kuvien kohdalla sijoitteluun vaikuttivat koko sekä myös sivulla esiintyneen kirjoituksen aihe. Liian samankaltaisia kuvia emme halunneet pistää kovin lähelle. Kuvien sijoittelussa panostimme myös ehjän kokonaisuuden luomiseen tekstin ja kuvan yhdistämisessä. Kuville yritimme etsiä kohdat, joissa ne täydentäisivät sivua mahdollisimman hyvin.

7.2.3 Tekstin asettelu ja muotoilu oppaassa

Ikääntyminen saattaa tuoda mukanaan erilaisia fyysisiä muutoksia, mikä pyrittiin huomioimaan oppaan sisältöä ja ulkoasua suunniteltaessa. Esimerkiksi yli 40-vuotiailla on melko yleistä ns. ikänäkö, jolla tarkoitetaan kyvyttömyyttä tarkentaa katsetta lähellä sijaitseviin kohteisiin. Kyseistä vaivaa ei kyetä ehkäisemään, mutta lukulaseilla voidaan korjata tarkennusongelmaa. Myös värien näkemisessä on todettu tapahtuvan muutoksia, mm. sinisen ja vihreän toisistaan erottamisen vaikeutumista silmän lasiaisen muuttuessa kellertäväksi ikääntymisen myötä. Ympäristön ja asioiden suunnittelussa tulisikin kiinnittää huomiota mahdollisimman suurten kontrastien luomiseen, jotta esineiden ja ympäristön havainnoiminen helpottuisi. (Juutinen & Rannikko.)

Oppaan kuvituksen ja asiasisällön lisäksi keskityimme opasta tehdessämme myös sen asetteluihin. Selkeällä tekstinasettelulla ja riittävän suurella fonttikoolla pyrittiin lisäämään ja helpottamaan luettavuutta. Samalla periaatteella pohdittiin myös kappalejakoja ja lauserakenteita. Mahdollisimman suuren fonttikoon käytöllä pyrittiin mahdollistamaan myös heikentyneestä näkökyvystä kärsivien oppaan lukeminen. Tekstin värit halusimme pitää selkeinä ja neutraaleina, jotta sekin osaltaan helpottaisi lukemista ja luetun ymmärtämistä. Taustan väriksi halusimme jonkin muun kuin valkoisen, sillä koimme sen elävöittävän opasta. Taustaväri ei kuitenkaan voinut olla sellainen, että se peittää tekstin alleen tai häiritsee lukemista. Tästä syystä päädyimme vaaleankeltaiseen.

Vanhusbarometrin (1999) mukaan suurin osa yli 60-vuotiaista vastaajista oli sitä mieltä, että heidän ikäisiään tulisi kutsua ikääntyneiksi ihmisiksi, ikäihmisiksi tai iäkkäiksi ihmisiksi. Muita toivottuja nimityksiä olivat eläkeläinen tai seniorikansalainen. Vanhus nimitystä toivottiin käytettävän vasta yli 80 vuotta täyttäneistä ihmisistä. Samankaltaiseen toiveeseen törmäsimme internetsivusto Seniorinetin keskustelupalstaa seurattessamme, jossa ikääntyneet keskustelivat juuri kyseisestä nimitysasiasta. Keskustelupalstalle kirjoittaneet toivoivat enimmäkseen itsestään käytettävän nimitystä seniori. Vanhus nimityksen koetaan antavan mielikuvan sairaasta ja raihnaisesta ihmisestä. Nämä näkemykset huomioon ottaen olemme välttäneet oppaassa sanan ”vanhus” käyttöä. Palveluoppaassa sekä koko opinnäytetyössä olemme vanhus nimityksen sijaan käyttäneet joko nimityksiä ikääntynyt tai ikäihminen varmistaaksemme mahdollisimman tasavertaisen ilmaisun. Ikääntyneiden kohderyhmäämme kuuluvat kuitenkin monen ikäisiä ikäihmisiä.

7.2.4 Vuosi 2010

Kokemäen ikäihmisten palveluopas esiteltiin perusturvalautakunnan kokouksessa 13.1.2010. Kokouksessaan lautakunta hyväksyi oppaan käyttöönoton, julkaisemisen sekä palveluoppaan jakamisen kotikäynneillä, asiakastapaamisten yhteydessä sekä hoitokokouksissa. Lautakunnassa hyväksyttiin myös, että opasta on saatavilla kaupungintalon infopisteessä sekä muissa tarkoituksenmukaisissa paikoissa. Painosmää-

rä hyväksyttiin toteutettavaksi vuoden 2009 talousarviossa varatun määrärahan puitteissa. Vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlströmille annettiin vastuuksi päivittää sähköinen palveluopas kaupungin kotisivuille vuosittain sekä lisäksi huolehtia päivitettyjen painosten ajantasaisuudesta.

Perusturvalautakunnan kokouksen jälkeen tilaajat ilmoittivat vielä muokkaavansa esitettä hieman uusia tietoja saatuaan. Tiedot koskivat esimerkiksi uusittuja puhelinnumeroita sekä uusia ammattinimikkeitä. Näiden muokkausten jälkeen opas oli tarkoitus julkaista. Jäimme tässä vaiheessa odottamaan tietoa siitä, koska opas julkaistaan. Samalla valmistelimme koko opinnäytetyön teoriaosuutta. Kevään ja syksyn 2010 aikana kyselimme välillä sähköpostitse tilaajilta tietoja palveluoppaan mahdollisesta julkaisun aikataulusta.

Syyskuussa 2010 saimme tilaajilta sähköpostin, joka sisälsi heidän päivittämänsä version ikäihmisten palveluoppaasta ja kiitoksen yhteistyöstä. Lokakuun lopussa 2010 vielä kuitenkin varmistimme sähköpostitse, ettei meidän oletettu tekevän enempää korjauksia oppaaseen. Varmistimme myös mikä oli sen hetkinen tieto oppaan julkaisun ajankohdasta. Oppaan julkaiseminen tapahtui lokakuun lopussa 2010 Kokemäen kaupungin internet-sivuilla. Paperiversiot oppaasta on suunnitteilla julkaista vuoden 2011 aikana.

7.2.5 Projektin onnistumisen arviointi

Aiemmin laatimamme projektitoiminnan SWOT-analyysin pohjalta projektia voidaan arvioida kohtalaisen helposti sen päättymisen jälkeen. Projektin vahvuuksien osalta jo olemassa oleva osaamisemme lisääntyi niin palvelujärjestelmän tietämyksessä kuin siinä toimimisessakin. Ottaessamme yhteyttä eri toimijoihin saimme uudenlaista varmuutta ja taitoa toimia ikään kuin oman alamme ammattilaisina. Lisäksi tieto tekemämme työn tarpeellisuudesta innosti meitä toimimaan aktiivisesti ja tarkokkaasti, jolloin myös sovitusta aikatauluista oli helppo pitää kiinni. Tarve ikäihmisten palveluoppaalle tuli ilmi useasti ottaessamme yhteyttä eri toimijoihin, sillä monet ”yhteyshenkilöt” mainitsivat keskusteluissamme, kuinka hieno ja tärkeä juttu

oppaan saaminen on kaikille eri tahoille. Osaltaan meitä motivoi kyseisen työn tekemisessä myös se, että meillä olisi mahdollisuus luoda jo jonkinasteista kontaktia kunnallisiin sekä muihin sosiaali- ja terveysalan toimijoihin. Lisäksi mahdollisuus luoda itse (lähes) oman mielen mukainen, ainutlaatuinen opas lisäsi kiinnostustamme aiheeseen.

Aikataulu oppaan tietojen keräämiselle sekä työstämiselle oli alusta saakka riittävän väljä. Saimme itse asettaa itsellemme tiettyjä aikarajoja, mikä osaltaan vaikutti työn tekemisen mielekkyyteen ja innostuneisuuteen. Samaan aikaan oli kuitenkin molempien hoidettava myös muut opiskeluun liittyvät asiat ja tehtävät.

Työnjaon hoidimme keskenämme siten, että molemmat valitsivat suunnilleen yhtä paljon toimijoita, joihin otetaan yhteyttä. Valinta tapahtui osittain omien mielenkiinnon kohteiden pohjalta. Tässä vaiheessa mietittiin myös sitä, että molemmilla olisi lähes saman verran kirjallista työstämistä tietojen keräämisen jälkeen. Tietojen keräämiseen ja kirjoitustyöhön sovimme keskenämme aikatauluja, joiden mukaisesti itsenäisen työskentelyn jälkeen pohdimme yhdessä kirjallisia tuotoksiamme. Näin kykenimme kontrolloimaan hyvin työn etenemistä sekä mahdollisimman yhtenäiseen kokonaisuuteen kirjallisen ilmaisun osalta. Tällainen työnjako sekä työn toteutuksen suunnittelu ja organisointi osoittautuivat varsin toimiviksi ja mielekkäiksi työskentelymenetelmiksi.

Vaivalloisinta ja eniten aikaavievää koko oppaan luomisessa oli juuri tietojen kerääminen sekä yhteystietojen hankkiminen. Tiedot koottiin sirpaleista, jotka kuitenkin olivat kohtalaisen helposti saatavilla. Ne henkilöt, joihin otimme yhteyttä, olivat hyvin yhteistyöhaluisia sekä omalta osaltaan innostuneita tekemämme työn tarpeellisuudesta. Tavoittamamme henkilöt myös ohjasivat meitä ottamaan yhteyttä joihinkin tiettyihin työntekijöihin, mikäli eivät itse kyenneet meitä auttamaan tarvitsemamme tiedon osalta.

Haastattelutieto palveluoppaan tarpeisiin pystyttiin hyödyntämään kohtalaisen tehokkaasti. Heikentyneestä näkökyvystä kärsivät oppaan käyttäjät toivoimme voivamme huomioida mahdollisimman suurikokoisella fontilla, mutta mikäli fonttikoko olisi ollut kovin suuri, olisi oppaan sivumäärä kasvanut kovin pitkäksi, jolloin puo-

lestaan kiinnostus koko lukemista kohtaan saattaa kärsiä. Alun perin käyttämämme fonttikoko oppaassa oli 12,5, joka on normaalia tekstikokoa hieman suurempi. Myös valittuun fonttiin päädyttiin sen perusteella, että tekstiä olisi mahdollisimman selkeää lukea.

Vaikka suurimmaksi osaksi projekti onnistui mielestämme hyvin, ei kaikki kuitenkaan sujunut aivan suunnitelmien mukaisesti. Kaikkien oppaaseen valittujen toimijoiden sekä tietojen rajaamisesta emme olleet tilaajan kanssa aivan samaa mieltä, vaikka ymmärsimme hyvin heidän näkökulmansa ja perustelunsa rajausten valinnalle. Esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen eri palvelunumeroiden puuttuminen oppaasta aiheuttaa mielestämme sen, että asiakas ei löydä tarvitsemaansa tietoa samoista kansista (mikä oli alkuperäinen tavoitteemme), vaan joutuu keskukseen soittaessaan ohjatuksi jälleen uuden kontaktin pariin.

Myös oppaan julkaisun myöhästyminen on mielestämme valitettavaa omalta osaltamme siten, että esimerkiksi haastatteluja tehdessämme annoimme haastatelluille informaatiota oppaan julkaisun oletetusta ajankohdasta, mikä ei lopulta toteutunutkaan suunnitellusti. Toisaalta ymmärrämme hyvin toimintaympäristössä ja palvelujärjestelmissä tapahtuvat jatkuvat muutokset, jotka osaltaan vaikuttivat oppaan julkaisun pitkittymiseen. Lisäksi projekti katsottiin meidän osaltamme päättyneeksi toimitettuaamme lopullisen hyväksytyn version Kokemäen ikäihmisten palveluoppaasta tilaajalle. Tällä hetkellä Kokemäen kaupungin internet-sivuilta löytyvä palveluopas on jo päivitetty versio aikaisemmin päätetystä oppaastamme.

Tavoitteemme projektin osalta toteutuivat kohtalaisesti. Lopullista tavoitteiden arviointia meidän on sikäli hankala suorittaa, että oppaan vaikuttavuutta ja toimivuutta ei saatu testattua aikatauluongelmien vuoksi. Alustavaa projektisuunnitelmaa tehdessämme ajattelimme, että toteuttaisimme kevään 2010 palvelupäivillä vielä hyvin pienimuotoisen kyselyn ikääntyneille kysymällä joitakin tietoja oppaasta ja sen tarkoituksenmukaisuudesta. Tällä hetkellä ikääntyneet eivät todennäköisesti ole kovinkaan sankoin joukoin tietoisia palveluoppaan olemassaolosta, jolloin emme voi tietää, kuinka hyvin toteutuvat ne tavoitteemme, jotka kohdistimme ikäihmisiin sekä heidän tarpeisiinsa. Myöskään työntekijöiden mielipiteitä oppaan hyödyllisyydestä, vaikuttavuudesta ja toteutuksesta emme ehdi selvittää.

7.2.6 Tiian itsearviointi

Näkisin koko opinnäytetyöprosessin olleen omalta kohdaltani varsin tuottoisa. Olen kokenut jatkuvasti oppivani uutta. Uuden oppimisen osa-alueina ovat olleet etenkin pari- ja tiimityöskentelytaidot, kirjallinen ja suullinen ilmaisu, ajattelun kehittyminen, konkreettinen tiedon lisääntyminen sekä tietynlaisen kriittisyyden lisääntyminen, joka koskee oman alani tietoa.

Pari- ja tiimityöskentelyn osalta olen opinnäytetyön tekoprosessin aikana oppinut jakamista, priorisointia ja kuuntelutaitoja. Jakaminen koskee esimerkiksi minulla jo olevan tiedon jakamista yhteiseksi hyväksi sekä myös tiedon vastaanottamista muilta osapuolilta. Lisäksi tiedon jakamisen keinot ovat harjaantuneet ja lisääntyneet opinnäytetyöprosessin puitteissa. Olen esimerkiksi oppinut lisää siitä, miten eri ikäryhmät ja eri taustoilla olevat ihmiset käsittelevät tietoa eri tavoin. Tämän oppimisen myötä olen päässyt kehittämään tiedonjakamisen taitojani.

Opinnäytetyöprosessin tärkeä osa on mielestäni ollut asioiden ja tekemisen priorisointi. On täytynyt oppia enemmän perustelevaan itselle ja muille, miksi pitää jotta-kin toimintaa tai toimintatapaa tärkeänä ja miksi se pitäisi toteuttaa. Myös aikataulujen kannalta priorisointi on ollut olennaista. Sekä yhteistyökumppanien että oman työn sujumiseksi on joutunut tekemään välillä tiukkojakin aikatauluja ja toimimaan niiden puitteissa. Priorisointi sekä etenkin ajankäytön suunnittelu ovat minulle kuitenkin edelleen asioita, joita minun tulee kehittää, jotta tulevaisuudessa työni laatu paranee entisestään.

Kirjallista sekä suullista ilmaisua olen myös edelleen päässyt kehittämään. Pohdittavaksi opinnäytetyöprosessin aikana on tullut etenkin se, miten esitän asiat eri ihmisille ja ryhmille ymmärrettävällä tavalla ja siten, että asia palvelee tarkoitustaan. Näkisin kirjallisen ilmaisun ja viestinnän kehittämisen omalta kohdaltani edelleen erittäin tärkeäksi. Kirjallisesti viestiessä asiani tulee tulla selväksi ilman oheistoimintaa (non-verbaalista viestintää), jonka avulla voisin viestiäni selventää. Viestien saattaminen kerralla ymmärrettävään muotoon on minulle edelleen tulevan harjoituksen kohde.

Tiedon lisääntyminen, mutta myös kriittisyys tietoa kohtaan, ovat nähdäkseni väistämätön seuraus pitkällisestä prosessista, johon liittyy paljon ajatustyöskentelyä. Olen tämän prosessin aikana oppinut entistä enemmän hyödyntämään erilaisia tiedonhankinta lähteitä sekä niiden tarjoamaa materiaalia. Myös kriittisyys lähteitä kohtaan on lisääntynyt ja kykenen paremmin poimimaan työlleni tarkoituksenmukaiset ja arvokkaat lähteet. Toki lähdekriittisyys on aina kehitettävä taito, ja tuskin koskaan pääsee syntymään nykyisessä yhteiskunnassa sellaista tilannetta, jossa tietäisi suhtautuvansa tarpeeksi kriittisesti samaansa tietoon.

Yleisesti ottaen koko opinnäytetyöprosessin ansiosta koen saaneeni enemmän näkemystä ja työkaluja toteuttaa sosionomin ammattia käytännössä. Näkisin, että opinnäytetyömme aihe auttaa minua tulevaisuudessa suuntaamaan työssäni sellaisille kentille, jotka minua todella kiinnostavat. Ajattelen omalta kohdaltani nimenomaan palveluohjauksen noudattamiseen perustuvan työn tulevaisuuden tavoitteenani. Näkisin myös, että opinnäytetyöprosessin ja saamani uuden tiedon ansiosta pystyn paremmin näkemään myös sosionomin työn vaikutukset yhteiskunnan tasolta katsoen. Tällä tarkoitan sitä, että prosessin ansiosta minun on helpompi ymmärtää saman työn vaikuttavuus sekä yksilöön että yhteiskuntaan.

7.2.7 Heid in itsearviointi

Opinnäytetyön tekeminen on antanut paljon uutta oppia niin sosiaalialan työkentästä, projektin toteutuksesta kuin yhteistyöstä erilaisten toimijoiden kanssa. Erityisen hienoa on ollut havaita koulussa opittuja teoretietoja konkreettisesti käytännön työssä toteutettuna. Projektin aikana saimme tutustua kattavasti kunnalliseen palvelujärjestelmään sekä muihin toimijoihin sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä. Myös valtakunnalliset sekä seudulliset linjaukset ja painotukset tulivat työn tekemisen aikana tutuiksi.

Myös ryhmätyöskentelyn osalta olen kokenut oppineeni uusia toiminta- ja suhtautumistapoja, vaikka olemmekin Tiian kanssa tehneet opiskeluaikana monia yhteisiä ryhmätöitä. Toisaalta tuttuus ja yhteisesti sovitut toimintatavat ovat osaltaan helpottaneet työn etenemistä sekä aikatauluissa pysymistä. Kohtalaisen suurien kokonai-

suuksien hallinta sekä olennaisen tiedon löytäminen useista lähteistä on ollut ajoittain hieman haastavaa, mutta yhdessä keskustelemalla ja myös muiden näkemyksiä arvostamalla olemme saaneet aikaan tavoitteitamme vastaavan työn. Yhteiset keskustelut ja väittelyt ovat antaneet oppia muun muassa annetun ja löydetyn tiedon arvioimiseen kriittisesti sekä toiminnan perustelemiseen myös eri näkökulmista katsoen.

Kehittämiskohteeksi kohdallani voin mainita suullisen esiintymisen, johon kaipaan edelleen lisää varmuutta. Osaltaan tähän projektiin osallistuminen auttoi antamaan lisää luottamusta omiin tietoihin sekä toimintaan kokiessani olevani oman tehtäväni asiantuntija eri toimijoiden laajassa verkostossa. Myös projektityöskentelystä saamani oppi oli arvokasta tulevaisuuden työtehtäviä ajatellen, sillä projektitoimintaa saattaa tulla vastaan aivan millaisessa työssä tahansa. Huomasin etenkin projektin suunnittelun sekä sovituisissa aikatauluissa pysymisen olevan olennaisia asioita projektin etenemiselle. Myös mahdollisten muutosten ja riskien pohtiminen ennen toteutusta ja sen aikana osoittautui hyödylliseksi, sillä siten saatoimme joustavasti muuttaa toimintatapoja tai suunnitelmia tarvittaessa.

8 LOPPUSANAT

Toivomme Kokemäen ikäihmisten palveluoppaan hyödyttävän kaikkia haluttuja tahoja. Osallistuessamme opinnäytetyöprosessin aikana erilaisiin ikäihmisille suunnattuihin tilaisuuksiin Kokemäellä, huomasimme, että etenkin tiedotuksessa on kehitettävää. Eräs tällainen yleisötilaisuus oli esimerkiksi Palvelukeskus Henrikinhovissa 22.9.2009 järjestetty infotilaisuus omaishoitajille, jossa palveluista kertoivat muun muassa Kansaneläkelaitoksen sekä Omaiset ja Läheiset Liitto Ry:n edustajat. Toinen tilaisuus, jossa olimme läsnä, oli Kokemäen vanhusneuvoston järjestämä keskustelutilaisuus Palvelukeskus Henrikinhovissa 9.2.2010. Molemmissa tilaisuuksissa kävi eri tavoin ilmi tiedottamisen tärkeys. Toivomme Kokemäen ikäihmisten palveluoppaan auttavan osaltaan tiedottamisen kehittämiseen.

Näemme koko opinnäytetyöprosessin varsin onnistuneena kokonaisuutena, joka opetti meille paljon projekti- sekä kuntasektorin työstä sosiaalialalla. Arvostamme myös saamaamme lisäkokemusta tiimi- ja parityöskentelystä, joka osaltaan valmistaa meitä tulevan työelämämme haasteisiin. Koemme opinnäytetyöprosessin mahdollistaneen meille kokonaisvaltaisen ajattelutavan laajenemisen sekä lisääntymisen. Opimme näkemään asioita sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmasta, ja toivomme, että tulevaisuudessa muistamme tämän taidon.

Haluamme kiittää yhteistyöstä vanhuspalveluiden johtaja Anne-Marie Ståhlströmiä sekä sosiaaliohjaaja Ritva Lainetta. Kiitämme lämpimästi myös muita toimijoita sekä yhteistyötahoja, jotka ovat tukeneet työskentelyämme ja mahdollistaneet palveluoppaan syntymisen. Lisäksi haluamme antaa erityiskiitoksen kaikille Kokemäen ikäihmisille, jotka ajatuksineen ja mielipiteineen edesauttoivat tarpeenmukaisen oppaan ja opinnäytetyön syntymistä.

*Ihmisiä on kuin muurahaisia,
ne loputonta polkuansa taivaltaa.
On kaukaa katsottuna kaikki samanlaisia,
niin ettei heitä toisistaan voi eroittaa.
Kurkistaa jos voisi sielun syvyyteen,
niin kahta samanlaista eipä ois.
Ken katsoo kauneuteen eikä hyvyyteen,
häneltä monta ystävyyttä jääkin pois.*

*Jokainen ihminen on laulun arvoinen.
Jokainen elämä on tärkeä.
Jokainen ihminen vain elää hetken sen,
sen minkä kohtalo on hälle määräävä.*

(Veikko Lavi, Jokainen ihminen on laulun arvoinen)

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – Laadullisen tutkimuksen juhanustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: Aaltola J, Valli R, toim. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II - näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus,.

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hakonen S. 2008. Kolmas ikä voimaantumisen aikana. Teoksessa Kuluerastä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Suomi, A & Hakonen, S (toim.). 2008. Juva: PS kustannus & Bookwell Oy.

Hakonen S. 2008. Uusi mahdollisuus. Teoksessa Kuluerastä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Suomi, A & Hakonen, S (toim.). 2008. Juva: PS kustannus & Bookwell Oy.

Henkilökohtainen haastattelu 24.3.2009. Ståhlström, Anne-Marie & Laine, Ritva. Vanhuspalveluiden johtaja & Sosiaaliohjaaja, 2009. Palvelukeskus Henrikinhovi. Kokemäki. Haastattelijoina Heidi Karhu & Tiia Tallgren. Muistiinpanot haastattelijoiden hallussa.

Henkilökohtainen haastattelu 25.6.2009. Ståhlström, Anne-Marie & Laine, Ritva. Vanhuspalveluiden johtaja & sosiaaliohjaaja 2009. Palvelukeskus Henrikinhovi. Kokemäki.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino (Gaudeamus)

Hyttinen, H. Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Kuntoutussäätiön työselosteita 24/2001. Helsinki: Yliopistopaino.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus - Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin Raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Ihalainen, J & Kettunen, T. 2006. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet.. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (STM:n julkaisu 3/2008)/ Viitattu 5.10.2010, saatavissa http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063089#fi

Janhonen, S & Nikkonen, M (toim.). 2001 Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. – Johdanto: Laadullinen tutkimusmetodologia hoitotieteessä. Juva: WSOY (WS Bookwell Oy).

Jalava, U & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio & projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Helsinki : Kirjayhtymä.

Juutinen, E & Rannikko S. Kun ne kysyis mitä mä haluun" – vanhuksen valinnat voimavaraksi-oppimateriaali/henkiset voimavarat, Opetushallitus, viitattu 15.10.2010, saatavissa

<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/vanhustyo/voimavarat/henkiset/henkiset-aineistoa.html>

Juutinen, E & Rannikko S. Kun ne kysyis mitä mä haluun" – vanhuksen valinnat voimavaraksi-oppimateriaali/henkiset voimavarat/yhteiskunta, Opetushallitus, viitattu 15.10.2010, saatavissa

<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/vanhustyo/yhteiskunta/yhteiskunta-aineistoa.html>

Juutinen, E & Rannikko S. Kun ne kysyis mitä mä haluun" – vanhuksen valinnat voimavaraksi-oppimateriaali/viestiminen, Opetushallitus, viitattu 15.10.2010, saatavissa

<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/vanhustyo/voimavarat/keholliset/viestiminen.html>

Kansaneläkelaitoksen internet-sivut 2010/ viitattu 15.11.2010, saatavissa <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf?Open>

Karhula, S, Salminen, M & Suomi, A. Ennaltaehkäisevät kotikäynnit ja palveluohjaus. Sosiaaliportti, palveluohjauksen hyvät käytännöt (2007), viitattu 1.10.2010, saatavissa

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/c76f69d9-7ab1-4764-baf8-dd881d83a3a1/palveluohjaus.pdf>

Kaste -ohjelma 2008 - 2011 STM (sosiaali- ja terveysministeriö), Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehitysohjelma (2008)/viitattu 20.9.2010, saatavissa www.hyvinvointiklusteri.fi/tiedostot/File/STM_KASTE2008-11.pdf

Kaste -ohjelma 2008 – 2011, STM:n vireillä olevat hankkeet, 2008, viitattu 7.11.2010, saatavissa

http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste

Kaste -ohjelma 2008 – 2011/ seurantaindikaattorit, STM:n vireillä olevat hankkeet, 2008/ viitattu 8.11.2010, saatavissa

http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste/seurantaindikaattorit

Kauvatsan internetsivut 2010, viitattu 19.9.2010, saatavissa <http://www.kauvatsa.fi/>

Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä 2010, viitattu 14.10.2010, saatavissa <http://www.ksthky.fi/>

Kiviniemi, K. Laadullinen tutkimus prosessina,. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. toim. Juhani Aaltola, J & Raine Valli, R. 2007. Juva: PS-Kustannus (WS Bookwell Oy).

Kokemäen kaupungin internetsivut/ tietoa kaupungista (2010), viitattu 4.10.2010, saatavissa http://www.kokemaki.fi/hallinto/tietoa_kaupungista/

Kokemäen kaupungin internetsivut/ sosiaalipalvelut/ ikäihmisten palvelut/tuki- ja turvapalvelut (2010), viitattu 5.10.2010, saatavissa http://www.kokemaki.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/ikaihmissen_palvelut/tuki-ja_turvapalvelut/

Kokemäen kaupungin internetsivut/ sosiaalipalvelut/ ikäihmisten palvelut/pitkäaikainen laitoshoido (2010), viitattu 5.10.2010, saatavissa http://www.kokemaki.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/ikaihmissen_palvelut/pitkaaikainen_laitoshoido/

Kokemäen kaupungin kaupunginvaltuuston kokouspöytäkirja 15.6.2009/ viitattu 7.11.2010, saatavissa <http://www2.kokemaki.fi/dynasty2/kokous/20091371-10.HTM>

Kokemäen Kaupunginvaltuuston kokouspöytäkirja 20.9.10, viitattu 9.11.2010, saatavissa <http://www2.kokemaki.fi/dynasty2/kokous/20101495-4.HTM>

Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 2.6.2010, viitattu 7.11.2010, saatavissa <http://www2.kokemaki.fi/dynasty2/kokous/20101438-3.HTM>

Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 5.5.10, viitattu 9.11.2010, saatavissa <http://www2.kokemaki.fi/dynasty2/kokous/20101437-3.HTM>

Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 4.11.2009, viitattu 7.11.2010, saatavissa <http://www2.kokemaki.fi/dynasty2/kokous/20091390-7.HTM>

Kokemäen kaupungin Perusturvalautakunnan kokouspöytäkirja 5.10.10/ viitattu 7.11.2010, saatavissa <http://www2.kokemaki.fi/dynasty2/kokous/20101484-3.HTM>

Kunnat.net, kuntatiedon keskus/aluetietopankki, yleistilastot/ viitattu 29.9.2010, saatavissa <http://hosted.kuntaliitto.fi/skriptit/tilastot/kuntakortti2.asp>

Kunta- ja palvelurakennemuutos, Paras-hanke, STM: n vireillä olevat hankkeet, 2007/ viitattu 1.11.2010, saatavissa http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/paras

Kurki, Leena. 2007. Innostava vanhuus. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta 169/2007

Liikanen H-L. 2007. Gerontologisen sosiaalityön menetelmiä. Teoksessa Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Seppänen, M, Karisto, A, Kröger, T (toim.). Juva: PS-Kustannus.

Mäkelä, K (toim.).1995. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy (Gaudeamus).

Outinen, M, Holma, T & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY

Pietiläinen, E & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto: Painopörssi Oy.

Päivärinta, E & Haverinen, R. 2002. Ikäihmistien hoito- ja palvelusuunnitelma. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Stakes.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Gummerus Kirjapaino Oy.

Salminen, M & Jämsen, S. Kotikuntoutuskäytäntö yli 65-vuotiaiden omaishoitajien ja heidän hoidettaviensa toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukemiseksi. Sosiaaliportti, palveluohjauksen hyvät käytännöt (2007), viitattu 1.10.2010, saatavissa <http://www.sosiaaliportti.fi/File/4ed7ed48-ee76-4cfa-98a8-62cf60ce40e6/kotikuntoutus010207.pdf>

Sankari, A. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy.

Sosiaalihuoltolaki 1982. 17.9.1982/710

Sosiaaliportti, palveluohjauksen hyvät käytännöt (2007), viitattu 29.9.2010, saatavissa <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/palveluohjaus/hyvatkaytannot/>

Suomen Kuntaliitto. Ikäpolitiikka kunnissa. Strategia johtamisen tukena. Helsinki 2006.

Suomen perustuslaki. 1999. 11.6.1999/731

Suomen Punainen Risti, Kokemäen osasto, internet-sivut/ viitattu 15.11.2010, saatavissa http://www.redcross.fi/aktiivit/osastot/satakunta/kokemaki/fi_FI/index/

Toimintakykyisenä ikääntyminen -hanke, Satakunnan sairaanhoitopiirin internetsivut, viitattu, 5.11.2010, saatavissa http://www.satshp.fi/portal/page?_pageid=106,124210&_dad=wportal&_schema=WPORTAL&p_calledfrom=1

Toimintakykyisenä ikääntyminen -Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 - 2012- hanke, Satakunnan sairaanhoitopiiri, 2010, viitattu 8.11.2010, saatavissa http://www.satshp.fi/portal/page?_pageid=106,124210&_dad=wportal&_schema=WPORTAL&p_calledfrom=1

Toimintakykyisenä ikääntyminen -Vanhuspalvelujen palvelurakenteen ja toimintamallin kehittäminen Länsi-Suomessa 2010 - 2012- hanke/ hankesuunnitelma Satokunnan sairaanhoitopiiri, 2010, viitattu 8.11.2010, saatavissa http://www.satshp.fi/portal/page?_pageid=106,124645&_dad=wportal&_schema=WPORTAL&p_calledfrom=1

Vaarama, M, Luomahaara, J, Peiponen, A & Voutilainen P. Koko kunta ikääntyneiden asialle, Stakes, Raportteja 259. Helsinki 2001.

Vanhusbarometri1999. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 1999:3 Helsinki.

Vanhusstrategia vuosille 2006 – 2015/ viitattu 19.9.2010, saatavissa http://www.kokemaki.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/ikaihmisten_palvelut/

KOKEMÄEN IKÄIHMISTEN PALVELUOPAS



- ET SÄÄKIN TIÄRÄT -

Hyvä lukija!

Tämä on Kokemäen ikäihmisten palveluopas. Kokemäellä tavoitteena on tukea ikääntyvän kaupunkilaisen omatoimisuutta ja arjen sujumista tarjoamalla asiakaslähtöisiä ja turvallisia palveluita. Oppaan tarkoituksena on koota yksiin kansiin tietoa ikäihmisten arkea helpottavista palveluista. Tämä opas löytyy kokonaisuudessaan myös Kokemäen kaupungin internet-sivuilta:
www.kokemaki.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/ikaihmissen_palvelut/

Ikäihmisten palveluopas on tuotettu sosionomi (AMK) tutkinnon opinnäytetyönä yhteistyössä Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden sekä Kokemäen kaupungin kanssa.

Olette sitten ikääntynyt, ikääntyvän omainen tai muuten ikäihmisten palveluista kiinnostunut, toivomme, että oppaan avulla Teidän on helppo löytää tarvitsemanne tiedot.

Lukuintoa!

Laatijat: Satakunnan ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) opiskelijat Heidi Karhu ja Tiia Tallgren

Kuvitus: Vesa Tolonen

SISÄLLYS

SOSIAALIPALVELUT	5
SOSIAALIKESKUS	5
SATAKUNNAN SOSIAALIPÄIVYSTYS	5
SOSIAALIASIAMIES	6
VAMMAISPALVELUT	6
KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT	7
PALVELUOHJAUS	7
YLI 65-VUOTIAIDEN OMAISHOIDONTUKI	7
HYVINVOINTIA EDISTÄVÄT KOTIKÄYNNIT JA PALVELUTARPEEN KARTOITUKSET	7
KOTIHOITO	8
TUKI- JA TURVAPALVELUT	9
<i>Ateriapalvelut</i>	9
<i>Turvapuhelinpalvelu</i>	9
<i>Asioimiskuljetukset</i>	9
<i>Kylvetyspalvelu</i>	9
<i>Pyykkipalvelu</i>	9
<i>Palvelupäivät</i>	9
<i>Palveluseteli</i>	10
<i>Sotainvalidien tukipalvelut</i>	10
TERVEYDENHUOLLON PALVELUT	11
LÄÄKÄREIDEN JA SAIRAANHOITAJIEN VASTAANOTOT	11
PÄIVYSTYS	12
TERVEYDENHOITAJIEN VASTAANOTTO	13
RÖNTGEN	13
LABORATORIOPALVELUT	13
HOITOTARVIKEJAKELU	14
FYSIOTERAPIA JA APUVÄLINELAINAUS	14
TERVEYSASEMIEN VUODEOSASTOT	14
KOTISAIRAANHOITO	15
HAMMASHOIDON PALVELUT	16
TERVEYDENHUOLLON ERITYISTYÖNTEKIJÄT	16
<i>Muistivastuuhoitaja</i>	16
<i>Diabeteshoitaja</i>	16
<i>Astmahoitaja</i>	17
<i>Psykologi</i>	17
<i>Puheterapeutti</i>	17
<i>Sosiaaliohjaaja</i>	17
<i>Kuntoutusohjaaja</i>	18

<i>Potilasasiamies</i>	18
VETERAANIKUNTOUTUS.....	19
KANSANELÄKELAITOKSEN PALVELUT	20
PITKÄAIKAINEN LAITOSHOITO	20
HENRIKINHOVI.....	20
ASUMISPALVELUT	21
IKÄIHMISTEN VUOKRA-ASUNNOT	21
LYHYTAIKAINEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN.....	21
TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN	22
MUITA IKÄIHMISEN ARKEA HELPOTTAVIA PALVELUITA.....	22
YLEINEN EDUNVALVONTA	22
VANHUSNEUVOSTO.....	23
PERHE- JA PÄIHDEKLINIKKA	23
KOKEMÄEN SEURAKUNTA	24
VAPAAEHTOISTOIMINTA.....	24
APTEEKKIPALVELUT	25
VAPAA-AIKATOIMI	25
UIMAHALLI	25
KIRJASTOPALVELUT	26
KOKEMÄEN KANSALAI SOPISTO	26
SENIORIJÄRJESTÖJÄ.....	26
HYÖDYLLISIÄ YHTEYSTIETOJA	27

SOSIAALIPALVELUT

Kaupungin tehtävänä on järjestää kaupunkilaisille riittävät sosiaalihuollon palvelut.

Sosiaalikeskus

Kokemäen kaupungin sosiaalikeskus palvelee kaikkia kaupunkilaisia. Ikäihmiset voivat sosiaalikeskuksen kautta hakea esimerkiksi päihdepalveluja, sosiaalityön ohjausta ja neuvontaa sekä toimeentulotukea.

**Kokemäen kaupungin sosiaalikeskus
Tulkkilantie 2, 32800 KOKEMÄKI**

Perusturvajohtaja (02) 540 6220 tai 040 070 3026

Sosiaalisihteri (02) 540 6221 tai 040 528 6643

Palvelusihteri (02) 540 6232

Satakunnan sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystys on tarkoitettu virka-ajan ulkopuolisiin, kiireellisiin hätätilanteisiin. Hätätilanteella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas ei ilman apua selviytyisi vakavista seurauksista edes seuraavaan päivään. Avun antajat ovat koulutettuja sosiaalialan ammattilaisia. Virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystykseen saa yhteyden hätänumeron kautta. Virka-aikana tapahtuvissa tilanteissa pyydetään ottamaan yhteyttä sosiaalitoimistoon.

Yleinen hätänumero 112

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita lakiin ja sen soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun sosiaalipalveluissa. Muistutusmenettelyn tavoitteena on tarjota asiakkaalle kohtuullisen yksinkertainen keino saada nopea muutos hänen kokemaansa epätyytyttävään kohteluun tai palveluun. Sosiaaliasiamies valvoo myös asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja niiden kehitystä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi.

Sosiaaliasiamies
Kokemäen kaupunginvirasto
Tulkkilantie 2, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 540 6123 tai 0400 673 209

Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tavoitteena on pyrkiä ehkäisemään sekä poistamaan vammaisuuden mahdollisesti aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaispalvelulain mukaisia etuuksia voivat hakea henkilöt, joilla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Palvelusihteeri
Kokemäen kaupungin sosiaalikeskus
Tulkkilantie 2, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 540 6232

KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

Palveluohjaus

Kokemäellä toimii sosiaaliohjaaja, joka tiedottaa asiakkaille palveluista sekä kunnan että yksityissektorin palveluntuottajista. Hän myös ohjaa asiakasta sopivien palveluiden piiriin sekä auttaa asiakkaita hakemusten täyttämässä. Sosiaaliohjaajan toimisto sijaitsee Henrikinhovissa.

**Sosiaaliohjaaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7731 tai 040 570 9325**

Yli 65-vuotiaiden omaishoidontuki

Omaishoidontukea myönnetään ikääntyneen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon turvaamiseksi. Omaishoidontuki koostuu hoitopalkkiosta ja/tai palveluista, joista sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

**Vanhuspalveluiden johtaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7702 tai 045 636 5009**

Hyvinvointia edistävät kotikäynnit ja palvelutarpeen kartoitukset

Asiakkaalle vapaaehtoiset ja maksuttomat hyvinvointia edistävät kotikäynnit suoritetaan Kokemäellä 75 vuotta täyttäneille henkilöille, jotka eivät ole säännöllisesti kunnallisten palvelujen piirissä. Kotikäynnin aikana arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykyään, asuinympäristöään sekä mahdollisia tulevia palve-

lutarpeitaan. Samalla asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa tarjolla olevista ikääntyvien palveluista.

**Sosiaaliohjaaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7731 tai 040 570 9325**

Kotihoito

Kotihoito on asiakkaan kotona tapahtuvaa, kotona asumista tukevaa hoiva- ja hoitotyötä. Sitä voi saada tarvittaessa joka päivä myös iltaisin ja viikonloppuisin. Kotihoitoa voi hakea myös tilapäiseen tarpeeseen. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä kotihoidon, asiakkaan ja hänen mahdollisten omaistensa sekä muiden asiakkaan toimiin vaikuttavien tahojen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa sovitaan hoidon toteuttamisesta. Kotihoitotoimisto sijaitsee Henrikinhovissa.

**Kotipalveluohjaaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7705 tai 040 742 4602**

Alueryhmät

Kauvatsa puh. 0400 768 845

Peipohja puh. 040 834 2506

Salavatalot

B ja C –talot puh. 040 702 6953

D ja E –talot puh. 040 702 9218

F, G ja H –talot puh. 040 702 9413

Tulkkila puh. 040 834 2508

Päivystys puh. 0400 768 846

Tuki- ja turvapalvelut

Ateriapalvelut

Ikäihmiset sekä asiakkaat, jotka eivät itse kykene huolehtimaan ruuanlaitostaan, voivat saada yhden lämpimän aterian päivässä kotiin kuljetettuna. Viikonlopuksi tarkoitetut ateriat toimitetaan asiakkaille kylminä.

Turvapuhelinpalvelu

Turvapuhelimella pyritään varmistamaan ympärivuorokautinen avun saaminen erilaisissa ennaltaodottamattomissa, kiireellistä apua vaativissa tilanteissa henkilöille, jotka esimerkiksi yksinasumisen, sairauden tai vammaisuuden vuoksi eivät muutoin kykene saamaan apua. Turvapuhelinten vuokraamisesta saa tietoa sosiaaliohjaajalta.

Asioimiskuljetukset

Ikäihmiset sekä sellaiset liikuntarajoitteiset henkilöt, joiden on vaikea päästä asioimaan kaupungin keskustaan, voivat hakea asioimiskuljetuksia. Kuljetukset järjestetään takseilla yhteiskuljetuksina.

Kylvetyspalvelu

Kylvetyspalvelu on tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut. Palvelua voi saada myös silloin, kun peseytymistilat ovat hyvin puutteelliset. Kylvetykset järjestetään Henrikinhovissa sekä Kauvatsalla vanhustentaloilla.

Pyykkipalvelu

Pyykkipalvelu on tarkoitettu asiakkaille, joiden pyykinpesu- ja kuivatusmahdollisuudet kotona ovat hyvin rajalliset. Palvelu tapahtuu Henrikinhovissa sekä Kauvatsalla vanhustentaloilla.

Palvelupäivät

Henrikinhovissa sekä Kauvatsalla sijaitsevassa Palvelukoti Ilolassa järjestetään kaksi kertaa vuodessa palvelupäivä, joka on tarkoitettu kotona asuville eläkeläisille. Palvelupäivillä ikääntyneillä on mahdollisuus mm. saada tietoa palveluista, syödä, kylpeä sekä tavata toisiaan.

Palveluseteli

Palvelusetelillä halutaan edistää mm. ikäihmisten kotona asumista sekä itsenäistä selviytymistä. Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä myönnetään asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen ja toimintakyvyn perusteella, kuitenkin määrärahojen puitteissa. Kokemäellä palveluseteliä voidaan käyttää tukipalveluihin sekä tilapäiseen kotipalveluun.

**Sosiaaliohjaaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
puh. (02) 528 7731 tai 040 570 9325**

Sotainvalidien tukipalvelut

Vähintään 20 %:n sotainvalideille järjestetään tukipalveluna esimerkiksi ateria-, siivous-, ja kylvytys- sekä vaatehuoltopalveluita. Siivouspalvelua suorittavat sovitut yrittäjät. Tukipalveluna voidaan korvata myös lumenaurausta ja nurmikonleikkausta. Palveluiden tulee kohdistua sotainvalidin vakituiseseen asuntoon ja sen pihapiiriin.

**Sosiaaliohjaaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
puh. (02) 528 7731 tai 040 570 9325**

TERVEYDENHUOLLON PALVELUT

Kokemäen kaupungin terveysterveyspalveluista vastaa Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä. Kuntayhtymään kuuluvat Kokemäen kaupungin lisäksi Harjavallan kaupunki ja Nakkilan kunta.

Toimipisteitä eli terveysasemia on Kokemäellä, Kouvatsalla, Harjavallassa sekä Nakkilassa. Asiakkaan kannalta kuntayhtymään kuulumisen tarkoittaa sitä, että hän voi halutessaan asioida esimerkiksi laboratorioasioissa missä tahansa kuntayhtymän toimipisteessä, ei ainoastaan asiakasta lähinnä sijaitsevalla terveysasemalla. Ensisijaisesti kuitenkin asioidaan oman kotikunnan terveysasemalla.

Kuntayhtymän puhelinvaihte (02) 677 3111
ma – to klo 7.45 – 15.45
pe klo 7.45 – 14.45

Lääkäreiden ja sairaanhoitajien vastaanotot

Lääkäreiden ja sairaanhoitajien vastaanotot sijaitsevat Kokemäen, Harjavallan ja Nakkilan terveysasemilla.

Kokemäen terveysasema
Tulkkilantie 4, 32800 KOKEMÄKI
Lääkäreiden ajanvaraus puh. (02) 677 3361
Sairaanhoitaja puh. (02) 677 3326 tai (02) 677 3327
ma – pe klo 8.00 - 16.00

Harjavallan terveysasema
Koulukatu 2, 29200 HARJAVALTA
Lääkäreiden ajanvaraus puh. (02) 677 3922
Sairaanhoitaja puh. (02) 677 3708
ma – pe klo 8.00 - 16.00

Nakkilan terveysasema
Kauppatie 2, 29250 NAKKILA
Lääkäreiden ajanvaraus puh. (02) 677 3444
Sairaanhoitaja puh. (02) 677 3444
ma – to klo 8.00 - 16.00, pe klo 8.00 - 14.00

Päivystys

Lääkärien päivystysvastaanotto on koko kuntayhtymän alueella arkisin klo 16.00 - 21.00 ja viikonloppuisin, aattopäivinä ja juhlapyhinä klo 9.00 - 18.00 Harjavallan pääterveysasemalla. Arki-iltoina on jonotusvastaanotto ja viikonloppuisin vastaanotto ajanvarauksella, välitöntä hoitoa vaativat asiakkaat hoidetaan tällöinkin heti.

Harjavallan terveysaseman päivystys
Koulukatu 2, 29200 HARJAVALTA
Puh. (02) 677 3705

Muina aikoina päivystys Satakunnan keskussairaalassa Porissa
Puh. (02) 621 3501



Terveydenhoitajien vastaanotto

Ikääntyneille tarjotaan neuvontaa sekä ohjausta terveydenhoitajien vastaanotoilla ajanvarauksella.

Kokemäen terveystaseman terveydenhoitajien ajanvaraus
Tulkkilantie 4, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 677 3367

Kauvatsan neuvola
Yttiläntie 220, 32920 KAUVATSA
Puh. (02) 556 1128 tai 040 528 6637

Röntgen

Röntgenpalvelut on keskitetty Harjavallan terveystasemalle. Ajanvaraus toimii terveyskeskusten lääkärivastaanottojen ajanvarauksen puhelinnumeroista. Päivystyskuvaukset toteutetaan ilman ajanvarausta.

Laboratoriopalvelut

Laboratoriokokeita otetaan kuntayhtymän henkilökunnan läheteillä sekä myös yksityislääkärien läheteillä. Yksityislääkärien määräämät kokeet ovat maksullisia. Mikäli asiakas on tulossa laktoosi- tai glukoosirasitustestiin, tulee niihin varata aika laboratoriosta.

Kokemäen terveystaseman laboratorio
näytteenotto klo 7.30 - 11.00
ajanvaraus rasituskokeisiin puh. (02) 677 3359

Harjavallan terveystaseman laboratorio
näytteenotto klo 7.30 - 11.00
ajanvaraus rasituskokeisiin puh. (02) 677 3712

Nakkilan terveystaseman näytteenottopiste
näytteenotto ma - pe klo 7.30 - 9.30
ajanvaraus rasituskokeisiin puh. (02) 677 3420

Hoitotarvikejakelu

Kokemäen terveysasemalla on hoitotarvikejakelu, josta asiakas voi lääkärin määräyksellä saada tiettyjä hoitotarvikkeita. Tällaisia ovat esimerkiksi verensokeriliuskat ja vaipat.

Kokemäen terveysaseman neuvola
Tulkkilantie 4, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 677 3367

Fysioterapia ja apuvälinelaina

Fysioterapeuteilta saa ohjausta, neuvontaa, toimintakyky- ja apuvälinearviointia sekä tietoja ryhmäpalveluista. Fysioterapian tavoitteena on tukea ihmisten toimintakykyä. Fysioterapia järjestää myös erilaisia ryhmiä kuten reumaryhmä ja tuolijumpparyhmä. Toimipisteissä sijaitsevat myös apuvälinelainaamot, joista saa lainaksi erilaisia ikäihmisen selviytymistä ja toimintaa helpottavia apuvälineitä.

Kokemäen terveysaseman fysioterapia ja apuvälinelaina
Puh. (02) 6773 308

Harjavallan terveysaseman fysioterapia ja apuvälinelaina
Puh. (02) 6773 750

Terveysasemien vuodeosastot

Terveysasemien vuodeosastoille asiakkaat menevät lääkärin hoitopäätöksellä. Vuodeosastoille tullaan jatkohoitoon erikoissairaanhoidosta, päivystyksenä terveyskeskuksen poliklinikalta, ennalta sovitulle hoitajaksole (lyhytaikaishoito), vanhainkodeista, hoitokodeista, kotisairaanhoidosta, silloin kun sairaalahoito on tarpeen sekä mahdollisesti saattohoitoon.

Vuodeosastoja on toistaiseksi Kokemäen terveysasemalla yksi osasto ja Harjavallan terveysasemalla kaksi osastoa. Kokemäellä vierailuaika vuodeosastolla on klo 11.00 - 19.00 ja Harjavallassa osastolla 1 klo 12.00 – 18.00 sekä osastolla 2 klo 14.00 – 18.00.

Kokemäen vuodeosasto
Puh. (02) 677 3332 (Kanslia),

Harjavallan terveysaseman vuodeosasto 1,
Puh. (02) 677 3780 ja (02) 677 3781

Harjavallan terveysaseman osasto 2,
Puh. (02) 677 3790 ja (02) 677 3791

Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido on asiakkaan kotona tapahtuvaa sairaan- ja terveydenhoitoa, ohjausta sekä asiakkaan arjessa selviytymisen tukemista. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi omaisten ja kotipalvelun kanssa. Kotisairaanhoido voi saada säännöllisesti tai tilapäisesti.

Kokemäen kotisairaanhoido
ma - pe 7.30 - 15.30 puh. 0400 860 040
viikonloppuna ja pyhinä 7.30 - 11.30 puh. 040 834 2507

Kauvatsan kotisairaanhoido
ma - pe 7.30 - 15.30 puh. 045 636 5203

Hammashoidon palvelut

Hampaiden kunto ja suun terveys on osa ihmisen hyvinvointia ja elämän laatua. Hammashuolto pyrkii tarjoamaan palveluita suun terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Kokemäen hammaslääkärien ajanvaraus

Puh. (02) 677 3315 ja 045 636 1707

Viikonloppuna ja arkipyhinä päivystys on Porin pääterveysaseman hammashoitolassa klo 10.00 - 12.00

Maantiekatu 31, 28120 PORI

Puh. (02) 621 3625

Puhelinaika klo 9.00 - 10.00

Terveydenhuollon erityistyöntekijät

Muistivastuuhoitaja

Ikääntymiseen voi liittyä myös muistamiseen liittyviä muutoksia, esimerkiksi muistaminen ja asioiden mieleen painaminen hankaloituu. Mikäli olette huolissanne itsenne tai lähimmäisenne muistiin liittyvistä asioista, voitte ottaa yhteyttä muistivastuuhoitajaan. Neuvonnan lisäksi muistivastuuhoitaja tekee muistitestejä sekä ohjaa tarvittaessa jatkotutkimuksiin.

Muistivastuuhoitaja puh. (02) 534 1389

Soittoaika ma ja pe klo 8.15 – 9.00

Diabeteshoitaja

Diabeteshoitaja opastaa ja auttaa diabetekseen liittyvissä asioissa. Ajanvarausta diabeteshoitajalle voi kysyä terveysasemien lääkärivastaanottojen ajanvarausnumerosta.

Astmahoitaja

Astmahoitaja palvelee hengityselinsairauksiin liittyvissä asioissa. Ajanvarausta astmahoitajalle voi kysyä terveyskeskusten lääkärin vastaanottojen ajanvarausnumerosta.

Psykologi

Psykologi tarjoaa terapeutista apua erilaisissa elämän pulma- ja kriisitilanteissa. Vastaanotolle hakeudutaan useimmiten terveydenhoitajan tai lääkärin suosituksesta. Terveyskeskuspsykologilta voi saada apua myös esimerkiksi masennukseen ja alakuloisuuteen.

Psykologi
Harjavallan terveysasema
Koulukatu 2, 29200 HARJAVALTA
Puh. (02) 677 3722
Puhelinaika ma - pe 11.45 - 12.15

Puheterapeutti

Syitä puheterapeutin vastaanotolle hakeutumiseen voivat olla esimerkiksi afasia, ja äänihäiriöt. Puheterapeutti myös ohjaa puhetta korvaavien ja tukevien kommunikatiivisten menetelmien käyttöön. Vastaanotolle pääsee esimerkiksi lääkärin ja terveydenhoitajan läheteellä.

Puheterapeutti
Harjavallan terveysasema
Koulukatu 2, 29200 HARJAVALTA
Puh. (02) 677 775
Puhelinaika ma - to klo 11.45 - 12.15

Sosiaaliohjaaja

Sosiaaliohjaaja auttaa asiakkaita neuvomalla ja ohjaamalla sosiaaliturvaan, sosiaalipalveluihin, apuvälinehankintoihin, kuntoutukseen sekä veteraanikuntoutukseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjaaja auttaa myös yhteydenpidossa eri viranomaisiin,

lomakkeiden ja hakemusten täyttämässä sekä valitusten ja muiden asiakirjojen laatimisessa. Sosiaaliohjaaja on tavattavissa viikoittain Kokemäen terveysasemalla.

Sosiaaliohjaaja
Puh. (02) 533 5384
Puhelinaika klo 8.00 - 9.00

Kuntoutusohjaaja

Kuntoutusohjaaja tukee asiakasta arjessa selviämässä. Hän neuvoo asiakasta kuntoutuspalvelujärjestelmään liittyvissä asioissa sekä toimii yhteyshenkilönä asiakkaan ja eri tahojen välillä.

Kuntoutusohjaaja
Puh. (02) 534 1381

Potilasasiamies

Potilasasiamies antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista sekä auttaa tarvittaessa potilasta tekemään muistutuksen, kantelun hoidosta tai korvaushakemuksen hoitovirheestä. Potilasasiamies on sopimuksen mukaan tavattavissa kuntayhtymän eri toimipisteissä. Tarvittaessa hän tekee myös kotikäyntejä.

Potilasasiamies
Puh. (02) 533 5384
Puhelinaika ma – pe klo 8.00 - 9.00

Veteraanikuntoutus

Kuntoutus on tarkoitettu vuosien 1939 – 1945 sotiin osallistuneille henkilöille sekä heidän puolisoilleen toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Kuntoutus on joko laitos- tai avomuotoista, ja siihen sisältyy myös tarpeellinen tutkimus ja hoito. Kuntoutukseen valittavan rintamaveteraanin tulee olla Suomessa asuva vuosien 1939 – 1945 sotiin osallistunut rintamaveteraani, jolla on rintamasotilastunnus, rintamapalvelustunnus tai rintamatunnus.

**Toimistohoitaja
Kokemäen terveysasema
Tulkkilantie 4, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 677 3301 tai 045 636 1701**



KANSANELÄKELAITOKSEN PALVELUT

Kansaneläkelaitos eli Kela palvelee kaikkia suomalaisia, myös ikäihmisiä. Kelan palvelut ovat valtakunnallisia eli kaikille asiakkaille asuinpaikasta riippumatta samanlaisia. Kelan palveluita ikäihmisille ovat eläkeasiat, eläkkeensaajan hoitotuki, kuntoutuspalvelut, sairastamiseen liittyvät tuet sekä asumiseen liittyvät tuet.

Kelan Kokemäen toimipiste
Tulkkilantie 26, 32800 KOKEMÄKI
Puh. 020 635 8680
ark. 9.00 - 16.00

PITKÄAIKAINEN LAITOSHOITO

Hakeutuminen Henrikinhoviin tapahtuu kirjallisella hakemuksella. Palvelun tarpeita arvioitaessa selvitetään mm. asiakkaan toimintakykyä, terveydentilaa, muistia sekä sosiaalista tilannetta.

Henrikinhovi

Henrikinhovissa järjestetään pitkäaikaista laitoshoittoa ikääntyneille, joiden toimintakyky on alentunut siten, että he tarvitsevat runsaasti apua hoidossa ja huolenpidossa. Vanhainkodissa ikääntyneen hoito perustuu hänen itsensä sekä mahdollisesti hänen läheistensä kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Vanhuspalveluiden johtaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7702 tai 045 636 5009

ASUMISPALVELUT

Ikäihmisten vuokra-asunnot

Ikäihmisille tarkoitettut vuokrattavat rivitaloasunnot sijaitsevat Vuollettiellä (Salavatalot). Hakemuslomakkeita saa vanhuspalveluiden johtajalta.

**Vanhuspalveluiden johtaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7702 tai 045 636 5009**

Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

Kokemäen kaupunki tarjoaa kotona asumisen, omaishoitajien jaksamisen sekä ikääntyneen kotihoidon tueksi lyhytaikais- eli intervallipalveluasumista Henrikinhoviin. Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen voi tulla kyseeseen esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien aikana tai ikääntyneen tarvitessa kokonaisvaltaista elämäntilanteensa palvelukartoitusta.

**Sairaanhoidtaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7717**

Tehostettu palveluasuminen

Henrikinhovissa toimii 9-paikkainen tehostettu palveluasumisyksikkö Kaskukamari, jossa asiakas saa ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon. Kouvatsalla sijaitsee Palvelukoti Ilola, jossa on paikkoja myös kokemäkeläisille. Lisäksi Kokemäen kaupunki ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta tehostettua palveluasumista.

**Vanhuspalveluiden johtaja
Henrikinhovi
Iltarusko 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 528 7702**

MUITA IKÄIHMISEN ARKEA HELPOTTAVIA PALVELUITA

Yleinen edunvalvonta

Maistraatti tai kärjäoikeus voi määrätä edunvalvojan henkilölle, joka ei itse kykene valvomaan etuaan tai hoitamaan asioitaan. Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä tulee tehdä maistraattiin.

Edunvalvoja on päämiehensä luottohenkilö. Hän puolustaa päämiehensä etua ja edustaa tätä asioissa, jotka on maistraatin tai kärjäoikeuden toimesta määrätty hänen hoidettavakseen. Edunvalvojaksi voidaan määrätä myös yleinen edunvalvoja. Useimmiten edunvalvoja määrätään hoitamaan päämiehensä taloudellisia asioita.

**Yleinen edunvalvoja
Tulkkilantie 2, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 540 6136 tai 040 829 6714**

Vanhusneuvosto

Vanhusneuvoston pyrkimyksenä on edistää ikääntyneiden selviytymistä sekä osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnallisissa asioissa. Vanhusneuvoston tehtäviin kuuluu myös ikääntyvien ja viranomaisten sekä eläkeläis- ja vanhusjärjestöjen yhteistoiminnan lisääminen sekä tiedotuksen edistäminen ikäihmisiä koskevissa asioissa.

Vanhusneuvostolla ei ole itsenäistä päätäntävaltaa, mutta neuvoston tehtävänä on valmistella esityksiä ja aloitteita kunnan hallintoelimille. Ikäihmiset voivat ottaa yhteyttä neuvoston jäseniin asioissa, jotka haluttaisiin esille neuvoston kokouksissa.

Puheenjohtaja Tarmo Iivonen
Puh. (02) 546 2368 tai 040 834 2126

Sihteeri Ritva Laine
Puh. (02) 528 7731 tai 040 570 9325

Perhe- ja päihdekliniikka

Päihdekliniikka tarjoaa A-klinikkapalveluja myös Kokemäen toimipisteessään. Klinikalta saa apua alkoholi-, lääke- ja huumeongelmiin, erilaisiin riippuvuuksiin sekä elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia sekä tietysti luottamuksellisia. Lähetettä ei tarvita.

Ajanvaraus ja neuvonta arkisin klo 8.00 - 15.00

Siltakatu 4, 32800 Kokemäki
Puh. (02) 546 1344

Kokemäen seurakunta

Seurakunnan diakoniatyö tarjoaa ikäihmisille kokonaisvaltaista tukea, apua sekä yhteisöllisyyttä. Samalla diakoniatyön avulla pyritään hoitamaan ikääntyneiden henkistä ja hengellistä elämää. Diakoniatyöntekijöihin kannattaa ottaa yhteyttä esimerkiksi silloin, kun mieltä painavat suru, sairaus, yksinäisyys, ihmissuhdevaikeudet, mielenterveys- tai päihdeongelma, työttömyys tai taloudelliset vaikeudet. Henkilökohtaisen, luottamuksellisen tapaamisen voi sopia diakoniatoimistoon tai mahdollisesti pyytää kotikäyntiä.

Seurakunta toivottaa ikäihmiset tervetulleiksi erilaisiin ryhmiin, tilaisuuksiin sekä mukaan muuhun seurakunnan toimintaan.

Kirkkoherranvirasto
Kakkulaistentie 2, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 546 4167
Avoinna ma - pe 09.00 - 12.00 ja 13.30 - 15.00

Diakoniatoimisto puh. (02) 546 4410
Avoinna ma - pe 09.00 - 10.00

Diakoniatoimisto Kouvatsa puh. (02) 556 1126
Avoinna ti ja to 09.00 - 11.00

Vapaaehtoistoiminta

Suomen Punaisen Ristin Kokemäen osaston toimintaan kuuluvat mm. OMAVA-hanke eli omaishoitajien vapaaehtoistoiminta, ensiapuryhmät, verenluovutus, ystävätoiminta sekä Ystäväkamarin toiminta. Ystäväkamarilla järjestetään esimerkiksi aamutuokioita ja lauluhetkiä.

Punaisen Ristin Kokemäen osasto
Ystäväkamari
Tulkkilantie 15, 32800 KOKEMÄKI
Puh. 040 751 2802

Puheenjohtaja Juhani Merikallio
Puh. 0400 770 740

Apteekkipalvelut

Apteekeissa asiakas voi muun muassa saada reseptit uusittua, mikäli se ei sairauden seurannan takia ole tarpeellista terveysasemalla. Apteekeissa voidaan lisäksi tarkistaa asiakkaiden lääkkeiden yhteensopivuus, ja tarvittaessa apteekista otetaan yhteys myös lääkäriin.

Kokemäen Apteekki
Haapionkatu 17, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 546 4312

Peipohjan Apteekki
Skaffarinkatu 1, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 546 7224

Kauvatsan sivuapteekki
Yttiläntie 248, 32920 KAUVATSA
Puh. (02) 556 1032

Vapaa-aikatoimi

Vapaa-aikatoimisto
Tulkkilantie 2, 32800 KOKEMÄKI

Vapaa-aikasihteeri
Puh. (02) 540 6173 tai 0400 352 059

Uimahalli

Vuonna 2005 peruskorjatussa uimahallissa on iso allas, lasten allas ja kylmävesiallas. Lisäksi hallissa on vesihierontasuihkuja 4 kpl sekä invahissi.

Haapionkatu 13, 32800 KOKEMÄKI
Puh. (02) 540 6177 tai 045 139 3753

Kirjastopalvelut

**Kokemäen kaupungin kirjasto
Haapionkatu 13, 32800 KOKEMÄKI
Neuvonta, uusinnat, aineistokyselyt puh. (02) 540 6175**

**Kauvatsan kirjasto
Lähteenmäenkoulutie 70, 32920 KAUVATSA
Puh.(02) 556 1019**

Kokemäen kansalaisopisto

Kansalaisopisto tarjoaa monenlaisia kursseja eri aihealueista, kuten esimerkiksi kädentaitoja sekä eri kielten opetusta. Kansalaisopiston opetusohjelma jaetaan kaupunkilaisten koteihin joka vuosi.

Haapionkatu 13 (koulukeskus), 32800 KOKEMÄKI

Seniorijärjestöjä

Eläkeliiton Kokemäen yhdistys ry, (02) 546 8697 tai 040 726 1297

Kokemäen Eläkkeensaajat ry, 0400 825 567

Kokemäen Kansalliset Seniorit ry, (02) 546 4505

Kokemäen Sotaveteraanit ry, (02) 546 7410

Sotainvalidien Veljesliiton Kokemäen Osasto ry, 040 769 0599

Sotainvalidien Veljesliiton Kokemäen osaston naisjaosto ry, (02) 546 4369

HYÖDYLLISIÄ YHTEYSTIETOJA

Yleinen hätänumero puh. 112

Myrkytystietokeskus puh. (09) 471 977

Omaishoitajat ja Läheiset Liitto Ry:

Länsi-Suomen aluetoimisto, puh. 020 7806 581

Omaishoidon neuvonta, puh. 020 7806 599

Senioriluuri puh. 0600 393 938 (1,95€/min+pvm)

Valtakunnallinen kriisipuhelin puh. 010 195 202

Valtakunnallinen muistilinja puh. 0800 9 6000




JULKAISUSOPIMUS


1. Vesa Tolonen (jäljempänä tekijä) ja Heidi Karhu sekä Tiia Tallgren (jäljempänä julkaisija) ovat sopineet 4 kuvan sarjan (jäljempänä Sarja) julkaisemisesta SAMK:n opinnäytetyön tuloksena syntyvässä Kokemäen ikäihmisten palveluoppaassa.
2. Tekijällä on Sarjan tekijänoikeudet. Vesa Tolonen omistaa kaikki oikeudet Sarjan sisältöön. Tämän sopimuksen päätyttyä Sarjan kaikki julkaisu-oikeudet siirtyvät tekijälle.
3. Julkaisijalla on julkaisu-oikeus Sarjaan Kokemäen ikäihmisten palveluoppaassa. Oikeus sisältää myös uusintapainokset ja mahdolliset päivitykset oppaan muuhun sisältöön. Julkaisijalla ei ole oikeutta muunnella Sarjaa ilman tekijän suostumusta, eikä peittää tai poistaa tekijän nimimerkkiä tai muita vastaavia tietoja. Julkaisijalla ei ole oikeutta ilman eri sopimusta luovuttaa sopimuksen kohteena olevia oikeuksia eteenpäin, eikä julkaista Sarjaa tai sen osia jossain muussa muodossa.
4. Julkaisijalla on oikeus uudelleenjulkaista Sarja Kokemäen kaupungin verkkosivuilla.
5. Tekijällä on oikeus julkaista Sarja Suomessa ja ulkomailla ja pitää Sarjaa esillä näyttelyissä sekä internetissä.
6. Tekijä sitoutuu toimittamaan Sarjan valmiit jaksot julkaisijalle viimeiseen aineiston toimituspäivään mennessä.
7. Tekijä ei vastaa mahdollisista julkaisijalle aiheutuvista välittömistä tai välillisistä kustannuksista.


Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kullekin sopijaosapuolelle.

Harjavalta 6.12.2009

Paikka ja päiväys


Vesa Tolonen
Tekijä


Heidi Karhu
Julkaisija


Tiia Tallgren
Julkaisija

Tutkimuslupahakemus

Haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvää tutkimusta.

Opinnäytetyön tekijät: Heidi Karhu, Tiia Tallgren
(5007H, Satakunnan ammattikorkeakoulu, Harjavalta)

Opinnäytetyön tilaaja: Kokemäen kaupunki

Opinnäytetyön ohjaaja: Anne Kivenmaa

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö: Vanhainkoti Henrikinhovi

Tutkimuksen:

- a) kohde/kohdejoukko: Palvelupäiville osallistuvat ikäihmiset
- b) aineiston keruumenetelmä: Ryhmähaastattelu
- c) aineiston keruun ajankohta: 29.9.09

Vakuutamme ettei tutkimuksessa kerättyjä tietoja käytetä tutkimuksen ulkopuolisiin tarkoituksiin ja että tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden yksityisyydensuojaa kunnioitetaan. Tutkimuksessa kerätyt tiedot käsitellään ja hävitetään siten, ettei yksityisyydensuojaa loukata.

29 / 9 20 09

[Redacted]
 sosionomiopiskelija Heidi Karhu

[Redacted]
 sosionomiopiskelija Tiia Tallgren

Lupa myönnetty 29 / 9 20 09

Myöntäjän allekirjoitus [Redacted]

Anne-Marie Ståhlström



Tutkimuslupahakemus

Haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvää tutkimusta.

Opinnäytetyön tekijät: Sosionomiopiskelijat Heidi Karhu (0701233)
ja Tiia Tallgren (0701235) Satakunnan auk. H-mlta

Opinnäytetyön tilaaja: Kokemäen kaupunki

Opinnäytetyön ohjaaja: Anne Kivenmaa

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö: Holan palvelukoti

Tutkimuksen:

a) kohde/kohdejoukko: Holan palvelupaivien kokemuskeliset ikäihmiset

b) aineiston keruumenetelmä: Ryhmähaastattelu

c) aineiston keruun ajankohta: 21.10.09

Vakuutamme ettei tutkimuksessa kerättyjä tietoja käytetä tutkimuksen ulkopuolisiin tarkoituksiin ja että tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden yksityisyydensuojaa kunnioitetaan. Tutkimuksessa kerätyt tiedot käsitellään ja hävitetään siten, ettei yksityisyydensuojaa loukata.

1 110 20 09


sosionomiopiskelija Heidi Karhu


sosionomiopiskelija Tiia Tallgren

Lupa myönnetty 21 / 10 20 09 Myöntäjän allekirjoitus 

Perusturva / ohjaaja
Kokemäen kunta