

Mistä on hyvä palveluohjaus tehty?

Arviointitutkimus palveluohjauksen asiantuntijuudesta ja sen kehittämismahdollisuuksista Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa

Marika Uhlbäck

Opinnäytetyö

_____. _____. _____

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä Marika Uhlbäck	
Työn nimi Mistä on hyvä palveluohjaus tehty? Arviointitutkimus palveluohjauksen nykytilasta ja kehittämismahdollisuuksista Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa	
Päiväys	28.5.2012
Sivumäärä/Liitteet	59/3
Ohjaaja Kristiina Kukkonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalvelut	
Tiivistelmä	
Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työmenetelmä, jonka avulla kootaan tarvittavat palvelut asiakkaan tueksi sekä lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Väestön ikääntyessä ja palvelurakenteiden muuttuessa pystytään asiantuntevalla palveluohjauksella kohdentamaan henkilöstön resurssit oikein ja tukemaan asiakkaan toimintakykyä sekä voimavaroja mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden tavoitteena on vähentää laitoshoidon ja tukea ikäihmisen kotona asumista mahdollisimman pitkään. Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena tutkia ja arvioida, millaista Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjauksen asiantuntijuus on ja miten sitä voisi kehittää vastaamaan tulevaisuuden mukana tuomiin haasteisiin. Tutkimusaineisto kerättiin lähettämällä kyselylomake kaikille Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa palveluohjausta tekeville sosiaalihoitajille, kotihoidon ohjaajille sekä ylemmille esimiehille. Tutkimustuloksena voidaan todeta, että Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjauksen asiantuntijuudessa korostuu palveluohjauksen prosessin ymmärrys, ennaltaehkäisevän ja ennakoidun työn merkitys sekä verkostotyön kehittäminen. Palveluohjauksen työmenetelmän tulisi olla dialogista ja hyvän asiakassuhteen luomiseen perustuvaa. Palveluohjaaja on rinnalla kulkeva, tasavertainen asiantuntija. Opinnäytetyön johtopäätösten mukaan palveluohjauksella on merkittävä osa Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluista ja asiantuntijuus on moninaista asiakastyön osaaamista. Palveluohjauksellisen työn osaamista halutaan viedä enemmän myös kotihoidossa toteutettavaan hoitotyöhön. Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia vanhuspalveluiden kotihoidossa toimivien hoitajien kokemuksia palveluohjauksen osuudesta heidän työssään ja suunnitella sen pohjalta palveluohjauksellisen työn koulutusmalli jokapäiväistä hoitotyötä tekeville hoitajille.	
Avainsanat Toimintakyky, palveluohjaus, arviointi, asiantuntijuus.	

Field of Study			
Social Services, Health and Sports			
Degree Programme			
Degree Programme in Social Services			
Author			
Marika Uhlbäck			
Title of Thesis			
What is good case management made of? The expertise of case management in Joint authority of Kainuus Service for the Elderly.			
Date	28.5.2012	Pages/Appendices	59/ 3
Supervisor			
Kristiina Kukkonen			
Client Organisation /Partners			
Joint authority of Kainuus Service for the Elderly			
Abstract			
Case management is a work method that accentuates customer oriented approach. Case management is a way to gather all services needed to support clients' working order and attenuate the disjointedness of services. When the popularity get older and the structure of services changes is case management a way to head staff resources right and as well support clients working order and resources comprehensively. In Joint authority of Kainuu is important that the Elderly can live their own home as long as possible and facility treatment is the last alternative. The purpose of this Thesis was to research and evaluate what is expertise like in Joint authority of Kainuus Service for the Elderly and how can it be developed to respond to the challenges we face in the future. Research material was gathered by sending a survey to all staff who work for the Service for the Elderly who work as a case manager. According to results of this research, the expertise of case management is a combine of the knowledge of the case management process, preventive work, foreshadowing and network know-how. The work method of case management should be based on dialogue and good client relationship. Case manager is clients' equal companion. According to the conclusion of this Thesis, case management has a significant role in the Service for the Elderly. Also the expertise of case management is various mix of customer service. the know-how of case management should be part of healthcare education in Joint authority of Kainuu. It would significant to research more how nurses find case management part of their everyday work. Next thesis could innovate a training plan how to educate nurses to use case management in their everyday work.			
Keywords			
working order, case management, evaluation, expertise			

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	PALVELUOHJAUKSEN MERKITYS MUUTTUVASSA YHTEISKUNNASSA.....	8
2.1	Kainuun maakunta-kuntayhtymä toimeksiantajana	9
2.2	Ikääntyvä Kainuu.....	10
3	PALVELUOHJAUS, PALVELUTARVE JA ASiantuntijuus	13
3.1	Ikäihmisen toimintakyky ja palveluohjaus	14
3.2	Ikäihmisten palveluohjausprosessi.....	16
3.3	Palvelutarpeen arviointi osana toimintakyvyn tukemista	21
3.4	Asiantuntijuus osana hyvää palveluohjausta.....	23
4	PALVELUOHJAUS KAINUUN MAAKUNTA-KUNTAYHTYMÄN VANHUSPALVELUISSA.....	26
4.1	Arviointitutkimus tutkimusmenetelmänä	26
4.2	Kyselylomake aineiston keruun menetelmänä.....	28
5	TUTKIMUSTULOKSET	33
5.1	Tutkimusjoukko.....	33
5.2	Ammattitaito ja kompetenssit	35
5.3	Palveluohjauksessa tarvittava osaaminen.....	35
5.4	Asiakastyön osaaminen ja palvelutarpeen arviointi.....	36
5.5	Palveluohjaajan rooli Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalveluissa ..	39
5.6	Palveluohjauksellisen asiantuntijuuden kehittäminen ja ylläpitäminen	39
5.7	Palveluohjauksen haasteet	41
6	TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET	44
6.1	Koulutus ja kokemus.....	44
6.2	Palveluohjauksen toteuttaminen	45
6.3	Asiakaslähtöisyys.....	48
6.4	Ennakointi ja ennaltaehkäisevä työote	49
6.5	Nelikenttämallin sovellus	50
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	53
8	POHDINTA	56
	LÄHTEET	59

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Muistutusviesti tutkimukseen osallistumisesta

Liite 3 Kotikuntoutusmallin kotikäyntirunko

1 JOHDANTO

Onnistunut ikääntyminen ei ole merkityksellistä ainoastaan yksilölle, vaan sillä on moninaiset vaikutukset myös yhteiskuntaan. Ikäihmisten määrä tulee kasvamaan nopeasti tulevina vuosikymmeninä, jonka vuoksi uudenlaista ajattelua ja uusia toimintamuotoja tarvitaan. Uudenlaista ajattelua ja uusia työmuotoja tarvitaan siis kehittämään suomalaista vanhustyötä ja siihen liittyviä työtapoja, toiminnan rakenteita sekä sen vaatimia resursseja. (Aalto 2008, 15.)

Tutkimusten mukaan yhteiskunnalle on edullisempaa tukea ikääntyneen kotona asumista kuin laitoshoidoa. Ikääntyminen ja ikääntymiseen liittyviä palveluntarpeita ymmärretäänkin nyt 2000-luvulla paremmin ja tämän vuoksi muutosta tapahtuu myös palvelurakenteissa. (Seppänen 2006, 35.) Varhainen puuttuminen ja sekä ikääntyvien toimintakykyä ylläpitävä toiminta ennaltaehkäisevät ongelmien kasautumista ja kärjistymistä. Samalla siirretään hoidon ja palvelujen tarvetta tulevaisuuteen. Jotta erilaiset ennaltaehkäisevät ja kuntouttavat työmenetelmät sekä uudenlaiset palvelut voisivat toteutua, tulee nykyisiä palvelurakenteita kehittää. Aktiivisen osallistumisen mahdollistaminen, itsenäisyyden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen sekä turvallisuuden tukeminen ovat osana onnistuvaa ikääntymistä. (Eloranta & Punkanen 2008, 7.)

Myös Kainuussa väestön ikääntyminen on nopeaa. Ikäihmisten arjesta selviytymistä ja kotona asumista pyritään tukemaan erilaisin palveluin ja tukikeinoin mahdollisimman pitkään. Palveluohjauksella ikäihmisen on mahdollista saada oikeat ja tarkoituksenmukaiset palvelut oikeaan aikaan. Hajanaiset palvelut, sosiaali- ja terveyspalveluiden rakennemuutokset, väestön ikääntyminen, palveluiden käytön kasvu, pitenevät välimatkat sekä palveluiden monituottajuus ovat palveluohjauksen haasteena. Ikäihmisten palvelutarpeet tulevat olemaan yhä yksilöllisempiä ja he ovat entistä tietoisempia palveluiden käyttäjiä. Jotta tulevaisuudessakin kasvaviin palvelun tarpeisiin sekä laatuvaatimuksiin pystytään vastamaan, on olennaista kehittää palveluohjausta ja ylittää rajapintoja sosiaalialan sekä terveysalan välillä.

Kehittämällä palveluohjausta työmenetelmänä on tulevaisuudessa mahdollista vastata yhteiskunnallisen muutoksen mukana tuleviin haasteisiin. Vaikka palveluohjaus nimenä viittaa palveluihin ohjaamiseen, tarkoitetaan sillä kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan, kuten ikäihmisen, hyvää kohtaamista sekä luottamuksellisen suhteen luomista asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Hyvän kohtaamisen myötä syntyy luottamussuhde, joka taas johtaa mahdollistamaan asiakkaan omien voimavarojen ja tavoitteiden

ymmärtämiseen. Vasta tämän jälkeen selkiytyy ajatus siitä, millaiset palvelut tukevat asiakkaan arjessa selviytymistä. (Suominen s.a.)

Opinnäytetyöni on arviointitutkimus Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjauksen asiantuntijuudesta ja sen kehittämisestä. Henkilöstölle suunnatulla lomakehaastattelulla selvitin millaista asiantuntijuutta Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjausta toteuttavilla työntekijöillä on ja vertailin tutkimustuloksia teoriassa esiin tulleisiin hyviin käytäntöihin. Tarve tutkimukselle tuli toimeksiantajalta, Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluista, mutta oma mielenkiintoni vanhustyöhön sai minut valitsemaan aiheen.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda tutkimustulosten ja teorialiedon pohjalta nelikenttämalli, josta on selkeästi luettavissa ne asiat, joita Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjauksessa tulisi huomioida toiminnan kehittämiseksi. Nelikenttämallista käy ilmi, mitä uutta pitää luoda, mistä voidaan luopua, mitä olemassa olevaa pitää vahvistaa ja mitä voidaan vähentää, jotta vanhuspalveluiden palveluohjausta ja työntekijöiden asiantuntijuutta voidaan kehittää yhä toimivampaan suuntaan. Laajempa tavoitteena on korostaa palveluohjauksen merkittävyyttä muuttuvassa yhteiskunnassa sekä saada työmenetelmälle lisää vaikuttavuutta. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä on toimintakyky, palvelutarve, palveluohjaus ja asiantuntijuus.

Opinnäytetyöni aihe on mielestäni erittäin ajankohtainen, koska väestö Kainuussa ikääntyy vauhdilla ja ikäihmisten kotona asumista sekä arjesta selviytymistä pyritään tukemaan erilaisin tukikeinoin mahdollisimman pitkään. Palveluohjaus on tärkeä tutkimisen ja kehittämisen kohde, koska ikäihmisen ei ole mahdollista saada tarvitsemiin palveluita ”yhdeksi luukulta”. Hajanaiset palvelut, sosiaali- ja terveyspalveluiden rakennemuutokset, palveluiden käytön kasvu sekä palveluiden monituottajuus ovat nykypäivän palveluohjauksen haasteena. Väestön ikääntyminen Kainuussa on nopeaa ja palvelutarpeisiin on kyettävä vastaamaan sekä tehokkaasti että laadukkaasti.

2 PALVELUOHJAUKSEN MERKITYS MUUTTUVASSA YHTEISKUNNASSA

Toimintaympäristö sosiaali- ja terveydenhuollossa muuttuu nopeasti ja ikääntyvien määrän lisääntyminen tuo haasteita palveluiden kehittämislle. Haasteita ovat palvelutarpeiden muutokset, palveluihin liittyvät odotukset, varallisuuden kasvu, teknologian kehittyminen sekä asiakkaiden lisääntynyt tietoisuus oikeuksistaan. (Aalto 2008, 16.) Erityisen merkityksellistä ikääntyminen on sosiaali- ja terveystalveluiden käytön sekä kustannusten näkökulmasta. Väestön ikääntymisen myötä ikääntyneiden kansalaisten elämänlaadun varmistus tulee huomioda palvelujen tarjonnan lisäksi myös yhteiskunnallisessa suunnittelussa. (Eloranta & Punkanen 2008, 7.)

Yhteiskunnassamme tuleekin olemaan suuri joukko hyväkuntoisia ikäihmisiä Ikääntyneitä, koska toimintakyvyn arvioidaan olevan tulevaisuudessa nykyistä parempi. Näille erittäin toimintakykyisille ikäihmisille tulee tarjota ennaltaehkäisevästi ikääntymistä tukevia toimintoja sekä yhteisöjä. Samanaikaisesti enemmän tukea tarvitseville ikäihmisille tulee taata riittävät ja toimivat palveluketjut, joilla mahdollistetaan palveluiden oikea-aikaisuus sekä turvallisuus. (Aalto 2008, 15.)

Vanhusten huollon palvelukokonaisuus muodostuu monista eri sosiaali- ja terveystalveluista. Tällä hetkellä vanhusten huollossa puhutaan paljon palvelujen porrastamisesta. Tarkoituksena palvelujen porrastamisessa on palvelujen asteittainen lisääminen ja ensisijaisesti avohuollon palvelujen tarjoaminen. Vanhustenhuollossa ei vielä ole omaa erityislainsäädäntöä, mutta vireillä oleva vanhustalvelulain, niin sanottu ikälain, luonnos tukee palvelurakenteen muutosta ja on osana edistämässä ikäihmisten asemaa yhteiskunnan palveluverkoston jäsenenä. Vanhustalvelulain luonnoksen tavoitteena on turvata ikäihmisen sosiaali- ja terveystalvelujen saanti sekä turvata heille turvallinen, merkityksellinen ja arvokas elämä. Palvelujen saannin lähtökohtana ei niinkään ole ikä, vaan toimintakyvyn heikentyminen. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2003, 181–182; STM 2012.)

Ensisijaisesti ikäihmisten palvelut koostuvat sosiaali- ja terveydenhuollon yleisistä, kaikille yhteisistä, palveluista. Vaikka painopiste on avohuollossa, pyritään avo- ja laitoshuollon yhteistyötä saamaan mahdollisimman joustavaksi. Näin palvelut vastaisivat muuttuviin tarpeisiin ja muodostaisivat kokonaisuuden, joka on suunnitelmallinen. Avohoitoon sisällytetään kotihoidon palvelut, terveystalvelut, kotona asumista tukevat sosiaali- ja terveystalvelut sekä palveluasuminen. Laitoshuoltoon kuuluvat lyhytaikainen ja pitkäaikainen laitoshuolto. Myös terveystalvelukeskuksen vuodeosastot, sairaalat, ryhmä- ja pienkodit, vanhainkodit sekä joissakin tapauksissa myös palvelu-

asuminen lasketaan laitoshoidon piiriin. Palveluita järjestävät kuntien lisäksi myös yksityiset yritykset, seurakunnat, järjestöt ja yhdistykset. Kunnat voivat tuottaa palveluja joko itsenäisesti tai ostaa palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2003, 181–182.)

2.1 Kainuun maakunta-kuntayhtymä toimeksiantajana

Kainuun maakunta-kuntayhtymään kuuluu Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi. (Kainuun maakunta-kuntayhtymä a.) Eri kunnat jakautuvat seudullisesti eri alueisiin. Vuolijoki on nykyään osa Kajaania. Seutu I käsittää Kajaanin, Paltamon ja Ristijärven. Seutu II on Kuhmo ja Sotkamo. Seutuun III, eli Ylä-Kainuuseen, kuuluvat Hyrynsalmi, Puolanka ja Suomussalmi. Kuviossa 1 on nähtävissä Kainuun kunnat. Vaala kuuluu Oulunkaaren kuntayhtymään.



KUVIO 1. Kainuun kunnat ja seudut (Huovinen 2012)

Helmikuussa vuonna 2003 eduskunta säätöi lain vuonna 2005 alkaneesta ja vuoden 2012 loppuun kestävästä Kainuun hallintokokeilusta, jonka tarkoituksena on maakunnallisen itsehallinnon vahvistamisen (Kainuun maakunta-kuntayhtymä a). Hallin-

tokokeilulle katsottiin olevan tarvetta, koska asukasluku Kainuussa laskee, ikärakenne vanhenee, yritystoiminta ja työpaikat vähenee sekä kuntatalous heikkenee. Palvelujen tuottamisella maakunnallisesti katsottiin edistettävän alueellista tasa-arvoisuutta maakunnan asukkaiden välillä. (Valtanen 2012.)

Asukkaiden näkökulmasta sosiaali- ja terveystalouden palvelut turvataan kaikkiin pienempiinkin kuntiin. Esimerkiksi ikäihmisen kannalta tällaisia palveluja ovat kotipalvelu, pitkäaikaishoidon järjestäminen sekä lääkärin vastaanotto toiminta. Vastuu palveluiden järjestämisestä on siis maakunta-kuntayhtymällä, mutta rahoittaminen jää kunnille. (Kainuun maakunta-kuntayhtymä b.) Keväällä 2011 säädettiin jatkolaki, jonka mukaan hallintokokeilua olisi ollut mahdollista jatkaa vielä vuoteen 2016 edellyttäen, että kaikki Kainuun kunnat olisivat hyväksyneet jatkon yksimielisesti. Puolangan kieltäytyessä hallintokokeilun jatkosta, valmistellaan Kainuuseen vuoden 2012 aikana uusi palvelumalli. Tämä palveluiden uudelleen järjestely tarkoittaa sitä, että Kainuuseen muodostetaan kaksi kuntayhtymää. Toinen on Kainuun Liitto ky, johon kuuluu myös Puolanka sekä Vaala. Toinen kuntayhtymä on Sosiaali- ja terveydenhuollon ky, johon ei kuulu Puolanka eikä Vaala. Tärkein asia muuttuvassa tilanteessa on riittävien palvelujen turvaaminen. (Aarnio 2012; Valtanen 2012.)

Kotihoito ja kotona asumista tukevat palvelut ovat osa Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluita. Kotihoito koostuu kotipalvelusta, sairaanhoidosta sekä terveydenhuollon ehkäisevästä työstä (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2003, 183). Kainuussa jokaisella seudulla on omat kotihoidon ohjaajat, sosiaaliohjaajat sekä hoitohenkilöstö. Kotihoidon ohjaajat ovat kotihoidossa toimivia lähiesimiehiä, joiden alaisina sosiaaliohjaajat sekä hoitajat toimivat. Tolosen (2012) mukaan Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa on ollut vuonna 2011 yhteensä 9094 työntekijää.

2.2 Ikääntyvä Kainuu

Kainuussa ikärakenne tulee muuttumaan vuosikymmenien aikana siten, että ikäihmisten määrä tulee kasvamaan. Vuonna 2010 yli 75-vuotiaita asukkaita Kainuussa oli yli 8 000. Ikäihmisten määrän arvioidaan kasvavan noin tuhannella vuoteen 2015 ja vuonna 2030 yli 75-vuotiaiden väestöennuste on 14 000. (Yli 75v. – väestöennuste v. 2006–2040/ Kainuu 2011.) Vanhuspalveluiden visio Kainuun maakunta-kuntayhtymän talousarvion 2012 ja toimintasuunnitelman 2013–2015 mukaan on ”Kainuulainen vanhus selviytyy itsenäisesti ja turvallisesti omassa kodissaan lähiverkostonsa sekä oikea-aikaisten palvelujen turvin mahdollisimman pitkään”.

Vanhuspalveluiden arvoina ovat turvallisuus, itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Tavoitteena on toteuttaa palvelut tehokkaasti ja taloudellisesti, mutta laadukkaasti. Palveluohjausta hyödyntämällä vanhuspalvelut järjestää ja koordinoi Kainuussa asuville ikäihmisille ja heidän omaisilleen kotona asumista tukevia palveluja. (Kainuun maakunta-kuntayhtymä c.)

Vuosina 2003–2004 tehdyn selvityksen mukaan Kainuun vanhuspalveluissa ajateltiin kehittämistarpeita ja -alueita olevan ikääntyvien toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä kotona asumisen tukemisessa. Myös asiakaslähtöisyydessä, yksilöllisyydessä, verkostomaisuudessa ja uusissa toimintatavoissa sekä työmenetelmissä nähtiin olevan kehittämistä. Edellä mainittuihin asioihin liittyen palveluohjaus nähtiin yhtenä oleellisenä kehittämisen kohteena. Tähän perustui vuosina 2004–2006 toteutettu ”Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa” -hanke. (Heikkinen, Salminen & Sirviö 2005, 7; Kainuun Maakunta 2006, 2.)

Hankkeen päätavoitteena oli ottaa käyttöön yhtenäinen palveluohjausjärjestelmä Kainuun vanhuspalveluissa ja saada palvelujen piiriin asiakkaat, jotka hyötyvät palveluohjauksesta. Osatavoitteena oli työntekijöiden tiedon ja taidon lisääminen vanhuspalveluihin ja -etuuksiin ohjattaessa. Konkreettisia toimenpiteitä tavoitteisiin pääsemiseksi oli paikallisen palveluohjausmallin suunnittelu, kokeilu ja arviointi maakuntahallinnon alueella. Vanhuspalvelujen henkilöstöä koulutettiin Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjaukseen vuonna 2005 yhteensä 19 henkilöä. Näillä koulutetuilla palveluohjaajilla oli erilaiset ammatilliset koulutustaustat sosiaali- ja terveysalalta. (Heikkinen, Salminen & Sirviö 2005, 7; Kainuun Maakunta 2006, 2.)

Hankkeen lopputuloksena todettiin, että hankkeen tavoitteet saavutettiin ja näkyvimpänä tuloksena nähtiin palveluohjauksellisen työmenetelmän kehittyminen uudeksi työmenetelmäksi Kainuussa. Hankkeeseen ja palveluohjaukseen liittyen on tehty myös vuonna 2005 opinnäytetyönä sähköinen koulutusmateriaalipaketti. Koulutusmateriaalina on cd-rom -levy, jota käytettiin osana palveluohjaajien kouluttamista. (Kainuun Maakunta 2006, 2.) Kainuulaisten ikäihmisten kokemus palveluohjauksesta ja sen merkityksestä kotona asumisen tukemiseen on ollut Tampion ja Pesosen vuonna 2006 tehdyn opinnäytetyön, ”Ei tarvii pitkin pitäjää kysellä, kuka se mistäkin asiasta tietää mitäki...”, tutkimuksen mukaan positiivinen ja se nähtiin tärkeänä asiana. (Kainuun Maakunta 2006, 19.)

Nyt palveluohjausta kehitetään Kainuussa AKI – Aktiiviasiakas hankkeen kautta. AKI – Aktiiviasiakas on yhteistyöhanke Kainuun maakunta-kuntayhtymän sekä yksityisten palveluntuottajien välillä, joka kestää vuoden 2012 loppuun saakka. Hankkeen rahoittajana toimii Tekes Innovaatiot sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmässä 2008–2015 -ohjelmassa. Hankkeen tavoitteena on kehittää uusi toimintatapa julkisten hyvinvointipalvelujen välittämiseen, jossa asiakkaalla on suurempi mahdollisuus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun, mitä palveluja tarvitsee ja mistä hän ne hankkii. Aktiiviasiakkaalle luodaan palvelutarjotin, jossa on tarjolla sekä yksityisten palveluntuottajien että kuntayhtymän palveluja. (Kainuun maakunta-kuntayhtymä d.)

Palvelutarjotin on yhteinen virtuaalinen markkinapaikka julkiselle sekä yksityiselle sektorille ja palvelutarjottimen tiedot ovat saatavilla reaaliaikaisesti Internetistä. Koulutetut palveluohjaajat tukevat omaisia ja asiakasta hänelle parhaiten sopivan palvelukokonaisuuden valinnassa. Perustana palveluohjaajan antamalle neuvonnalle ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä elämäntilanne. (Kainuun maakunta-kuntayhtymä d.)

Palveluohjaaja tarjoaa asiakkaalle ammatillista arviointia, mutta valinnan palvelun tarjoajasta tekee aina asiakas itse. Hanke edistää vertailua maakunnan ja yksityisen sektorin palveluiden välillä. Kun palvelut tuotteistetaan hyvin, se lisää palveluiden kysyntää, mikä taas johtaa yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden uusiin toimintamahdollisuuksiin sekä luo alalle uutta työllisyyttä. Tällaisen avoimen kilpailun oletetaan hillitsevän kustannuksia sekä lisäävän palveluiden laatua. Hankkeen toimintamallia testataan ensin palvelusetelin muodossa vanhusten tehostetussa palveluasumisessa, joka otetaan käyttöön kesäkuussa 2012. AKI – Aktiiviasiakas toimintamallia kehitetään yhdessä palveluntuottajien, asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Hanke selvittää toimintamallin mahdollisuutta laajentua muille alueille, kuten vammaispalveluihin sekä vanhusten koti- ja omaishoitoon. (Kainuun maakunta-kuntayhtymä d.)

3 PALVELUOHJAUS, PALVELUTARVE JA ASiantuntijuus

Suomessa vanhuus on määritelty alkavaksi, kun ihminen täyttää 65 vuotta. Tällöin saavutetaan yleinen eläkeikä ja ihminen tilastoidaan vanhusväestöön. Tosiasiassa kuitenkin vielä 75 vuotta täyttäneistä 70 prosenttia selviytyy lähes itsenäisesti arkipäivän toimista. Tutkimusten mukaan ikäihmisen toimintakyky alkaa yleisesti katsottuna heikentyä vasta, kun ihminen on 75–80 -vuotias. Ikä ei kuitenkaan ainoastaan kerro ihmisen toimintakyvystä tai terveydentilasta. Erilaisten palvelujen tarve lisääntyykin asteittain vasta toimintakyvyn heikentyessä. (Kettunen ym. 2003, 175–176.)

Toimintakyvyn tukeminen lähtee asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Varhainen puuttuminen sekä ikääntyvien toimintakykyä ylläpitävä toiminta ennaltaehkäisevät ongelmien kasautumista ja kärjistymistä. Samalla siirretään hoidon ja palvelujen tarvetta tulevaisuuteen. Jotta erilaiset ennaltaehkäisevät ja kuntouttavat työmenetelmät sekä uudenlaiset palvelut voisivat toteutua, tulee nykyisiä palvelurakenteita kehittää. Aktiivisen osallistumisen mahdollistaminen, itsenäisyyden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen sekä turvallisuuden tukeminen ovat osana onnistuvaa ikääntymistä (Aalto 2008, 20; Eloranta & Punkanen 2008, 7.)

Suomessa kuntakoon laajeneminen sekä sosiaali- ja terveystoimen palvelutuotannossa kasvaneet tilaaja-tuottajamallit ovat mahdollistaneet erikoisosaamisalueiden keskittämisen ja palvelutuotannon tehostamisen. Vaikka asiakkaan toivotaan hyötyvän tästä uudistuksesta, on kehityssuunnalla myös varjopuolensa. Useita erilaisia palveluja tarvitsevalle asiakkaalle voi kertyä palveluita useilta eri palveluntuottajilta, mutta ei ainuttakaan aitoa kohtaamista. (Suominen s.a.)

Palvelujen hajanaisuus, monituottajuus ja näiden mukanaan tuoma hankaluus lisäävät ikäihmisten turvattomuutta, eristäytyneisyyttä ja yksinäisyyttä. Palvelujärjestelmämme on hyvin monimutkainen ja tämän vuoksi esimerkiksi ikäihmisten on vaikeaa hahmottaa, mitä palveluja on tarjolla ja mistä niitä saa. Kaiken lisäksi jokaisella alueella maakunnalliset, seudulliset ja lähipalvelut ovat omanlaisensa. (Kukkonen 2011.) Turvattomuus nähdään osasyynä laitoshoidon tarpeeseen, koska turvattomuus voi aiheuttaa ikäihmiselle sekavuutta. (Suominen 2011.) Palveluohjaus ja sen kehittäminen nähdään yhtenä vaihtoehtona lähestyä palvelutuotannon ongelmia (Suominen s.a.).

Kiinnittämällä huomiota hyviin palveluohjauksen käytäntöihin on mahdollista tehdä työtä asiakaslähtöisesti, mutta myös taloudellisesti tehokkaasti. Suomisen (2011) mukaan resurssikeskeisestä näkökulmasta palveluohjaukseen liittyvä keskustelu keskittyy usein siihen, miten kalliiksi asiakkaan luona käynnit tulevat maksamaan, vaikka tulisi keskittyä siihen, millaista tulosta se tuottaa. On kaikkien etu, kun asiakkaalle saadaan juuri hänelle tarkoituksenmukaiset palvelut sekä tukitoimet oikea-aikaisesti (Kukkonen 2011).

3.1 Ikäihmisen toimintakyky ja palveluohjaus

Ikääntyminen tuo yleensä mukanaan eriasteisia elämää rajoittavia ja asiakkaan omaa kärsivällisyyttä koettelevia muutoksia. Muutokset vaikuttavat jokapäiväiseen elämään, toimintakykyyn ja siten myös elämänlaatuun. Laajasti määritellen toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen selviytymistä itselleen riittävällä tavalla, itselleen merkityksellisistä toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää arkeaan. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19.)

Toimintakyky on kuin itseisarvo, joka näkyy itseilmaisun, itsenäisen elämisen ja läheisten ihmissuhteiden vaalimisena. Iän mukanaan tuomat muutokset, elinolot ja elämäntavat lisättynä perinnöllisiin tekijöihin muodostavat moniulotteisen taustan toimintakyvyn muokkaantumiselle. Toimintakyky heikkenee iän myötä aseittain ja alle 75-vuotiailla tavanomaisista toiminnoista selviytyminen on suhteellisen hyvää. Toimintakyvyn aletessa ensin hankaloituvat asioiden hoitaminen, kuten kauppa- ja pankkiasioinnit sekä raskaampien kotitöiden tekeminen. Muutokset toimintakyvyn heikentymisessä näkyvät palveluiden tarpeen sekä palveluiden käytön lisääntymisessä. (Eloranta & Punkanen 2008, 9–10.)

Ihminen on fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja hengellinen kokonaisuus. Nämä kaikki ulottuvuudet muodostavat saumattoman toimintakyvyn kokonaisuuden, jossa kaikki osa-alueet ovat vaikutuksissa toisiinsa. Myös ikäihmisten palveluohjauksessa painopiste on tulevaisuudessa. Ikäihminen pyritään saamaan ajattelemaan valoisasti omaa tulevaisuuttaan positiivisessa mielessä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19; Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 118–119.)

Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä selviytyä arjen aktiivisuutta vaativista toiminnoista. Tällä tarkoitetaan selviytymistä arkiaskareista, harrastuksista ja päivittäisistä toiminnoista. Fyysiseen toimintakykyyn liittyy muun muassa voima, lihaskunto, tasapaino, koordinaatiokyky ja fyysiset sairaudet. Voimavaroja ovat kaikki sellaiset

asiat, joita asiakas osaa, voi tai jaksaa tehdä. Ne ovat asioita, joista saa onnistumisen kokemuksia. Voimavaroja voi löytyä joko ihmisestä itsestään tai hänen ympäristöstään. Fyysiset voimavarat ympäristöä tarkastelemalla ovat esimerkiksi palvelujen läheisyys ja saatavuus tai kodin tilat ja varustus. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19–26; Mäkinen ym. 2009, 119.)

Psyykkiseen toimintakykyyn sisältyy kognitiiviset toiminnot, persoonallisuus, psyykkiset voimavarat sekä mieliala. Kognitiiviseen toimintaan liittyy muisti, oppiminen ja havaitseminen. Tärkeitä osia psyykkisissä voimavaroissa ovat motivaatio, mieliala ja kyky tiedostaa omat vahvuudet ja heikkoudet. Psyykkinen toimintakyky näkyykin itsearvostuksessa sekä päätöksen- ja ongelmanratkaisuvalmiuksissa. (Eloranta & Punkanen 2008, 12; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19–26.) Ympäristön kannalta psyykkiset voimavarat nähdään esimerkiksi asuinympäristön viihtyvyydessä ja maisemissa sekä kulttuuritarjonnassa. Psyykkinen vanheneminen on siis muuttumista, kypsymistä ja siirtymistä uuteen elämänvaiheeseen. (Mäkinen ym. 2009, 119).

Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä toimia elämässään toisten ihmisten kanssa erilaisissa yhteisöissä ja vuorovaikutustilanteissa. Ikäihmisen sosiaalinen verkosto koostuu kaikista niistä vuorovaikutussuhteista, joiden kautta hän solmii uusia sosiaalisia kontakteja, saa sosiaalista tukea ja säilyttää jo olemassa olevan sosiaalisen identiteettinsä. Hyvin toimiva verkosto on tärkeimpiä peruspilareita ikäihmisen toimintakyvyn ja terveyden näkökulmasta. Sosiaalinen verkosto vaikuttaa positiivisesti fyysiseen, psyykkiseen ja hengelliseen toimintakykyyn. (Mäkinen ym. 2009, 119).

Sosiaalista toimintakykyä voi rajoittaa fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn muutokset. Esimerkiksi liikuntakyvyn huononeminen voi heikentää mahdollisuuksia osallistua erilaisiin harrastuksiin tai tilaisuuksiin. Ympäristö voi antaa ikäihmiselle sosiaalisia voimavaroja esimerkiksi siten, että eri ihmissuhteiden kautta saa työapua, liikkumisapua, tunnetukea tai tietotukea. (Mäkinen ym. 2009, 119.)

Hengellinen toimintakyky sisältää uskon ja luottamuksen toisiin ihmisiin ja Jumalaan. Myös elämäkatsomus, arvot, aatteet ja filosofiset pohdinnat kuuluvat hengelliseen toimintakykyyn. Hengellisyys antaa ihmiselle voimaa ja auttaa ikäihmistä kokemaan elämän mielekkäänä sekä merkityksellisenä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19–26.)

Ympäristö, mieli ja keho ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Ikäihmisen toimintakykyyn vaikuttaa perinnöllisten tekijöiden lisäksi myös ympäristö. Iän myötä

toimintakyky muuttuu, mutta se miten ja missä ajassa muutokset tapahtuvat on hyvin yksilöllistä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19.)

Kun tarkastellaan ikäihmisen toimintakykyä, on keskeistä kiinnittää huomiota arkielämän vaatimuksista suoriutumiseen. Ikäihmiset ovatkin usein itse kehittäneet omia keinoja, joilla he pyrkivät ratkaisemaan erilaisia toimintakyvyn alenemisen mukana tuomia haasteita. Hyvä toimintakyky on siis kykyä selviytyä päivittäisistä arjen toiminnoista ja kykyä toimia haluamallaan tavalla. Tällöin toimintakyvyn kaikki osa-alueet, fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja hengellinen, ovat tasapainossa keskenään. Jos jonkin toimintakyvyn osa-alue heikkenee, huononee myös toimintakyky kokonaisuutena ja näin myös ikäihmisen kyky selviytyä arjessa vaikeutuu. Toimintakyvyn heikentyessä ikäihminen voi joutua miettimään uudestaan oman käsityksensä elämänlaadusta. Tällöin vanhustyön ammattilaiselta vaaditaan asiantuntijuutta tunnistaa ikäihmisen omat voimavarat ja ongelmat, jotta ikäihmisen toimintakyvyn, itsenäisyyden sekä elämänhallinnan ylläpitämiseen löydetään ratkaisuja. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19.)

3.2 Ikäihmisten palveluohjausprosessi

Palveluohjaus on menetelmä organisoida sosiaali- ja terveystalvveluja, mutta lisäksi se on myös tapa harjoittaa palveluhallintoa. Palveluohjauksella tarkoitetaan yksilökohtaista asiakastyötä "case management" sekä palveluiden yhteensovittamista myös organisaatioiden tasolla "service coordination". Palveluohjausprosessin tavoitteena on määrittää yhdessä asiakkaan kanssa hänen voimavarat ja palvelutarpeet sekä niihin parhaiten vastaavat palvelut sekä tukimuodot. Voidaan ajatella, että palveluohjaus on niin sanottu kattokäsite, jonka alle mahtuvat asiakkaat tarpeineen, eriauttajatahot ja heidän tarjoamat tukimuodot sekä palveluiden tuottajat ja kehittäjät. Työskentelymuotona palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava. (Hjälml 2008, 15; Suominen & Tuominen 2007, 7–8.)

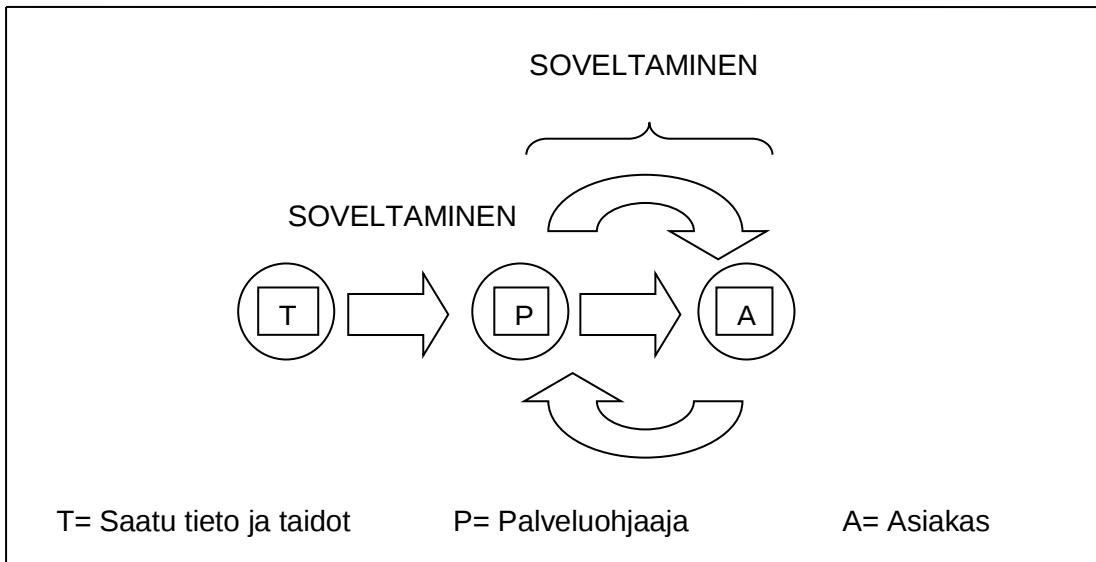
Palveluverkoston koordinoijana, eli palveluohjaajana, voi toimia kuka tahansa viranomaistahon edustaja terveydenhoitajasta työvoimaneuvojaan. Palveluohjaukseen perustuvia työotteita on erilaisia liittyen asiakkaan tuen tarpeeseen. Perinteinen palveluohjaus perustuu monipuoliseen palveluverkoston asiantuntijuuteen. Palveluohjaaja pitää huolen, että asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma toteutuu ja kaikki tarvittavat päätökset tehdään palveluiden saamiseksi. Palveluohjauksellinen työote tarkoittaa varmistamista ja koordinoimista asiakkaan ja palveluiden välillä, jolloin palveluohjauksellista työtä tehdään muun työn ohella. Yksilökohtainen palveluohjaus on

hyvin intensiivistä työtä asiakkaan kanssa, jossa autetaan asiakasta eteenpäin vaikeassa elämäntilanteessa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Palveluohjauksen kautta voidaan auttaa asiakasta jäsentämään hänen avun tarvettaan. Palveluohjauksessa on olennaista osata luoda hyvät suhteet kaikkien toimijoiden välille ja viedä asiakkaan asioita eteenpäin. Voidaan ajatella, että palveluohjaaja on yhteen sovittelijana sekä tulkkina asiakkaan ja palveluverkoston välillä. Tämä edellyttää kuitenkin asiakkaan elämismaailman tuntemista sekä yhteistä kieltä. Palveluohjaajan on osattava kääntää ammattikieli kansankielelle. Palveluohjaajan ei kuitenkaan oleteta olevan kaikkietävä. Asiakassuhdetta lujittaakin palveluohjaajan inhimillisyys. Palveluohjaajan työalue on laaja ja tiedonhankinnassa hyödynnetään verkostotyötä. (Suominen 2011; Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Vaikka palveluohjaus nimenä viittaa palveluihin ohjaamiseen, tarkoitetaan sillä kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan, kuten ikäihmisen, hyvää kohtaamista sekä luottamuksellisen suhteen luomista asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Hyvän kohtaamisen myötä syntyy luottamussuhde, joka taas johtaa mahdollistaa asiakkaan omien voimavarojen ja tavoitteiden ymmärtämiseen. Vasta tämän jälkeen selkiytyy ajatus siitä, millaiset palvelut tukevat asiakkaan arjessa selviytymistä. (Suominen s.a.)

Kuviossa 2 on kuvattu palveluohjauksellisen asiakassuhteen luomista. Suomisen (2011) mukaan palveluohjaajien saama yleistieto ja taidot sovelletaan omaan työhön ja siitä eteenpäin alue- ja asiakaskohtaisesti. Palveluohjaajan ja asiakkaan välillä tulee käydä dialogista vuorovaikutusta, jotta luottamussuhde syntyy ja asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne on mahdollista ymmärtää. Ainoastaan voimavaroja voidaan tukea, ei ongelmia. Näin ollen asiakkaan omia voimavaroja täytyy aina löytää ja rakentaa palvelut asiakkaan omien voimavarojen mukaan.



KUVIO 2. Palveluohjauksen vuorovaikutus (mukaillen Suominen 2011)

Palveluohjaus on moniulotteinen käsite ja sitä voidaan käyttää eri tavoin eri yhteyksissä. Tässä työssä palveluohjauksella tarkoitetaan toimintatapaa, jossa tehdään työtä suunnitellusti sekä jäsentyneesti asiakkaan sen hetkisen elämäntilanteen tarpeita vastaavaksi eri palveluja ja tukimuotoja hyödyntäen. (ks. Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.) Asiakkaan verkostoa hyödyntämällä saadaan tarvittava tuki arjessa selviytymiseen. Suominen (2011) mukaan palveluohjaajan ensisijaisena tehtävänä on löytää arkipäiväisiä ratkaisuja ikäihmisen elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tueksi ennen kuin aletaan koota ”palveluarmeijaa”. On saatava asiakas itse miettimään, mitä hän haluaa ja tarvitsee. Hjalmin (2008, 17) mukaan ikäihmisen voi olla vaikeaa tuoda esiin omia tarpeita ja halujaan, koska yleensä asiantuntijan oletetaan antavan suoria vastauksia ongelmatilanteisiin. Palveluohjaaja toimii henkilökohtaisen tuen antaja ja tukee asiakkaan itsenäistä elämää sekä arjen sujuvuutta (Suominen & Tuominen 2007, 5–6.)

Palveluohjauksessa dialogisuus on tärkeää. Dialogisuus on kahden ihmisen välistä vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet ovat tasavertaisia keskenään. Asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa olennaista on asiakkaan kohtaaminen ihmisenä, ei vain palvelujen tarpeen kohteena. Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus on vastakohta dialogisuudelle. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä luokittelee asiakkaan tilanteen ja määrittelee auttamistoimet ilman asiakkaan kuulemistä. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakas ei ole osallisena palvelutarpeen arvioinnissa vaan hän jää passiiviseksi omassa elämässään. (Mäkinen ym. 2009, 137–140.)

Dialoginen vuorovaikutus korostaa vastavuoroisuutta ja molemminpuolista ymmärrystä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa on tärkeää hyväksyä toisen mielipiteet ja ajatukset vaikka ei itse olisikaan samaa mieltä. Asiakastyön dialogisuutta on yhteisen ymmärryksen rakentaminen ja vuorovaikutuksen edistäminen sekä molempien ehdoilla eteneminen. Vaikka dialogisuus on tasavertaista kommunikointia, tulee työntekijän kuitenkin uskaltaa tarttua ongelmakohtaan. Parhaimmillaan dialogisuus on toiselta oppimista joka voi johtaa asenteiden ja mielipiteiden muutokseen. (Mäkinen ym. 2009, 137–140.)

Ikäihmiset haluavat asua kotonaan niin pitkään kuin mahdollista. Halutaan myös, että esimerkiksi terveydentilan edellyttämät palvelut ovat helposti saatavilla. Palveluketjun kokonaisuus näkyy asiakkaalle prosessina, joka on laadukasta ja sujuvaa yhteistyötä eri toimijoiden välisessä yhteistyössä. (Valppu-Vanhainen 2002, 31–32.)

Ikäihmisen elämäntilannetta on siis osattava tarkastella kokonaisvaltaisesti, jotta saa realistisen ja kattavan käsityksen palvelun tarpeesta (Seppänen 2006, 39–40). Tavoitteena vanhuspalveluiden palveluohjauksella on ikäihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn paraneminen tai ennallaan pysyminen. Ikäihmisen voimavaroja sekä ongelmia tarkemmin selvittämällä auttamistyön tavoitteet tarkentuvat ja konkretisoituvat. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 11–13.)

Asiakkaan verkostoa ei nähdä ainoastaan viranomaisverkostona, vaan se käsittää myös muun asiakkaan oman sosiaalisen verkoston. Hyvää palveluohjausta kuvataan kuitenkin viranomaisten keskinäisenä toimintana, jossa asiakas on päähenkilö. Vuorovaikutusosaaminen nousee keskeiseen asemaan, kun on kyse verkostoitumisesta. Verkostoituminen onkin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen osaamisalue, jota myös palveluohjaus edustaa. (Suominen & Tuominen 2007, 6.)

Kaikilla asiantuntijoilla on Suominen (2011) käsityksen mukaan omat näkemykset siitä, mitä verkostotyö on. Mutta kaikilla asiantuntijoilla on kuitenkin yhteinen näkemys siitä, että verkostotyön ja moniammatillisuuden tavoitteena on asiakkaan arjen tukeminen. Vanhusasiakkaille sosiaalinen verkosto on todella tärkeä ja merkityksellinen, jolloin myös verkostotyön rooli korostuu. (Koskinen 2003, 336–337; Suominen 2011).

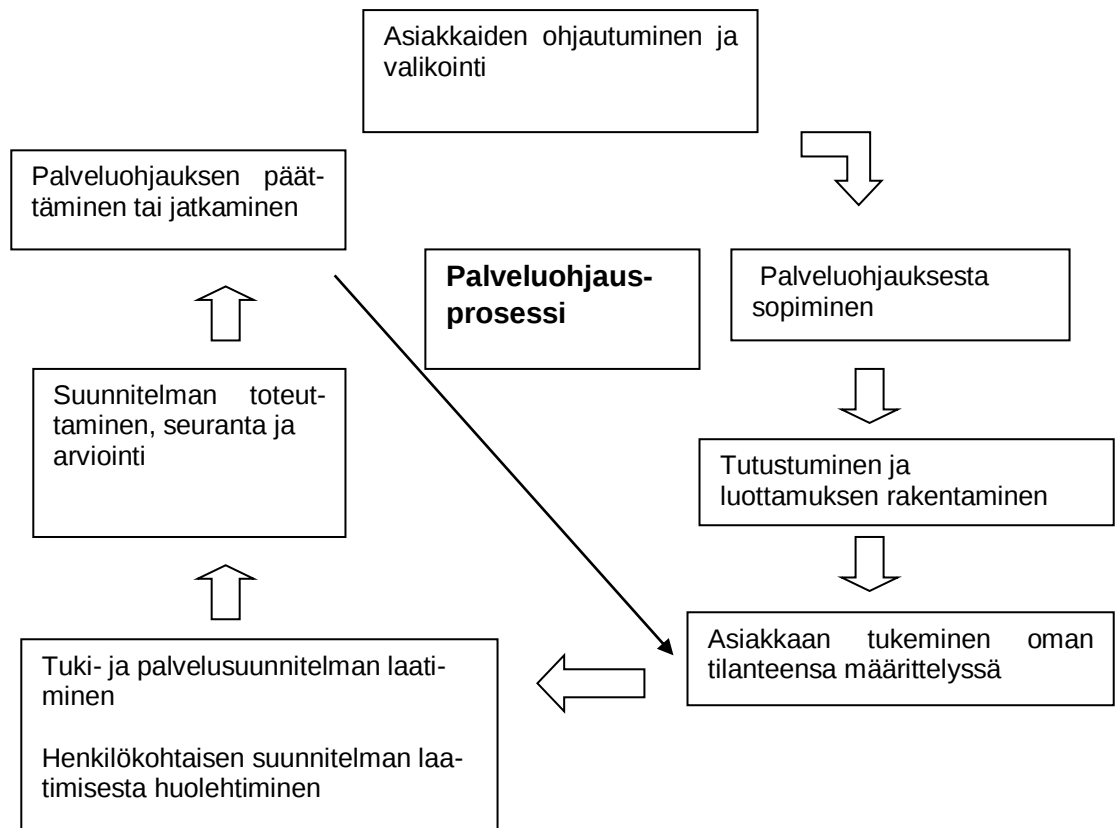
Yksilökohtaisella palveluohjauksella voidaan vastata asiakkaan elämäntilanteen ja palvelutarpeen muutoksiin. Kun palvelutarvetta aikaan saaneet vaiheet muuttuvat, poistuvat, lisääntyvät tai uusia tarpeita kehittyä, täytyy palvelun tarvetta arvioida uudelleen. Ikäihmisen kohdalla tällaista tapahtuu, kun hän siirtyy esimerkiksi pitkäai-

kaishoidon piiriin. Yksilökohtainen palveluohjaus rakentuu sovelletusti aina paikallisesti kunnan ja sen palvelujärjestelmän lähtökohtien mukaisesti. (Valppu-Vanhainen 2002, 18.)

Palveluohjaus voidaan kuvata viisivaiheisena prosessina. Ensimmäisenä on asiakkaiden valikointi. Valikoinnilla tarkoitetaan palvelujen kohdentamista niille, jotka sitä eniten tarvitsevat. Palveluohjaajalle onkin usein haastavaa tunnistaa monimutkaiset tilanteet, joihin voitaisiin palveluja oikein kohdentamalla puuttua. Ikäihmisen näkökulmasta esimerkiksi sairaalasta kotiutuminen tai omien voimavarojen todennukainen arviointi ovat tilanteita, jotka vaativat tunnistamista. Toisena vaiheena prosessissa on asiakkaan palvelutarpeiden arviointi. Arviointi tulee tehdä huolellisesti, jotta palvelut muodostavat räätälöidyn kokonaisuuden. (Suominen & Tuominen 2007, 40–41; Valppu-Vanhainen 2002, 15.)

Kolmas prosessin vaihe on palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, jossa kootaan eri osapalvelut yhteen ja tehdään suunnitelma palveluiden järjestämisestä. Palveluiden seuranta, kaikkien osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien määrittäminen on neljäs vaihe palveluohjausprosessissa. Palvelutavoitteiden seuranta ja hoivajärjestelyn korjaaminen ovat viimeiset prosessin vaiheet. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa. (Suominen & Tuominen 2007, 40–41; Valppu-Vanhainen 2002, 15.)

Vanhustyön toiminta-alueena on nykyään usein ikäihmisen oma koti ja lähipiiri. Kohtaaminen on tärkeää, koska asiakas on usein palveluohjaussuhteen alkaessa neuvottomuuden ja epätietoisuuden tilassa. Tämän vuoksi on tärkeää määritellä heti alussa tavoitteet ja kuinka niihin pyritään pääsemään. Yleensä palveluohjaaja on myös palveluntuottajan edustaja. Näin on myös Kainuussa. Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä palveluohjaajan asema ja seurantatavat. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 40.) Tilanne vaatii työntekijältä epävarmuuden sietokykyä, kohtaamisen tärkeyden oivaltamista, ihmissuhdetuntemusta sekä aikaa. (Suominen & Tuominen 2007, 23, 27). Kuviossa 3 on kuvattu palveluohjausprosessi.



KUVIO 3. Palveluohjaus prosessi (mukaillen Pietiläinen & Seppälä 2003, 37)

Palvelutavoitteiden seuranta on palveluohjaajan keino tukea asiakasta ja läheisverkostoon kuuluvia ihmisiä, mutta samalla hän valvoo suunnitelman onnistumista ja tarpeiden muutosta. Seurannan keinoin palvelun tuottajille ja sitä toteuttaville tahoille voidaan antaa palautetta sekä seurata kustannusten kehitystä. Uudelleenarviointi luo siis asiakkaan näkökulmasta turvallisuutta, mutta se on myös kustannusten hallintaa. (Valppu-Vanhainen 2002, 18.)

”Kainuun mallissa” palveluohjaus prosessin viisi vaihetta ovat muovautuneet seuraavanlaisesti (Kainuun Maakunta 2006, 12):

1. Asiakkaaksi ohjautuminen palveluohjaukseen
2. Palveluohjauksesta sopiminen
3. Palvelutarpeen arvioiminen ja palvelujen suunnitteleminen
4. Palvelujen järjestäminen, seuranta ja arviointi
5. Palveluohjauksen päättäminen

3.3 Palvelutarpeen arviointi osana toimintakyvyn tukemista

Kun iäkäs henkilö ei selviä kotonaan ilman toisen ihmisen apua tai vastaavanlainen tilanne on odotettavissa, tehdään tuen ja palveluiden tarpeen moniulotteinen arviointi.

Ikäihmisen toimintakykyä arvioidaan keskustelemalla, havainnoimalla ja käyttämällä erilaisia mittareita. Arvioinnissa huomioidaan neljä toimintakyvyn ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen. Lopputulos, joka arvioinnissa saadaan, on aina yksilöllinen. Arviointi on myös aina yhtälö arvioijan, ikäihmisen sekä hänen läheistensä vuorovaikutuksesta. Tavoitteena palvelutarpeen arvioinnilla on luoda asiakkaalle edellytykset päättää turvallisesti sekä itsenäisesti omista asioistaan mahdollisuuksien mukaan. Arvioinnilla puututaan riskeihin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa sekä turvataan asiakkaalle oikea-aikaiset palvelut. Palvelutarpeen arviointi auttaa arvioijaa hahmottamaan tarvittavien palveluiden määrää ja luonnetta. (Finne-Soveri ym. 2011.)

”Kunta myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella” (STM 2011.) Tämä arviointi perustuu yhden tai useamman asiantuntijan sekä asiakkaan omaan näkemykseen. Asiantuntijalla tarkoitetaan kunnan ikääntyneiden palveluista vastaavaa viranomaista. Ikäihmisten kohdalla palvelutarpeen arviointi tarkoittaa sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, kuten koti- ja asumispalveluja, omaishoidon tukea, laitoshuoltoa tai sosiaalihuollon erityislakien mukaisia palveluja, kuten toimeentulotukea tai vammaispalveluja. (STM 2011.)

Palvelutarpeen arviointi on maksutonta ja asiantuntijan on tehtävä arviointi seitsemän päivän kuluessa yhteydenotosta. Kiireellisissä tapauksissa palvelutarve on arvioitava heti. Mikäli asiantuntija katsoo, että asiakas tarvitsee palveluja, laaditaan asiakkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma tarvittavista tukitoimista ja palveluista. (STM 2011.) Vanhuspalvelulaki luonnoksen (STM 2012) tavoitteena on tulevaisuudessa nopeuttaa sekä helpottaa ikäihmisten sosiaalipalvelujen saantia. Lakiluonnoksen mukaan ikäihmisellä tulisi olla oikeus tehdä myös suullinen hakemus palvelujen saamiseksi. Ikäihmisen kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi helpottaa sosiaalipalvelujen myöntämistä.

Seppäsen (2006, 37) mukaan toimintakykyä voidaan arvioida eri mittareilla, mutta yksikään mittari ei arvioi ikäihmisen voimavaroja ja avuntarvetta riittävän laajasti. Seppänen (2006, 37) kertoo myös Päivi Voutilaisen ja Marja Vaaraman vuonna 2005 tekemästä tutkimuksesta *Toimintakykymittareiden käyttö ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa* käyvän ilmi, että toimintakyvyn mittareiden käyttö suomalaisissa kunnissa on yleistä, mutta erityisesti psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arviointi jää usein arvioimatta.

Ympäristötekijät jäävät myös lähes aina arvioinnin ulkopuolelle. Lisäksi Seppänen (2006, 37) kertoo, että Voutilaisen ja Vaaraman tekemässä tutkimuksessa korostetaan ikäihmisen ja hänen läheisten sekä hoito- ja sosiaalityön ammattilaisten välistä yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa. Tiimityöskentely antaa työntekijöille tukea, koska eri ammattikuntien tiedot ja taidot ovat käytössä asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseksi.

Olennaista on nimetä tiimistä yksi henkilö vastuunkantajaksi, koska se helpottaa ja selkiyttää yhteydenottoa kaikkien osapuolten näkökulmasta. Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen tarkoittaa sitä, kun kaikki asiat kootaan yhteen ja sitten laaditaan palvelusuunnitelma sekä järjestetään tarvittavat palvelut. Kun palveluohjaaja selvittää asiakkaan tarvitsemat palvelut sekä etuudet, hän myös samalla auttaa, neuvoa ja tukee asiakasta hakemaan niitä. (Valppu-Vanhainen 2002, 16–17.)

Palvelutarpeen arvioinnin hyvät käytännöt kiteytetään viiteen kohtaan (Kainuun Maakunta 2006, 13):

1. *Arvioi palvelutarve ja toimintakyky kattavasti.*
2. *Arvioi palvelun tarve yhteistyössä.*
3. *Valitse työvälineet huolella.*
4. *Perehdy toimintakyvyn arviointiin, menetelmien käyttöön, kerättyjen tietojen analysointiin ja tulkintaan.*
5. *Hyödynnä arvioinnin tulokset monipuolisesti.*

3.4 Asiantuntijuus osana hyvää palveluohjausta

Ammattitaito ja asiantuntijuus ovat osa ammatillista kasvua ja ammatti-identiteettiä. Ammattitaidolla tarkoitetaan koulutuksen ja kokemuksen myötä saatua pätevyyttä, tekemisen taitoa. Ammattitaito on enemmän työn suorittamista, kun taas asiantuntijuudella tarkoitetaan syvempää osaamista. Asiantuntijuus sisältää käytännön kokemuksen ja teoreettisen osaamisen lisäksi myös ammattieettisen pohdinnan. Lisäksi myös oman työn arvioiminen on tärkeä osa ammatillista asiantuntijuutta. Työntekijän asiantuntijuuteen sisältyy siis ajatus siitä, millaiseen ihmiskäsitykseen ammatillinen toiminta ja asiantuntijuus perustuvat ja mitkä perusteet ohjaavat eettisiä valintoja. (Mäkinen ym. 2009, 34–35.)

Asiantuntijuudelle on tyypillistä oikeiden ratkaisujen löytäminen, vaistonvaraisten päätösten tekeminen, kriittinen työote ja työn kehittämisen näkökulma. Asiantuntija kykenee soveltamaan uutta tietoa nopeasti. Monipuoliset, mutta myös toistuvat kokemukset ovat tärkeitä asiantuntijuuden kehittymisen kannalta. Kokemuksesta oppiminen

syventää osaamista, mutta ne on osattava kytkeä aiemmin opittuun ja siten saada syvällisempää ymmärrystä ja osaamista. Asiantuntija tarkastelee asioita kokonaisuutena ja tieto on muotoutunut monitasoisiksi tietorakenteiksi. (Koskinen 2003, 350.)

Täydennyskoulutukset, ammatilliset vuorovaikutustilanteet, työnohjaus sekä ajankohdainen tieto edistävät asiantuntijuuden kehittymistä ja syventymistä. Työelämässä työntekijän on itse oltava kiinnostunut asiantuntijuuden kehittämisestä ja ylläpitämisestä, jota ammatillinen kasvu jatkuu. Ilman omaa mielenkiintoa ja halua työntekijän työ jää vain suorittamisen tasolle ja ammatillinen kasvu pysähtyy. (Koskinen 2003, 351.)

Ammattilaisen tekemä työ vanhuspalveluissa on tavoitteellista ja tavoittelee aina ikäihmisten hyvinvoinnin tukemista ja lisäämistä. Työn tavoitteellisuus näkyy suunnitelmallisuutena sekä toiminnan jatkuvana arviointina. Toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus sekä tiukkojen resurssien paras mahdollinen hyödyntäminen on mahdollista tavoitteellisella työskentelyllä. (Aalto 2008, 21.)

Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Kuntaliiton Ikäihmisten laatusuositusten (2008) mukaan suunniteltaessa henkilöstön tehtävärakennetta tulee noudattaa ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. On myös huomioitava sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositukset. Tällä tavoitellaan sitä, että kaikilla ikääntyneiden palveluissa toimivilla henkilöillä on gerontologisen asiantuntemuksen lisäksi sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammatillinen koulutus. Ikääntyneiden palveluissa on myös turvattava riittävä ja ammattitaitoinen johto. (Aalto 2008, 99.)

Ikäihmisten palveluohjauksen näkökulmasta asiantuntijuus sisältää tietoa asiakasryhmän tyypillisistä sairauksista ja ongelmakohdista, mutta ne eivät saa olla keskiössä. Koulutuksen ja kokemuksen myötä asiantunteva palveluohjaaja osaa tunnistaa ongelmakohtia sekä ennakoida tulevaa. Asiantuntevalla palveluohjaajalla on osaa mistä asiakastyöstä, aitoa kiinnostusta omaan työhön ja sen kehittämiseen sekä tuntemusta tukipalveluista ja palvelurakenteista. Asiantuntijalla on taitoa soveltaa lainsäädäntöä sekä hoitosuosituksia käytännön tasolle. (Suominen 2011.)

Asiantuntijuuden vaarana voi olla liian nopea toiminta, jolloin asiakas ei pääse osalliseksi palveluohjausprosessiin. Tällainen tilanne voi aiheutua, jos työntekijä ajattelee, että hän tietää ja osaa, mutta asiakas ei. Asiakkaan tyytymättömyys saamiinsa palveluihin tai liian vauhdikas eteneminen voi johtaa passiivisuuteen tai muunlaiseen oireiluun. Tällöin asiantuntijan tulee kiinnittää huomio palvelutarjontaan eikä niinkään asi-

akkaan sisäisiin prosesseihin. Palveluohjaajien on huolehdittava siitä, että asetettujen tavoitteiden saavuttaminen on asiakkaalle mahdollista. Tavoitteiden tulee siis olla konkreettisia ja realistisia asioita. Tavoitteena on aina tukea asiakkaan omia voimavaroja ongelmien sijaan. (Suominen 2011.)

Ongelmien olemassaoloa ei kuitenkaan kiisteta tai niistä ei kielletä puhumasta. Palveluohjauksen asiakastyössä tavoitteena on tukea, kannustaa ja motivoida asiakasta, ei muuttaa asiakasta. On asiantuntijuutta kohdata ja kuulla ihmistä juuri siinä tilanteessa juuri sellaisena kuin hän on. Ongelmat ovat osa jokapäiväistä elämää, mutta niin ovat myös ratkaisut, voimavarat, kyvyt ja resurssit. (Hjälml 2008, 16; Mäkinen ym. 2009, 118–119.)

Palveluohjaaja joutuu käyttämään asiakastyössä omaa harkintaa, joka pohjautuu yleensä jonkinlaiseen asiantuntijuuteen. Asiantuntijuus voi olla hyvin monimuotoista. Asiantuntijuus voi liittyä esimerkiksi aiempaan kokemukseen kyseisen asiakasryhmän kanssa, koulutuksen kautta hankittuun osaamiseen, kokemuseräiseen tietoon tai oman ammattikokemuksen kautta saatuun tietoon. Palveluohjauksessa ei ole valmiita ratkaisuja, joten työntekijä asettaa oman asiantuntemuksensa asiakkaan tavoitteiden toteutumisen palvelukseen. (Suominen & Tuominen 2007, 18–19.)

Oman työn arviointi ja kehittäminen on osa asiantuntijuutta ja ammatillisuutta. Arvioinnin kehittäminen vahvistaa työyhteisön ammatillisuutta ja selkeyttää toiminnan perusteita. Arvioinnin kehittäminen siis edistää työstä ja työssä oppimista. Arviointia voi toteuttaa joko itsenäisesti tai työyhteisössä esimerkiksi jonkun asiakastapauksen kautta. On tärkeää löytää asioita, joita olisi voinut tehdä toisin ja oppia niistä. (Aalto 2008, 92; Hjälml 2008, 18–19.)

4 PALVELUOHJAUS KAINUUN MAAKUNTA-KUNTAYHTYMÄN VANHUSPALVELUISSA

Syyskuussa 2011 otin yhteyttä Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalvelujohtajaan selvittääkseni olisiko vanhushpalveluissa tarvetta jollekin tietylle tutkimukselle. Sain tietää, että heillä olisi vanhushpalveluissa tarvetta selvittää millaista on ikäihmisten palveluohjauksen asiantuntijuus ja millaisena työntekijät itse kokevat palveluohjauksellisen työn ja roolin Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalveluissa. Kiinnostuin aiheesta ja teoreettisen aineiston keruu sekä työsuunnitelman tekeminen alkoi heti saatuaani opinnäytetyön aiheen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja arvioida palveluohjauksen asiantuntijuutta Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalveluissa. Tarkoituksena oli selvittää mitä asiantunteva palveluohjaus on teorian näkökulmasta, millaista palveluohjaus on ja millaista sen tulisi olla Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalveluissa. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia ammatillisia tutkintoja ja koulutuksia työntekijöillä on. Lisäksi selvitettiin millaista erityisosaamista heiltä löytyy, kuinka ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään sekä miten palveluohjausta yleensä voitaisiin kehittää Kainuun maakunta-kuntayhtymän tulevaisuuden vanhushpalveluissa.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksenä on: Millaista on palveluohjauksen asiantuntijuus Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalveluissa?

Alakysymyksiä ovat:

1. Millaista asiantuntijuutta palveluohjaaja työssään tarvitsee?
2. Millaista osaamista palveluohjaajilla on ja miten sitä voisi kehittää?
3. Millaisena palveluohjaajat kokevat oman asiantuntijuutensa vanhustyössä?

4.1 Arviointitutkimus tutkimusmenetelmänä

Opinnäytetyön tutkimuskysymysten tarkennuttua vahvistui ajatus siitä, että opinnäytetyö tulee olemaan arviointitutkimus. Nyky-yhteiskunnassa arviointi on asia, jolta ei voi välttyä. Kaikkea toimintaa seurataan, tarkastellaan ja arvioidaan. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 9.)

Arvioinnista onkin tullut keskeinen kiinnostuksen kohde niin palvelujen kuin organisaatioiden kehittämisessä. Useat eri tekijät ovat vaikuttaneet arvioinnin kasvaneeseen kiinnostukseen. Myös ammattieettiset säännöstöt edellyttävät sitoutumista oman osaamisen ja työn jatkuvaan kehittämiseen. Ellei kriittisesti seuraa ja arvioi

käytäntöjä, toiminnan laatua sekä sen vaikutuksia, ei ole mahdollista kehittää omaa työtään, ammatillisuuttaan ja asiantuntijuuttaan. (Robson 2001, 5.)

Kaikkien organisaatioiden tulisi pyrkiä kaikin tavoin uudistumaan ja muuttamaan valitsevia käytäntöjä. Uudistumisen edellytyksenä on olemassa olevien käytäntöjen kyseenalaistaminen sekä jatkuva toiminnan arviointi. (Aalto 2008, 21.) Laadun kehittäminen ja jatkuva työn kehittäminen ovat parhaimmillaan osa arkista työtä. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on yksi tärkeä osa työn kehittämistä, koska laadun kehittämisessä lähtökohtana on aina asiakas. (Aalto 2008, 91.)

Arvioinnin tulee kohdistua sellaiseen käytännön toimintaan, josta on asiakkaille hyviä vaikutuksia. Hyvin toimivissa käytännöissä ja niiden vaikutuksissa yhdistyvät asiakkaiden, palvelun käyttäjien, poliittisten päätöksentekijöiden, johdon ja käytännön ammattilaisten edut. (Robson 2001, 10.) Jotta arviointi on kannattavaa, siitä täytyy hyötyä. Toiminnan parantaminen onkin olennainen osa arviointitutkimusta. Kerättyä tietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä, laajentamisessa tai siitä luopumisessa. Saatua tietoa voidaan käyttää myös vaikutusten osoittamiseen. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 9.)

Jotta toiminta on laadukasta, tulee sillä olla yhteinen perusta. Toiminnan yhteinen perusta määritellään perustehtävän, vision, arvojen, laatutavoitteiden ja laatukriteerien kautta. Hyvällä laadunhallintajärjestelmällä varmistetaan, että asiakaskunnan odotuksiin ja tarpeisiin vastataan sekä muiden toimintaan kohdistuvia vaatimuksia tunnistetaan. On myös varmistettava riittävät edellytykset sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Muista tutkimusmenetelmistä arviointitutkimus eroaa muun muassa siinä, että siihen kuuluu arvottavat johtopäätökset. (Aalto 2008, 92; Linnonsuo 2004, 13–14.)

Arviointi edellyttää ydinprosessien sekä palveluiden näkyväksi tekemistä, jotta niitä voidaan arvioinnin kautta parantaa. Toiminnan suunnittelua, seuranta, arviointia ja varmistamista varten on oltava yhteiset menettelytavat. On jokaisen työntekijän vastuulla saada asiakkailta palautetta ja välittää sitä eteenpäin työyhteisöön. (Aalto 2008, 92.)

Vaikka auttamistyössä ammatillisen työn tärkeimmät tulokset näkyvätkin ihmisten elämäntilanteiden ja toimintakyvyn muutoksina, liittyy arviointiin myös taloudellinen näkökulma. Yhteiskunnan jäsenten tulee voida luottaa siihen, että julkiset palvelut, jotka on rakennettu yhteisin varoin, toimivat tarpeisiin vastaten ja tavoitteiden mukai-

sesti. Palvelun käyttäjän näkökulmasta arviointi siis lisää uskottavuutta ja tietoisuutta palvelujen tilasta ja eri prosesseista. Hyvä arviointi kohdistuu työhön, sen sisältöön ja vaikutuksiin. Hyvä arviointi ei syyllistä työntekijää, vaan edistää hänen oppimistaan sekä vahvistaa osaamisalueitaan. (Robson 2001, 6.)

Arviointitutkimusta tehtäessä on oltava selvillä mitä arvioidaan ja miksi arvioidaan. Tutkimuksen toteuttamiseksi etsin tietoa toiminnan sisällöstä ja siihen liittyvästä teoriasta sekä keskeisistä käsitteistä. On tärkeää, että minulla tutkijana on ymmärrys siitä, mitä palveluohjaus sekä asiantuntijuus ovat käsitteenä ja vanhustyössä niin yleisellä tasolla kuin Kainuussa. (ks. Aalto-Kallio ym. 2009, 9-10.)

Linnonsuon (2004, 14) mukaan arviointiprosessiin kuuluu kolme eri vaihetta. Ensimmäisenä on neuvottelu- ja sopimuksentekovaihe, jolloin oleellisinta on päästä yhteisymmärrykseen toimeksiantajan kanssa arviointikysymyksestä. Lisäksi sovitaan, onko tutkija ulkoinen vai sisäinen. Eli onko osallistuuko tutkija itse tutkimukseen itsearvioivasti vai tekeekö tutkimuksen ulkopuolisena. Tutkimuksessani neuvottelin ja sovin opinnäytetyön sisällöstä sekä aikataulusta toimeksiantajan kanssa. Olen ulkopuolinen tutkija, koska en työskentele toimeksiantajan alaisena.

Toinen vaihe on toteuttamisen ja tiedon tuottamisen vaihe, jolloin tulee huomioida tutkimuksen toimintaympäristö, osallistuvat tahot sekä käytössä olevat resurssit. Suhteen luominen arviointikohteeseen on tärkeää, vaikka toimisikin vain ulkoisena arvioijana. Osallistujille on tärkeää tiedottaa tutkittava aihe ja miten tutkimus etenee. Myös tutkimuksen tilaaja on oleellista tuoda esille. Viimeisenä vaiheena arviointiprosessissa on arviointitiedon käyttöön otto. Saadut tutkimustulokset siis esitellään johtopäätöksineen. (Linnonsuo 2004, 14.)

4.2 Kyselylomake aineiston keruun menetelmänä

Helmikuun 20. päivänä aloitin syventävässä työharjoittelussa Kainuun maakuntakuntayhtymän vanhuspalveluissa. Sain käytännön kokemusta siitä, millaista palveluohjaus vanhuspalveluissa. Tämän käytännön kokemuksen kautta sain uutta näkökulmaa tutkimuksen tekemiseen. Lomakkeen työstämisessä otin huomioon muutosehdotukset ja valmis kyselylomake (liite 1) lähetettiin vastausjoukolle huhtikuussa. Aineiston analysoinnin aloitin huhtikuun lopulla, heti vastaukset saatuani.

Kyselylomake oli aineiston keruun menetelmänä, koska se oli ainoa vaihtoehto saada kerättyä tietoa kaikilta Kainuun alueen palveluohjaajilta nopeaan tahtiin. Tutkimuslomaketta suunniteltaessa on tärkeää, että kysymykset laaditaan ja asetetaan niin, että niistä saa tarvitsemansa tiedon. Robsonin (2001) mukaan arviointikysymykset ovat merkittävä osa suunnitelman rakentamisprosessia. Laadin kyselylomakkeen teorialietoon pohjaten.

Etsin teoriasta hyviä palveluohjausmalleja ja nostin sieltä mielestäni juuri tähän tutkimukseen merkittävimmät teemat. (ks. Linnonsuo 2004, 29.) Alun perin tarkoituksena oli tehdä tutkimuksesta enemmän tilastollista analysointia ja tutkimustulosten vertaailua kuin lopulta oli mahdollista tehdä. Pienen vastausmäärän vuoksi tulokset on esitetty sanallisesti ja taulukkomuodossa.

Tutkimusaineiston keruu oli tarkoitus toteuttaa alkuperäisen suunnitelman mukaan jonkin yhteisen ison palaverin yhteydessä. Tarkoituksena oli se, että minä opinnäytetyön tekijänä ja kyselylomakkeen laatijana olisin voinut tarkentaa lomakkeen kysymyksiä ja vastata heränneisiin kysymyksiin reaaliajassa. Myös vastausprosentin arvioitiin olevan korkeampi, jos kysely toteutetaan sille annetulla ajalla. Aikataulullisten tekijöiden vuoksi tutkimusaineiston keruu tapahtui lopulta puolistrukturoidulla tutkimuslomakkeella, joka lähetettiin testauksen jälkeen kohdejoukolle Kainuun maakunta-kuntayhtymän sisäisen postin kautta.

Robsonin (2001, 127, 140) mukaan arvioinneissa käytetään paljon lomakekyselyjä, koska kyselylomakkeen täyttäminen ei vie paljon aikaa. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen on kuitenkin aikaa vievää. Erilaisia haastattelutyppejä on mahdollista yhdistellä eri tavoin, jotta saa luotua omalle arviointitutkimukselle sopivan menetelmän.

Lomakkeessa yhdessä kysymyksessä kysytään vain yhtä asiaa. Näin vastaajien oli helppo vastata kysymykseen ja tutkimustulosten avaaminen helpottui. Tutkimuslomake on puolistrukturoitu ja se sisältää sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset mahdollistivat tarkentavan tiedon saantia sanallisessa muodossa.

Avointen kysymysten muotoilu ja sijoittaminen on tärkeää miettiä hyvin etukäteen. Arvioinneissa nähdäänkin paljon vaivaa kysymysten valmisteluun ennen kuin tutkimustulosten keruu aloitetaan. (ks. Aalto-Kallio ym. 2009, 70–71.) Liitin kyselylomakkeen kanteen kuvan, joka houkuttelee vastaamaan kyselylomakkeeseen. Kuva (liite 1) on itse ottamani kuva Kainuusta, Oulujärven rannalta.

Tutkimuslomake on suunniteltu niin, että sama lomake käy sekä palveluohjaajille että esimiehille. Kyselylomakkeen monivalintakysymykset on muotoiltu Likertin asteikon mukaisesti. Heikkilän (2008, 53) mukaan Likertin asteikko on yleisesti käytetty asteikko mielipideväittämiin. Asteikko yleensä 4- tai 5-portainen, jossa toisessa ääripäässä on vaihtoehtona ”täysin samaa mieltä” ja toisessa ääripäässä ”täysin eri mieltä”. Vastaajan tulee valita parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto. Asteikolle en valinnut ollenkaan vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”, koska kyseisen vaihtoehdon valitseminen olisi ehkä ollut liian houkuttelevaa. (ks. Heikkilä 2008, 53.)

Lomakkeessa kysytään strukturoidusti sekä täsmällisiä tosiasioita että asenteita, arvoja ja mielipiteitä mittaavia asioita. Täsmälliset tosiasiakysymykset ovat tarkkoja tosiasioita, kuten tutkimukseni kyselylomakkeessani ikä, sukupuoli, työskentelyseutu, työnimike, työvuodet ja koulutus. Asenteita, arvoja ja mielipiteitä selvitetään Likertin asteikolla.

Käyttäytymisen syitä lomakkeessa kysytään avoimilla kysymyksillä. (ks. Heikkilä 2008, 53.) Lomakehaastattelulla annetaan vastaajalle tilaa ja aikaa vastata kysymykseen anonyymisti. Tällöin vastaaja vastaa kysymykseen todennäköisesti rehellisesti (Aalto-Kallio ym. 2009, 70–71).

Ensimmäisenä kyselylomaketta kävin läpi yhdessä Kainuun maakunta-kuntayhtymän AKI-hankkeen projektityöntekijän kanssa, jolta sain kommenttien lisäksi hyvän ehdotuksen testauttaa lomaketta vammaispuolella. Kyselylomaketta testasi ja kommentoi kaksi työntekijää vammaispalvelujen valtakunnallisen kehittämishankkeen Kainuun osahankkeesta. Tässä Kainuun maakunta-kuntayhtymän osahankkeessa on tarkoituksenaan kehittää muun muassa palveluohjausta, palvelurakenteita sekä palvelusuunnittelua vammaispalveluiden piirissä. Testauksen jälkeen tein lomakkeeseen muutoksia ja lähetin sen edelleen arvioitavaksi Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden johtoryhmälle.

Johtoryhmän antamien korjausehdotusten ja lomakkeen viimeistelyn jälkeen lomake oli valmis tulostettavaksi ja lähetettäväksi kohdejoukolle 15.3.2012. Kyselyn alussa on kirjallinen ohjeistus kyselyyn vastaamiseen sekä ohjeet vastauksen palauttamiseksi.

Vaikka kerään opinnäytetyön arviointitutkimuksen tutkimusaineistoa kvantitatiivisin menetelmin, eli kynä-paperi-testillä, pohjautuu arviointitutkimus paljon laadullisen

tutkimusmenetelmän käyttöön. Kuten laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, valitsin tutkimuksen kohdejoukon tarkoituksenmukaisesti. Tutkimus on toteutettu myös joustavasti ja tutkimussuunnitelma on muotoutunut tutkimuksen edetessä. (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Kohdejoukoksi valikoitui Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa toimivat kotihoidon ohjaajat, sosiaaliohjaajat sekä vanhuspalvelupäälliköt, koska tutkimukseen haluttiin käytännön työntekijöiden lisäksi myös esimiestason näkemys. Kyseinen kohdejoukko valikoitui erityisesti siksi, että he ovat juuri niitä, jotka toteuttavat palveluohjausta omassa työssään.

Yhteensä kyselylomakkeita (liite 1) lähetettiin 24 henkilölle ympäri Kainuuta. Vastausaikaa oli 28.3.2012 saakka. Viimeiseen vastauspäivämäärään mennessä oli tullut kahdeksan (8) vastausta, joten jatkoin vastausaikaa 10.4.2012 saakka. Lähetin kohdejoukolle sähköpostiviestin (liite 2) 29.3.2012, jossa kerroin vastausaikaa jatkettaneen ja pyysin vielä osallistumaan tutkimukseen.

Valitsin sähköpostiviestin vastausten uudelleen pyytämiseen, koska se oli toimекsiantajalle taloudellisempi vaihtoehto. Yhteensä 14 -sivuisen kyselyn tulostaminen 16:lle työntekijöistä uudelleen olisi ollut kallista ja kestävän kehityksen vastaista. Lisäksi sähköpostiviesti tavoitti kohderyhmäläiset nopeasti. Lopulta vastauksia tuli vielä kolme (3) lisää. Eli yhteensä tutkimukseen osallistui 24 työntekijästä 11.

Käytännön arviointi voi tuottaa paljon aineistoa myös lomakehaastattelulla. Arvioijan tehtävänä on tutustua saatuun aineistoon ja pohtia, miten sitä voisi käyttää, jotta saa vastauksia tutkimuskysymyksiin. Aina kaikkea arviointiin liittyvää ei pysty suunnittelemaan, joten asioiden kehittyessä on mahdollista, että osa aineistosta joudutaan jättämään käyttämättä, vaikka alun perin sen kerääminen olisi tuntunutkin hyvältä ajatukselta. (Robson 2001, 170.)

Aineiston tulkinnessa arviointitutkimuksessa voidaan käyttää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä. Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt molempia menetelmiä, mutta pääsääntöisesti olen keskittynyt teoreettiseen sisällönanalyysiin. Kyselylomakkeen ansiosta teemoittelu oli jo suurimmaksi osaksi tehty, mutta erityisesti avointen kysymysten kohdalla jouduin hieman uudestaan teemoittamaan sisältöä. Tilastollista analyysia käytin valmiiden vastausvaihtoehtojen tutkimustulosten yhteenvedossa, hyödyntäen SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) -ohjelmaa.

Arviointitutkimuksen aineisto voidaan jakaa kvalitatiiviseen, eli melkein aina sanoilla ilmaistuun, tai kvantitatiiviseen eli helposti numeroiksi muutettavaan tietoon. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tiedon käsittely on pääosin erilaisia käsitellä, mutta perusajatuksena molemmissa on ensin tarkistaa ja koodata aineisto jollakin tavalla. Tämän jälkeen aloitetaan aineiston analysointi ja tulkinta. (Robson 2001, 170.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuslomakkeen keskeisiä osa-alueita ovat taustatiedot, ammattitaito ja kompetenssit, asiakastyö ikäihmisten parissa, hallinnollinen osaaminen ja työn kehittäminen. Tässä luvussa tutkimustuloksia tuodaan esille tutkimustuloksia kultakin osa-alueelta ja kerrotaan, millaista asiantuntijuutta Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjauksellisessa työssä on ja miten vastaajat kokevat oman roolinsa osana vanhuspalveluiden organisaatiota. Lisäksi selvitetään miten tutkimukseen osallistujat näkevät palveluohjauksen ja sen asiantuntijuuden tulevaisuuden Kainuun vanhuspalveluissa ja miten sitä voisi kehittää.

Tutkimustulokset raportoidaan aihealueittain niin, että vastauksia tuodaan esille suurimmaksi osaksi laadullisesti, eli sanallisesti. Myös taulukkoja on käytetty havainnollistamaan tutkimustuloksia. Tutkimustulosten esittämisen jälkeen on raportoitu omassa luvussaan tutkimustuloksista tehtyjä johtopäätöksiä.

5.1 Tutkimusjoukko

Tutkimukseen osallistui yhteensä 11 naista, joista kahdeksan (8) on kotihoidon ohjaajaa, kaksi (2) sosiaaliohjaajaa sekä yksi (1) ylempi esimies. Suurin osa vastaajista on seudulta 1. Toiseksi eniten vastauksia tuli seudulta 2 ja yksi vastaus seudulta 3. Tutkimukseen osallistuneiden vastausprosentti on 46 %. Kaikki vastanneet ovat yli 40-vuotiaita naisia.

Nykyisissä työtehtävissään vähän yli puolet (6/11) on toiminut 1–3 vuotta. Työvuodet yhteensä Kainuun vanhuspalveluissa on suurimmalla osalla (9/11) 7 vuotta tai enemmän. Lähes kaikki ovat toimineet Kainuun vanhuspalveluissa jo ennen nykyistä työtehtäväänsä. Kahdeksan (8) vastanneista kertoo työskennelleensä ikäihmisten parissa tehtävässä hoitotyössä joko erilaisissa hoitoyksiköissä tai kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa. Yksi (1) on toiminut aiemmin esimiestehtävissä ja yksi (1) vastaajista ei ennen nykyistä työtehtäväänsä toiminut Kainuun vanhuspalveluissa.

Samalla työnimikkeellä toimivien henkilöiden työn sisällöt ovat joiltakin osin samat, mutta myös eroavaisuuksia löytyy, oli työskentelyseutu sama tai eri. Kotihoidon ohjaajien yhteneväisiä piirteitä työtehtävissä ovat muun muassa lähiesimiehen työtehtävät, kuten työvuoroista, työn organisoinnista, lomista ja lyhytaikaisista sijaisista ja kehityskeskusteluista vastaaminen.

Talousarvion seuranta ja siinä pysyminen nähdään kovin yksimielisesti kotihoidon ohjaajan tärkeänä tehtävänä. Asiakastyö koetaan myös osana kotihoidon ohjaajan työtä. Palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi, kotikäynnit, omaishoitoon liittyvät asiat, SAS (selvitä, arvioi, sijoita) -työryhmä, palaverit sekä neuvottelut kuuluvat kotihoidon ohjaajan työnkuvaan.

Kotihoidon ohjaajat tekevät maksu- ja palvelupäätöksiä sekä antavat puhelinneuvontaa. Eroja kotihoidon ohjaajien työtehtävissä vastausten mukaan on HYVO, eli hyvinvointia edistäville kotikäynneille tai ryhmätilaisuuksiin osallistuminen, sisäisten koulutusten ohjaus sekä asiakasryhmien ohjaukseen osallistuminen.

Sosiaaliohjaajien työnkuvaan vastausten mukaan kuuluu palveluohjaus ja erityisesti palvelutarpeen arviointikäynnit, hoito- ja palvelusuunnitelmien tekeminen sekä tarkistaminen, etuuskien tarkistaminen ja niiden hakemisessa auttaminen. Puhelinneuvonta on iso osa sosiaaliohjaajan työnkuvaa. Myös sosiaaliohjaajien työnkuvat vaihtelevat omien erityisosaamisalueiden ja työvuosien mukana tuoman kokemuksen mukaan.

Asiakkaiden ohjaaminen on palveluiden rakentamista, palvelutarpeen kartoittamista.

Ylemmän esimiehen työtehtäviin kuuluu, verraten kotihoidon ohjaajan työnkuvaan, enemmän hallinnollista työtä. Talouden suunnittelu, toteutus ja arviointi ovat isona osana ylempien esimiesten työtä. Vastaaja kuvailee myös ennakoivan toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn kehittämisen olevan osa työnkuvaa yleisen laatutyön ja asiakasturvallisuuden hallinnan lisäksi. Erityisesti vastauksesta korostui kehittämistyö erilaisten toimintaprosessien seuraamisen ja arvioinnin myötä.

Vastaajien ajatukset siitä, minkä ammattiryhmän työnkuvaan kuuluu heidän näkemysien mukaan eniten palveluohjausta, olivat hyvin erilaisia. Vastaajien mukaan kotihoidon ohjaajien ja sosiaaliohjaajien lisäksi myös kotihoidon päälliköiden, kotisairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja lähihoitajien koettiin tekevän paljon palveluohjausta.

Vastaajista yhdeksän (9/10) oli sitä mieltä, että palveluohjausta tehdään pääosin muun työn ohessa. Yksi (1/10) vastaajista korosti tekevänsä palveluohjausta täysipainoisesti muun työn ohessa ja yksi (1) tutkimukseen osallistuneista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Vastaajista alle puolet oli osallistunut vuoden 2006 palveluohjaajakoulutukseen (Heikkinen, Salminen & Sirviö 2005, 7; Kainuun Maakunta 2006, 2.) Koulutukseen osallistuneet ovat hyvin eri mieltä siitä, miten he ovat voineet hyödyntää koulutuksesta saatua tietoa ja millaisena palveluohjaus vanhuspalveluissa nähdään.

Aikaisemminkin olin tehnyt palveluohjausta, mutta nyt tiedostin tekeväni palveluohjausta! Tiedostin asian tärkeyden asiakkaan kannalta. Verkostoiduin muiden palveluohjaajien kanssa. Oli helpompaa kysellä asioita, kun tunsin työntekijöitä.

Aika vähän. Meillä Kainuussa ei varsinaista palveluohjausta ymmärtääkseni toteuteta, vaan asiakkaiden ohjaaminen on erityisesti palveluiden hakemista – palvelutarpeen kartoittamista.

5.2 Ammattitaito ja kompetenssit

Tässä luvussa kerrotaan tutkimukseen osallistuneiden koulutuksesta, erityisosaamisesta sekä vastaajien omasta näkemyksestä siitä, millaista osaamista palveluohjaus työmenetelmänä edellyttää ja millaista osaamista vastaajilla on. Vastaajien koulustaustat vaihtelevat ja vastaajista neljällä (4/11) korkein suoritettu ammatillinen koulutus on opistotasoinen ja seitsemällä (7/11) korkein suoritettu tutkinto on ammattikorkeakoulutasoinen.

Vastauksista kävi ilmi, että kaksi (2) oli käynyt ammatillisten tutkintojen lisäksi sosiaali- ja terveysalaan liittyviä opintoja myös yliopistossa. Viisi (5/11) vastaajista kertoi oman ammatillisen koulutuksensa olevan hoitotyöhön. Yksi (1/11) kertoi oman tutkintonsa olevan sosiaalialalta. Viidellä (5/11) vastaajista on sekä hoitotyön että sosiaalialan koulutus. Suurin osa (6/11) vastaajien tuoreimmista tutkinnoista oli vastausten mukaan suoritettu 2000-luvulla.

Suurin osa vastaajista (8/10) kokee oman ammatillisen koulutuksensa riittäväksi tai melko riittäväksi omien työtehtävien suhteen. Kaksi (2/10) vastaajista ei koe koulutustaan täysin riittäväksi työtehtävien suhteen. Yksi (1) vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

5.3 Palveluohjauksessa tarvittava osaaminen

Tutkimukseen osallistujien mielestä palveluohjauksessa tarvitaan kokonaisvaltaista näkemystä sosiaali- ja terveyspalveluista niin paikallisella tasolla kuin myös valtakunnallisesti. Palvelurakenteiden ja palvelutarjonnan lisäksi palveluohjaajan tulee ymmärtää mitä asiakaslähtöisyys on ja toimia sen mukaisesti. Asiakkaan tilanteen nä-

keminen kokonaisvaltaisesti, empatiakyky, kuuntelutaito, yhteistyötaidot, vuorovaikutustaidot sekä verkostoituminen ovat vastaajien mielestä palveluohjauksessa tarvittavia taitoja. Myös havainnointikyky, tiedon hankinta, tasavertaisuuden tukeminen, voimavarakeskeinen ajattelu, kunnioitus, tilannetaju, tiedottaminen, moniammatillisuus, yksilöllisyys, tavoitteellisuus, taloudellinen ajattelu sekä ymmärrys laeista ja asetuksista ovat osaamisen alueita, joita vastaajien mukaan palveluohjaajan olisi hyvä omata.

Hyvän asiakassuhteen perustana on vastaajien mukaan tasavertaisuus. Lisäksi tarvitaan molemminpuolista rehellisyyttä, luottamusta ja arvostusta. Sekä asiakkaan että palveluohjaajan on oltava aidosti kiinnostunut asiakkaan elämäntilanteen kohentamisesta. Vuorovaikutuksen on oltava toimivaa, jotta yhteistyö sujuu. Työntekijän on osattava kuunnella ja kuulla, mitä asiakas kertoo. Näiden lisäksi vastauksista nousi vahvasti empatia osana hyvän asiakassuhteen luomista.

5.4 Asiakastyön osaaminen ja palvelutarpeen arviointi

Vastaajat arvioivat osaamistaan asteikolla 1–5, jossa numero yksi (1) kuvaa erittäin vähän osaamista/ tietoa ja numero viisi (5) erittäin paljon osaamista/tietoa. Suurin osa vastauksista keskittyi vastausvaihtoehtoihin ”melko paljon osaamista” ja ”erittäin paljon osaamista”. Taulukossa 1 on kerrottuna tutkimustulosten mukaan palveluohjauksen vahvat osaamisalueet asiakastyössä.

TAULUKKO 1. Asiakastyön osaaminen.

Asiakastyön osaamista melko paljon tai erittäin paljon.
Asiakaslähtöinen työote
Vuorovaikutustaidot asiakkaan ja omaisten kanssa
Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
Voimavarakeskeinen työote
Fyysiset muutokset
Sosiaaliset muutokset
Ohjaus ja neuvonta

Keskimäärin kohtalaisen paljon, kolme (3) asteikolla 1–5, asiakastyön osaamista vastaajilla on dialogisesta asiakassuhteesta, ennaltaehkäisevästä työotteesta, oman työn arvioinnista, muistisairauksista ja psyykkisistä muutoksista. Melko vähän osaamista eli numeron kaksi (2) verran asteikolla 1–5, vastaajilla on monikulttuurisuudesta. Monikulttuurisuutta ei myöskään koettu palveluohjauksellisen työn haasteeksi.

Palvelutarpeen arviointi edellyttää vastaajien mukaan hyvän kouluttautumisen lisäksi ymmärrystä ikäihmisen toimintakyvystä yleensä. Eli millaisia psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia muutoksia ikääntyminen aiheuttaa. Myös yksilön toimintakyvyn ja voimavarojen selvittäminen, ennaltaehkäisevä työote ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat edellytyksiä asiantuntevalle palvelutarpeen arvioinnille.

Eri sektorien toiminnan tuntemista ja tietoa heidän palvelutarjonnasta olisi vastaajien mukaan oleellista tietää jotain, jotta osaa hyödyntää niitä asiakkaan edun mukaisesti. Palveluiden ja etuuksien hallinta sekä tähän liittyen lomakkeiden täyttö yhdessä asiakkaan kanssa on tärkeä osa osaamista. Toimintakyvyn arviointimittareita tulisi osata käyttää asiantuntevasti arvioinnin tukena.

Mittareiden käytössä osaamisen kannalta vastaajien mielestä on tärkeää, että asiakasta tunnetaan jo hieman ennen kuin mittareita aletaan käyttää. Tuloksista korostuu, että on osattava löytää sopiva mittari yksilöllisesti. Tutkimustuloksista korostuu ajatukset siitä, että mittareista saatuja tuloksia on osattava hyödyntää ja tulkita oikein.

On tiedettävä mitä tietoa mittarilla haluaa saada selville ja miten tuoda tulokset käytäntöön. On myös huomioitava asiakkaan sekä omaisten ja arvioijan mahdolliset eroavat näkemykset toimintakyvystä. Mittareiden käyttöön tulisi käydä koulutuksia ja saada käytännön esimerkkejä sekä kokemuksia, jotta mittariston soveltaminen ja siitä saadun tiedon hyödyntäminen on asiantuntevaa ja tavoitteellista.

Mittareiden käyttöön pitää saada koulutus, jotta jokainen ymmärtää samalla lailla pisteytyksen.

Taulukossa 2 on havainnollistettu vastaajien omaa osaamistaan palvelutarpeen arvioinnissa. Omaa osaamista on arvioitu asteikolla 1-5. Taulukossa 2 luetellaan vastauksia, jotka on arvioitu numeroina 4-5. Eli vastaajat kokevat kyseisissä asioissa omaavan melko paljon tai erittäin paljon osaamista.

TAULUKKO 2. Osaaminen palvelutarpeen arvioinnissa

Palvelutarpeen arvioinnin osa-alueelta osaamista on melko paljon tai erittäin paljon.
Toimintakyvyn arviointi
Palvelutarpeen arviointi
Voimavarakartoitus
Voimavarakeskeinen työote
Tietoa kotona asumista tukevista palveluista
Apuvälinetietous
RAVA- toimintakyvyn arvioinnissa käytetty mittari

Kohtalaisen paljon osaamista on omaishoidon prosessista, palvelusetelin prosessista, dialogisesta verkostotyöstä, kolmannen sektorin toiminnasta, psyykkisistä muutoksista, muistisairauksista sekä ennaltaehkäisevästä työotteesta. Suurin osa (6/11) on sitä mieltä, että heillä on tietämystä kolmannen sektorin toiminnasta muualla kuin omalla seudulla kohtalaisesti tai melko vähän. Oman seudun kolmannen sektorin toiminnan tietämys on kuitenkin pääosin kohtalaista tai erittäin hyvää. Taulukosta 3 luetellaan muita työn toteuttamiseen liittyvää osaamista. Kuten taulukossa 2, myös taulukossa 3 kerrotaan missä asioissa vastaajat kokevat omaavansa osaamista melko paljon tai erittäin paljon.

TAULUKKO 3. Työn toteuttamisen osaaminen

Työn toteuttamisen osa-alueelta osaamista on melko paljon tai erittäin paljon.
Palveluohjauksen prosessi
Asiakkaaksi valikoituminen
Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen
Ammattietiikka
Hyvät vuorovaikutustaidot työyhteisössä toimimiseen
Verkostopalaverien vetäminen
IVA, RAI ja MMSE toimintakyvyn arviointimittarit
Palvelu- ja etuustietous

Hallinnollista osaamista vastaajilla on melko paljon tai erittäin paljon erityisesti tietotekniikassa. Kohtalaisesti osaamista vastaajat kertoivat olevan työn kehittämisessä ja työn suunnittelussa. Myös päätösten ja vaihtoehtojen taloudellisten vaikutusten arviointi on vastaajien mukaan kohtalaisen osaamisen tasolla.

Vastausten mukaan erityisosaamista on taloushallinnosta, tietotekniikan hallinnasta, palveluista ja etuuksista, yksityisen sektorin toiminnasta, maakunnallisesta tietämyksestä, muistisairauksista. Lisäksi palveluseteliasioista, omaishoidon tuesta, ohjauksesta ja neuvonnasta sekä asiakkaan kohtaamisesta on erityisosaamista.

5.5 Palveluohjaajan rooli Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa

Palveluohjaajan ominaisuuksiin kuuluu vastaajien mielestä eniten neuvonantaja, auttaja, yhdyshenkilönä toimija, asiakaspalvelija, kannustaja, osallistaja, kuuntelija, koordinoija, ohjaaja, tukija, mahdollistaja sekä rinnalla kulkija. Hoitajan ominaisuus nousi vastauksista esille hyvin erilaisista näkökulmista. Neljä (4/11) on sitä mieltä, että hoitajan ominaisuus kuuluu palveluohjaajan rooliin melko paljon ja neljä (4/11) sitä mieltä, että hoitajan ominaisuus on melko vähäistä. Loput kolme (3/11) jakautuu mielipiteissään niin, että yksi (1) on sitä mieltä, että hoitajan ominaisuus on erittäin vähäistä, yksi (1/11) sitä mieltä, että hoitajan ominaisuus on kohtalaisen merkittävä. Viimeinen vastaaja kokee hoitajan ominaisuuden olevan erittäin paljon osa palveluohjaajan roolia.

Yhdeksän (9/11) vastaajista kokee olevansa tärkeä ja tarpeellinen osa Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden organisaatiota. Oma erityisosaaminen on keskeinen osa omaa roolia työyhteisössä, mutta joskus oman erityisosaamisen myötä tulee myös riittämättömyyden tunnetta, koska työtä ja vastuunkantoa on paljon. Osa tutkimukseen osallistuneista kokee olevansa vain yksi pieni osa suurta organisaatiota. Erityisosaamisalueiden jakautumisen myötä koetaan kuitenkin oman työn merkityksen korostuvan ja työn mielekkyyden lisääntyvän, kun oma rooli työyhteisössä koetaan tärkeäksi.

Oman alan erityisosaajana koen antavani työyhteisöön arvokkaan lisän asiakkaiden hyvän hoidon turvaamiseksi ja kotihoidon tavoitteiden saavuttamiseksi.

5.6 Palveluohjauksellisen asiantuntijuuden kehittäminen ja ylläpitäminen

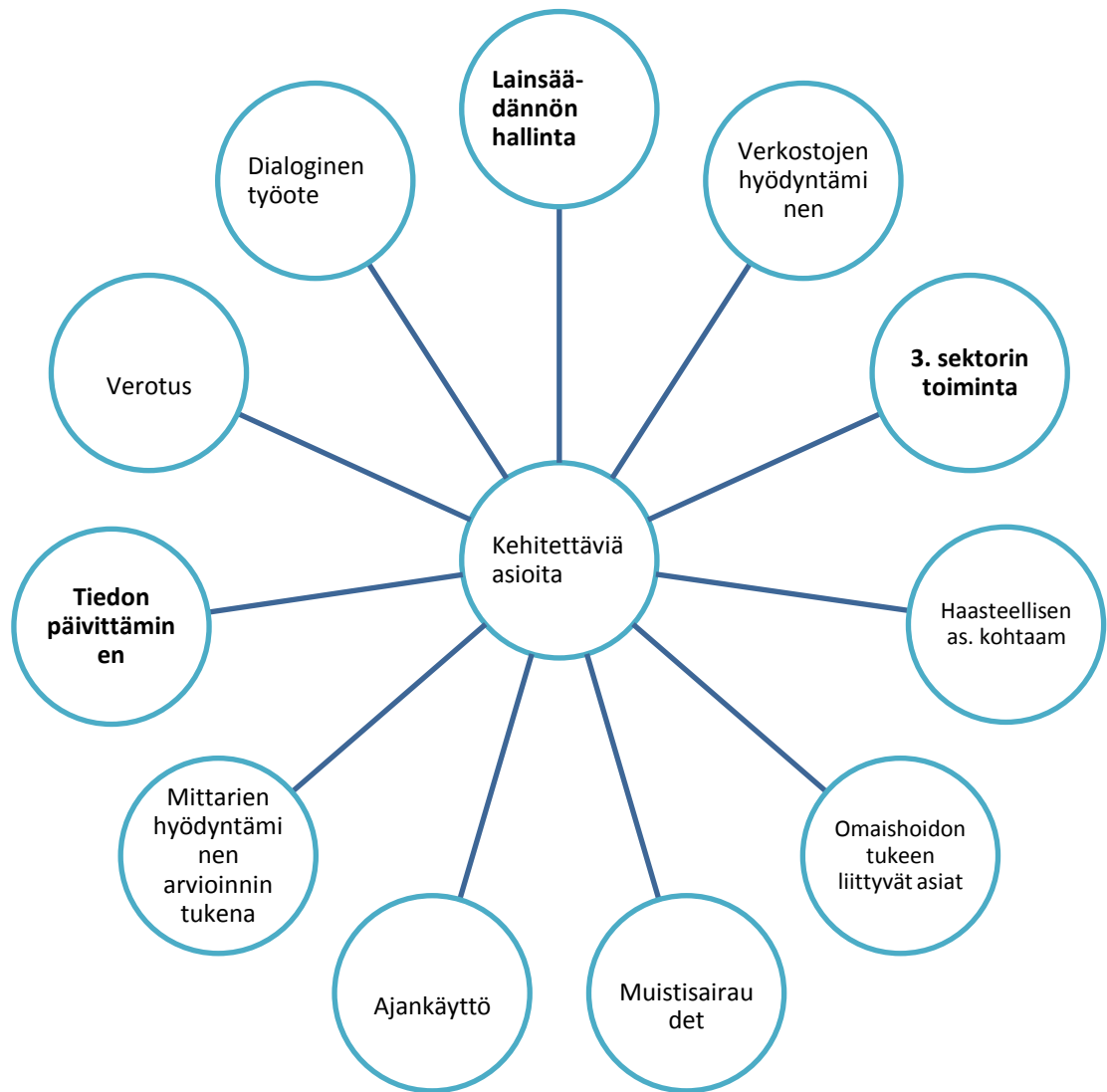
Tutkimustulosten mukaan käytännön kokemus ja työ ovat tärkeimpiä palveluohjauksellista asiantuntijuutta edistäviä tekijöitä. Avoin mieli, palvelujärjestelmän tunteminen sekä toimiva yhteistyö kollegoiden välillä sekä oma motivaatio ja halu tehdä asiat hyvin nähdään myös edistävän asiantuntijuuden kehittymistä.

Omaa asiantuntijuutta pidetään yllä omaehtoisilla koulutuksilla, tietojen päivittämisellä ja kollegoiden kanssa ajatuksia vaihtamalla. Koulutuksia pidetään todella tärkeänä osana asiantuntijuuden kehittymistä. Kuusi (6/11) on täysin sitä mieltä, että koulutukset ovat tärkeä osa asiantuntijuuden kehittämistä ja ylläpitämistä. Viisi (5/11) on osittain samaa mieltä.

Osallistun palavereihin, joissa keskustellaan palveluohjauksellisista asioista. Kyselen muilta miten he toimivat.

Kuviossa 4 kuvataan niitä asioita, joissa tutkimukseen osallistuneet haluavat itse kehittyä palveluohjauksellisen työn asiantuntijoina. Kuviossa on korostettuna lainsäädännön hallinta, kolmannen sektorin toiminta sekä tiedon päivittäminen, koska nämä kolme asiaa korostuivat vastauksista eniten. Lainsäädännön hallinnalla tarkoitetaan nimenomaan vanhuspalveluihin liittyvien lakien ja asetusten ymmärtämistä ja soveltamista käytäntöön.

Kolmannen sektorin toimintaa halutaan oppia hyödyntämään enemmän asiakkaan elämäntilanteen tukemisessa. Tiedon päivittäminen tarkoittaa ajan tasaisen tiedon selvittämistä ja saamista. Tutkimukseen osallistuneista yksi (1/11) jätti vastaamatta kysymykseen ja yksi (1/11) kirjoitti, ettei osaa määritellä, missä haluaisi kehittyä.



KUVIO 4. Asioita, joissa tutkimukseen osallistuneet haluavat syventää osaamistaan

5.7 Palveluohjauksen haasteet

Taulukossa 4 on lueteltu vastauksista keskimäärin eniten esille nousseet asiat, jotka lisäävät palveluohjauksellisen työn haasteellisuutta. Melko paljon työn haasteellisuutta lisää tiedon saaminen ja tiedon kulku, koska vastaajat kokevat, ettei heillä ole aikaa etsiä päivitettyä tietoa. Tarkemmin näitä haasteita analysoidaan johtopäätöksissä, mutta esimerkiksi ajan riittämättömyyden koetaan olevan osasyynä tiedon päivittämiseen.

Pitäisi etsiä tietoa, mutta tänä päivänä työtä on niin paljon ettei aikaa liikene kovin paljoa opiskeluun.

TAULUKKO 4. Palveluohjauksellisen haasteita

<u>Lisää palveluohjauksellisen työn haasteellisuutta ”Melko paljon”, 4 asteikolla 1–5</u>
Ajan tasalla olevan tiedon saaminen
Tiedon kulku eri tahojen välillä
Asiakkaiden ja omaisten odotukset
Suuri asiakasmäärä
Palvelujen hajanaisuus
Asiakkaiden moninaiset ongelmat
Palveluiden suunnittelu
Asiakkaalle palvelujen saaminen oikea-aikaisesti
Asiakkaan valinnanvapauden tukeminen
Työn dokumentointi
Muuttuvat lainsäädännöt ja asetukset

<u>Lisää palveluohjauksellisen työn haasteellisuutta ”Erittäin paljon”, 5 asteikolla 1–5</u>
Väestön ikääntyminen
Kunnan taloudellinen tilanne

Tutkimukseen osallistuneet ovat tuoneet kyselyssä esille omia näkemyksiään siitä, kuinka vanhuspalveluiden palveluohjausta ja asiantuntijuutta voisi Kainuussa kehittää. Vastaajat ovat hyvin yksimieleisesti sitä mieltä, että palveluohjaus tulee olemaan merkittävä osa vanhuspalveluita väestön ikääntyessä ja palvelutarpeen lisääntyessä.

Hyvin yksimielisesti vastaajat olivat sitä mieltä, että ennakoinnin sekä ennaltaehkäisevän työn merkitys tulee korostumaan. Kainuun vanhuspalveluiden palveluohjausta tulisi tutkimustulosten mukaan kehittää ennaltaehkäisevää työtä. Ennaltaehkäisevään työhön tulisi vastausten mukaan tulevaisuudessa kehittää esimerkiksi rakentamalla ikäihmisille ja heidän omaisilleen suunnattuja matalan kynnyksen palvelupisteitä eri puolille Kainuuta. Vastaajien mielestä olisi tärkeää rakentaa palvelupisteitä muuallekin kuin kaupunkialueelle, koska Kainuussa paljon ikäihmisiä asuu maaseudulla.

Myös kolmannen sektorin hyödyntäminen koetaan olevan osa tulevaisuuden muutosta. Vastaajat arvioivat, että asiakkaita tullaan ohjaamaan yhä enemmän yksityisen ja kolmannen sektorin palveluihin. Verkostotyön ja verkostoneuvonpitojen uskotaan lisääntyvän tulevaisuudessa ja niiden käytöstä halutaankin lisää osaamista.

Yksi vastaajista mainitsee Jyväskylässä olevan toimivan OIVA–keskus mallin, jota olisi hyvä soveltaa myös Kainuuseen. OIVA–keskuksen nimi muodostuu sanoista omaiset, ikäihmiset, vammaiset ja asiakkaat. Keskuksen tarkoituksena on antaa keskitetysti yhdestä paikasta palveluohjausta ja neuvontaa. OIVA–keskus toimii Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden alaisena ja on avoinna arkisin kello 8–16. Palvelutarpeen arviointi tehdään OIVASTA asiakkaan kotiin tarpeen mukaan. (Jyväskylän kaupunki 2012.) Lisäksi asiakkaille toivottiin laadittavan selkeitä ja lyhyitä oppaita, joissa olisi vain yksi yhteystieto, josta saisi apua.

Asiakkaille olisi helpompaa, jos olisi yksi paikka josta kysyä kuin etsiä meidän puhelin viidakosta oikeaa numeroa.

Palveluohjaajien työnkuvan halutaan ja nähdäänkin tulevaisuudessa selkiytyvän sekä muotoutuvan omaksi työnimikkeeksi. Vanhuspalveluihin uskotaan tulevan tulevaisuudessa töihin enemmän sosiaalipuolen koulutuksen saaneita. Pieni osa (3/11) oli sitä mieltä, että palveluohjausta ei tulisi kuitenkaan eriyttää liiaksi tavallisesta arkityöstä. Palveluohjauksellisen työn koulutusta toivotaankin koko henkilökunnalle, koska osa vastaajista kokee, että lähes kaikki vanhuspalvelun työntekijöistä tekevät jollakin tasolla palveluohjauksellista työtä. Erityisesti kotihoidon hoidollista puolta toteuttaville henkilöille toivotaan lisää koulutusta ja tietojen päivittämistä.

Palveluohjausta tulee osana jokaisen työntekijän antaa.

Vanhus- ja vammaispalveluiden yhteistyön kehittäminen nousi myös esille, koska heillä on hyvin paljon yhteisiä asiakkaita vanhuspalveluiden kanssa. Nämä kaksi osaluetta koetaan liian etäisiksi ja tiedon kulun haasteelliseksi. Asiakastyöhön sekä ajan tasaisen tiedon etsimiseen sekä tiedottamiseen toivottaisiin saavan lisää aikaa.

Aikaa pitäisi olla enemmän asiakkaiden tilanteiden seurantaan. Nyt käydään kertomassa palveluista, mutta seuranta ei välttämättä ole ennen kuin asiakas/omainen ottaa uudelleen yhteyttä.

Osa vastaajista koki haluavansa lisää tietoa omaishoitajuudesta ja omaishoidon tuesta. Pääosin omaishoidon prosessi oli selkeästi vahvan osaamisen tasolla, mutta vastausten perusteella omaishoitajuus, kuten palveluseteliasiatkin, ovat iso osa kotihoidon kautta tehtävää työtä ja palvelutarpeen arviointeja.

6 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Kajaanin seudulta, eli seudulta 1, vastattiin kyselyyn eniten. Tähän vaikuttaa luonnollisesti se, että Kajaanin seudulla on keskimääräisesti enemmän työntekijöitä kuin muilla seuduilla. Työntekijöillä on kiire aikataulut ja tutkimus sattui myös sellaiseen ajankohtaan, jolloin moni oli lomilla. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli kotihoidon ohjaajia (8/11), joten heidän näkemykset tulevat tässä tutkimuksessa vahvasti esille.

Koskisen (2003, 354) mukaan asiakkaan ja työntekijän ikäero voi olla usein jopa kymmeniä vuosia. Tiedostamattaan kumpikin osapuoli saattaa tuoda asiakassuhteeseen ikään liittyviä ennakkoluuloja, jolloin aito kohtaaminen vaikeutuu. Tutkimukseen osallistuneet olivat kaikki yli 40-vuotiaita.

6.1 Koulutus ja kokemus

Tutkimustulosten mukaan suurimmalla osalla tutkimukseen osallistuneista on pitkä työkokemus erilaisista hoitotehtävistä Kainuun vanhuspalveluissa. Tämä kertoo siitä, että kokemuksellinen tieto vanhustyöstä Kainuussa on todella vahvaa. Myös teoriasa pidetään kokemusta isona osana asiantuntijuuden kehittymistä.

Suurin osa vastaajista kokee myös koulutuksensa melko riittäväksi tai riittäväksi työtehtäviensä suhteen. Kouluttautuminen on vastaajien mielestä tärkeää, mikä näkyy myös koulutustaustassa. Moni on vastaajista kehittänyt omaa asiantuntijuuttaan erilaisilla koulutuksilla ja tutkinnoilla pitkin työuraa. Sosiaalialan nousu näkyy myös vastaajien kiinnostuksena kehittää itseään sillä osa-alueella. Aiemmin hankittuja koulutuksia on käyty päivittämässä ja omaa ammatillista kasvua halutaan edistää koko ajan.

Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalvelut on tällä hetkellä vielä selkeästi hoitoalapainotteinen. Monet vastaajista on käynyt hoitoalan koulutuksen ensimmäisenä tutkintonaan, mutta on jälkeenpäin hankkinut osaamista myös sosiaalipuolelta. Vaikka tutkimustulosten mukaan hoitoalan koulutus on edelleen vahva osa myös palveluohjausta, uskotaan sosiaalialan koulutuksen omaavia henkilöitä tulevan työllistymään yhä enemmän Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluihin.

Tutkimustulosten mukaan työntekijät ovat tiedostaneet palveluohjauksen merkittävyyden ikärakenteen ja palvelurakenteen muuttuessa. Vastaajat ovat seuranneet selkeästi yhteiskunnallisia muutoksia ja korostivatkin tiedon hankinnan osaksi palveluohjaajan työtä. Omia tieto-taitoja halutaan vastaajien mukaan aina päivittää, mutta suuren työmäärän vuoksi viimeisimmän tiedon hankkimiseen ei jää kovinkaan paljoa aikaa.

Vastaajien mielestä palveluohjauksessa tarvitaan moniammatillisen yhteistyön osaamista, jota tutkimuksen mukaan vastaajilla on kohtalaisesti. Oman asiantuntijuuden kannalta kehitettäväksi asioiksi vastaajat kokivat erityisesti kolmannen sektorin toiminnan tietämyksen ja verkostojen hyödyntämisen, tiedon päivittämisen ja lakitiedon hallinnan. Kolmannen sektorin toimintaan liittyen vastaajat olivat sitä mieltä, verkostotyö tulee olemaan yhä suurempi osa palveluohjausta.

Kiinnostus kolmannen ja julkisen sektorin tarjontaan ja niiden hyödyntämiseen ovat merkki siitä, että työntekijät haluavat kehittää omaa palveluohjauksellista asiantuntijuuttaan kokonaisvaltaisesti, yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Vastaajat myös halusivat kehittää palveluohjausta niin, että vanhuspalvelut ja vammaispalvelut tekisivät enemmän yhteistyötä. Myös tässä näkyy moniammatillisen työotteen merkitys.

Verkostotyön merkittävyyden kokemukseen liittyy se, että vastaajat kokevat palvelujen hajanaisuuden sekä tiedon kulun eri tahojen välillä melko haasteelliseksi osaksi palveluohjausta. Kananojan, Niirasen ja Jokirannan (2008, 83) mukaan kunnan on haettava yhteistyön muotoja sekä yksityiseltä sektorilta että kolmannelta sektorilta. Ikäihmisen toimintakyvyn tukeminen ei ole enää vain moniammatillinen vaan myös monisektorinen prosessi.

6.2 Palveluohjauksen toteuttaminen

Perinteiselle palveluohjaukselle on tyypillistä palveluohjaajan toimiminen palveluiden asiantuntijana, joka etsii, varmistaa ja sovittaa palvelut yhteen sekä huolehtii suunnitelman etenemisestä. Perinteisen palveluohjauksen mallissa ei korosteta asiakkaan ja palveluohjaajan välistä suhdetta, eikä työ pohjaudu intensiivisen asiakassuhteen. Palveluohjaajan tulee hallita palvelujärjestelmä ja sitä kautta osattava ohjata asiakas tarpeenmukaisten palvelujen piiriin. (Suominen & Tuominen 2007, 31–32.)

Tämän mallin mukaan palveluohjaajalla voi olla jopa 50 asiakasta. Palveluohjaaja siis selvittää asiakkaan tarpeet, suunnittelee hoidon yhdessä asiakkaan kanssa, sovittaa

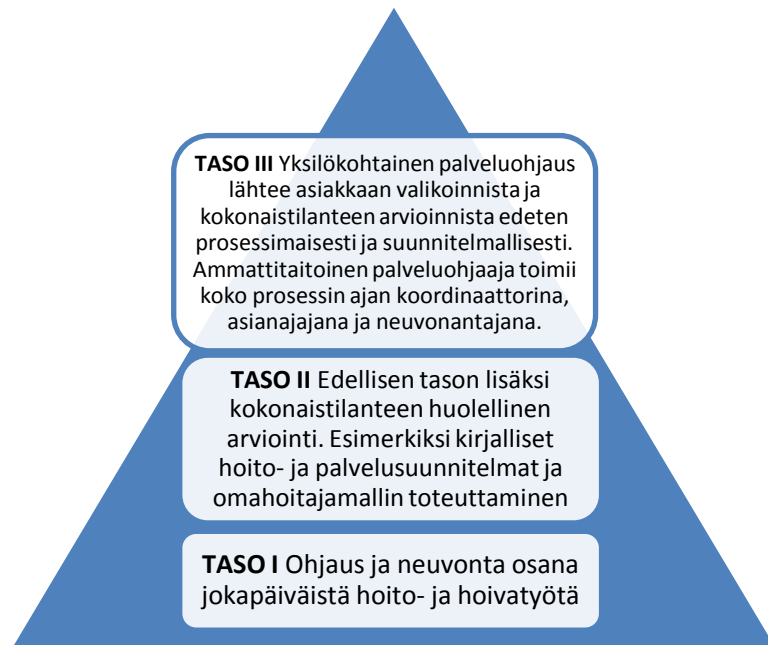
palveluita yhteen ja varmistaa yhteydet palveluntuottajiin. (Suominen & Tuominen 2007, 31–32.) Tällä hetkellä Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa on tutkimustulosten yhteenvedon mukaan toimintamuotona juuri perinteistä palveluohjausta tyypittelevä malli.

Vaikka Kainuun maakunta-kuntayhtymässä vanhuspalveluiden palveluohjausta on kehitetty ja työntekijöitä koulutettu palveluohjaajiksi, ei tällä hetkellä yksikään työntekijä toimi palveluohjaajan nimikkeellä. Suurin osa kokee tekevänsä palveluohjausta muun työn ohella.

Sauli Suomisen (2011) on sitä mieltä, että palveluohjausta ja palveluohjaajan työtä kuormittavat yhteiskunnalliset muutokset. Palveluohjaajien on oltava koko ajan tietoinen siitä, mitä mahdollisuuksia omalla alueella tai kunnassa on. Koska vastaajat kokevat jo nyt asiakkaiden suuren määrän melko haasteellisena, on keksittävä keinoja, joilla asiakastyöhön käytettyä aikaa on mahdollista lisätä. Koskisen (2003, 354) mukaan suuri palvelujen tarve asettaa vaatimuksia palvelujen koordinoinnille, jolloin tärkeä työmuoto onkin tulevaisuudessa yksilökohtainen palveluohjaus, jossa asiakassuhteeseen tulisi panostaa enemmän.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että halutaan selventää sitä, kuka tai ketkä vanhuspalveluissa tekevät palveluohjausta. Kuvio 5 kuvaa palveluohjauksen eri tasoja. Näkisin, että kotihoidon sairaanhoitajat ja lähihoitajat tekevät ensimmäisen tason palveluohjausta ja vielä osittain toisenkin tason palveluohjausta. He käyttävät niin sanotusti palveluohjauksellista työotetta.

Kolmannen tason työtä tekevät kotihoidon sosiaalihoitajat sekä kotihoidon ohjaajat, mutta osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisen myötä myös toisen tason työhön. Kotisairaanhoidon henkilöstön koulutus palveluohjaukselliseen työhön olisi tutkimustulosten mukaan tarpeen. Tutkimuksen mukaan vastanneet osasivat kertoa, että hoitohenkilöstö kaipaa palveluohjauksellista osaamista. Myös Aallon (2008, 99) mukaan ikäihmisten palvelutarpeiden muuttuessa myös henkilöstön osaamista tulisi kehittää.



KUVIO 5. Palveluohjauksen tasot (mukaillen Hänninen 2007, 15)

”Palvelutarpeen arviointi on vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa asiakkaan elämäntilanne, toimijuus ja tarpeet ovat keskiössä ja mittarit apuvälineitä” (Finne-Soveri ym. 2011). Myös vastaajat olivat sitä mieltä, että palvelutarpeen arvioinnissa mittarit ovat vain apuvälineenä. Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn arvioinnissa melko hyvää tai erittäin hyvää osaamista oli esimerkiksi fyysisessä ja sosiaalisessa toimintakyvyn arvioinnissa. Mutta psyykkisen toimintakyvyn arvioiminen oli kohtalaisen osaamisen tasolla. Muistisairauksista tietämys oli kohtalaisen osaamisen tasolla. Ennaltaehkäisevä työote nähtiin tärkeänä osana palvelutarpeen arviointia, joten myös psyykkisen ja muistisairauksien tuntemisen tulisi olla paremmalla osaamisen tasolla.

Väestön ikääntyminen tuli tutkimustuloksissa esiin erittäin suurena haasteena. Aalto (2008, 99.) kertoo tulevaisuuden vanhustyön suurimpina haasteina työvoiman riittävyyden. Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluista on eläköitymässä paljon työntekijöitä lähitulevaisuudessa. Osaamisen ja työntekijöiden määrän tulee olla sellaisella tasolla, joka turvaa hoidon ja palvelujen saannin sekä laadun.

Palveluohjaajan työ on myös yhteiskunnallista toimintaa, josta erilaiset etuudet ovat tärkeä osa. Palveluohjaajan velvollisuus on varmistaa, että ikääntyneen asiakkaan eläke- ja muut sosiaaliturvaetuudet ovat kunnossa. (Koskinen 2003, 356–357.) Myös tutkimustuloksista kävi ilmi, että palveluohjauksen asiantuntijuuden kannalta pidettiin merkittävänä hallita palvelu ja etuisuus asiat. Vastaajien mukaan palvelu- ja etuusasiat hallitaan keskimääräisesti hyvin ja osalla vastaajista oli vielä erityisosaamista tämän suhteen.

Yhden vastaajan ehdotus palveluohjaajille järjestetyistä, säännöllisistä kokoontumisista voisikin olla yksi mahdollisuus luoda aikaa tiedon päivittämiseksi erityisosaamisen jakamiseen kollegoiden kesken. Jokainen voisi tuoda ryhmään oman erityisosaamisensa ja sitä kautta jakaa omaa osaamistaan myös muille. Ryhmytyminen tukee myös haasteelliseksi koettua tiedon kulkua. Tiedon kulku lisää yhtenäisiä käytänteitä eri seuduilla ja alueilla. Kokoontumisissa voi myös yhdessä selvittää mieltäyttäviä asioita tai uusia käytänteitä.

Tutkimustuloksista nousi jonkin verran esille oman työn arvioinnin tärkeys, mutta se ei korostunut missään vaiheessa yhtä paljon kuin itse työn kehittäminen. Kehittäminen edellyttää arviointia ja paras tapa kehittää omaa palveluohjauksellista työtettä, on pyytää palautetta asiakkailta ja heidän läheisiltään (STM 2012). Suominen (2011) kehottaisi pyytämään palautetta jokaisen asiakastapaamisen jälkeen.

6.3 Asiakslähtöisyys

Palveluohjauksen asiantuntijuus keskittyy Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa pitkälti asiakastyön osaamiseen erityisesti palveluohjausprosessin hallintana. Asiakastyön osaamista, kuten asiakkaan kohtaamisen taitoa sekä palvelutarpeen arviointia on, mutta aikaa vievään asiakassuhteen luomiseen ei jää aikaa. Dialoginen asiakastyö sekä ajan käyttö olivat asioita, joita vastaajat haluaisivat omassa asiantuntijuudessaan vielä kehittää.

Tutkimustulosten mukaan hyvällä osaamisen tasolla olevat vuorovaikutustaidot, asiakkaan kohtaaminen ja voimavarakeskeisyys edistävät dialogisen työotteen kehittymistä, vaikka vastaajat kokivat dialogisen osaamisen olevan vain kohtalaisella tasolla. Vuorovaikutustaidot ovat yhteydessä vastaajien tärkeänä pitämiin neuvottelutaitoihin, joita asiakkaan palveluja suunniteltaessa tarvitaan.

Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa palveluohjaaja on sekä organisaation edustaja että asiakkaan rinnalla kulkija. Asiakkaan valinnanvapauden tukeminen koettiin tutkimustuloksissa melko suureksi haasteeksi. Vanhuspalveluiden työntekijät ovat sidottuina maakunta-kuntayhtymän säännöksiin ja toimintamalleihin, jolloin heidän on ajateltava palveluohjausprosessia myös organisaation näkökulmasta.

Koskisen (2003, 358) mukaan rajattujen resurssien nähdään hankaloittavan työtä paljon. Ikäihmisen oman äänen kuunteleminen ja itsemääräämisoikeus eivät aina toteudu palvelu- ja sijoitusratkaisuissa, koska palvelujärjestelmät eivät aina vastaa laadullisesti tai määrällisesti ikäihmisten tarpeita. Myös vastaajat kokivat kunnan taloudellisen tilanteen erittäin haastavana osana palveluohjausta.

Melko haastavaksi koettiin myös palvelujen saaminen asiakkaalle oikea-aikaisesti. Asiakkaiden ja omaisten odotukset ovat myös vastaajien mielestä haasteena palveluohjauksessa. Koskisen (2003, 359; 361) mukaan palvelurakenteen muutos on vaikuttanut ja tulee edelleen vaikuttamaan palveluohjaajan toimintaympäristöön. Kodin merkityksen korostuminen vanhustyön toiminta-alueena edellyttää uudenlaista työorientaatiota, jossa enemmän lähdetään mukaan ikäihmisen arjen toimintaan.

Palveluohjaajan rooli nähtiin hyvin asiakaslähtöisenä. Hän auttaa löytämään oikeat tutkimuodot, toimii yhdyshenkilönä, kannustaa ja tukee asiakasta. Palveluohjaaja mahdollistaa asioiden etenemisen ja on asiakkaan rinnalla kulkija. Asiakaslähtöisyyden lisäksi vastaajat näkivät oman roolinsa keskimäärin merkittävänä osana vanhuspalveluita. Erityisosaamisalueiden myötä vastaajat kokivat olevansa tärkeitä. Kokeuksellinen osaaminen seurauksena oma asiantuntijuus saa arvoa.

6.4 Ennakointi ja ennaltaehkäisevä työote

Myös ennakoivan, ennaltaehkäisevän ja kuntouttavan työotteen merkitys on tärkeä osa vanhustyötä (Koskinen 2003, 354). Tutkimustuloksista tuli esille ennakoivan ja ennaltaehkäisevän työotteen merkitys. Matalan kynnyksen infopisteet koetaan asiana, jota halutaan kehittää tulevaisuuden Kainuussa. Ikääntyvien määrän tiedetään lisääntyvän ja näin myös palveluohjauksellisen tarpeen nähdään kasvavan.

On ennakointia kiinnittää huomiota matalan kynnyksen info pisteisiin, koska näin ikääntyvät voivat ennakoiden alkaa pohtia omaa ikääntymistään ja tulevaisuuden palvelutarpeitaan. Palvelupisteet vähentävät kotihoidossa työskentelevien sosiaaliohjaajien sekä kotihoidon ohjaajien työtä. Ennaltaehkäisevällä työotteella lisätään myös ikäihmisten toimintakykyisiä vuosia ja elämänlaatua. (Koskinen 2003, 354). Kajaanissa oli kevään 2012 aikana kokeilussa matalan kynnyksen info-piste, joka oli avoinna kerran kuussa muutaman tunnin ajan. Kokeilu sai hyvän vastaanoton ja info pisteessä työskennellyt sosiaaliohjaaja kertoi paikallislehdessä, Koti-Kajaanissa (Tikkanen 2012), infopisteellä olleen kiireistä.

Työntekijä kohtaa aina yksilöllisesti toimivan, tuntevan ja tahtovan ihmisen. Lisääntyvänä vanhustyön taitovaatimuksena on ymmärtää ja tulkita vanhusasiakkaiden kulttuurisesti erilaisia elämäntilanteita. Monikulttuurisuus tulee lisääntymään myös vanhustyössä. Näin ollen myös palveluohjaajan työ edellyttää tulevaisuudessa ikääntymisen ja kulttuurin välisten kytkentöjen ymmärtämistä (Koskinen 2003, 354; 357; 361). Tutkimuksen mukaan monikulttuurisuutta ei vielä koeta kovin haasteellisena asiana Kainuun vanhuspalveluissa. Kainuuseen on kuitenkin tullut paljon maahanmuuttajia ja tulevaisuudessa he ovat erilaisten palvelujen ja tukimuotojen tarpeessa.

Omaishoidontukiperheet on vastaajien mukaan iso osa heidän työtään. Yksi vastaajista kertoikin, että asiakkaan tilanteen tarkastamiseen ei ole aikaa. Ikäihmisten palveluohjauksen hyviin käytäntöihin kuuluu yksinkertainen ja helposti sovellettavissa oleva kotikuntoutusmallin kotikäyntirunko (Fin-Soc 2007, 4).

Mallia (liite 3) käyttämällä on helppo arvioida perheen kokonaistilannetta sekä selvittää toimintakyvyn tukemisen kannalta merkittäviä psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia voimavaroja omaishoitotilanteeseen. Mallin käyttäminen edellyttää useampia kotikäyntejä, jolloin ehtii myös luottamuksellinen asiakassuhde kehittyä. Erityisesti mallia kannattaisi käyttää uusien omaishoitoperheiden kanssa.

6.5 Nelikenttämallin sovellus

Sinisen meren strategia liittyy yritysten kilpailutilanteeseen, jossa esimerkiksi samaa palvelua on tarjolla monilla eri palvelun tuottajilla. Sinisen meren vastakohtana on punainen meri, jolla kilpailu asiakkaista on kovaa. Sinisen meren strategiassa on oleellista keskittyä tärkeimpään ja jättää muut asiat huomioimatta. Tämä tuo lisäarvoa asiakkaalle. (Pro Akatemia 2011.)

Opinnäytetyössäni en niinkään käsittele sinisen meren strategiaa, vaan sen työvälineenä käytettävää nelikenttämallia. Valitsin nelikenttämallin, koska mielestäni nelikenttämallin neljä kysymystä jäsentävät hyvin tämän opinnäytetyön yhteenvetoa palveluohjauksen kehittämisehdotuksista. Yleensä nelikenttämallia tehtäessä tulee arvioida muiden organisaatioiden toimintamalleja ja sitä kautta miettiä, mitä toisten toiminnasta voisi hyödyntää sovellettuna omaan toimintaan; mitä pitäisi poistaa kokonaan, mitä voisi vähentää, mitä lisätä ja mitä uutta olisi mahdollista luoda.

Opinnäytetyössä en juurikaan vertaile ja arvottele muiden kaupunkien tai kuntien palveluohjausjärjestelyjä, vaan pohjaan arvottelun teorian tietoon hyvistä palveluohjauk-

sellisista käytännöistä sekä oman opinnäytetyöntutkimustulosten vastauksiin. (ks. Pro Akatemia 2011.)

Nelikenttämalli koostuu nimensä mukaisesti neljästä kentästä. Nelikenttäanalyysia hyödyntämällä voidaan löytää uusia toimintamalleja, joiden avulla toimintaa, kuten nyt tässä opinnäytetyössä palveluohjauksen asiantuntijuutta, voidaan kehittää. Kuviossa 6 on tutkimustuloksiin sekä teorian tietoon pohjaten koottuna erilaisia asioita, joita tulisi vähentää, poistaa, lisätä tai luoda uudestaan, jotta vanhuspalveluiden palveluohjaus ja sen asiantuntijuus voisi kehittyä Kainuun vanhuspalveluissa.

Mitä voidaan vähentää? • Alueelliset eroja toimintakäytännöissä. • Ajan puute.	Mitä olemassa olevaa pitää vahvistaa? • Dialoginen asiakassuhde. • Päivitetyin tiedon hankinta. • Oman työn arviointi ja kehittäminen. • Kollegoiden välinen tiedonkulku ja yhteistyö. • Tuntemus julkisen ja 3. sektorin palveluista. • Palveluohjaus työmenetelmänä. • Moniammatillisuus. • Verkostotyö.
Mistä voidaan luopua kokonaan? • Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus. • Epäselvyys palveluohjauksen toteuttajista.	Mitä uutta pitää luoda? • Matalan kynnyksen palveluohjauspisteet. • Palautelomake; oman työn arviointi. • Selkeät ja lyhyet palveluoppaat. • Palveluohjaajien/ palveluohjausta tekevien koontumiset. • Palveluohjauksellisen työn koulutusta myös hoitajille. • Kotikuntoutusmalli uusille omaishoitajille.

KUVIO 6. Nelikenttämalli palveluohjauksen ja sen asiantuntijuuden kehittämiseksi (soveltaen Pro Akatemia 2011)

Tutkimustuloksista kävi ilmi paljon asioita, jotka ovat niin teorian pohjalta kuin myös työntekijöiden vastauksista esiin nousseita hyvän palveluohjauksen edellytyksiä. . Laatimani runo (kuvio 7) pohjautuu Kirsi Kunnaksen suomenkielelle käännettyyn englantilaiseen kansanrunoon ”What are little girls made of?”, eli ”Mistä on pienet tytöt tehty?” ja on tiivistys siitä, mitä vastaajien sekä teorian tiedon näkökulmasta ovat hyvän palveluohjauksen rakennusaineita.

Mistä on hyvä palveluohjaus tehty?

*Tasavertaisuudesta, moniammatillisuudesta, palveluiden hahmottamisesta
ja kokonaisvaltaisesta ajattelusta.*

*Dialogisuudesta, arvioinnista, ikäihmisen tuntemisesta sekä tiiviin
asiakassuhteen luomisesta.*

Kuuntelemisesta, kuulemisesta ja verkostojen huomioimisesta.

*Ohjauksesta, neuvonnasta, kannustuksesta ja vuorovaikutuksesta.
Yli rajojen ylittyvästä toiminnasta*

Rinnalla kulkemisesta, luottamuksesta, ihanan aidosta kohtaamisesta.

*Ripaus empatiaa, runsaasti rehellisyyttä, hyppysellinen hoitajuutta, kiulullinen
kokemusta ja astiallinen asiantuntijuutta.*

Tästä kaikesta on hyvä palveluohjaus tehty!

KUVIO 7. Mistä on hyvä palveluohjaus tehty? Runo palveluohjauksen monimuotoisuudesta

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Luotettavan tutkimuksen ensimmäinen edellytys on, että se on tehty tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaisesti. Mittauksen luotettavuutta kuvataan kahdella käsitteellä, jotka ovat reliabiliteetti sekä validiteetti. Tutkimusaineiston laatuun ja luotettavuuteen voi vaikuttaa virheet tutkimusaineiston mittauksessa tai käsittelyvaiheessa. Validiteetilla kuvataan sitä, miten on onnistuttu mittaamaan juuri sitä, mitä oli tarkoituskin. (Heikkilä 2008, 185–187.) Tässä opinnäytetyössä on saatu vastaus tutkimuskysymyksiin, eli on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä oli tarkoituskin. Sain selvitettyä millaista asiantuntijuutta työntekijöillä on, missä he haluaisivat itse kehittyä ja miten he kehittäisivät palveluohjausta työmenetelmänä Kainuun vanhuspalveluissa.

Kyselytutkimuksen näkökulmasta luotettavuuteen ja hyvyyteen vaikuttaa se, kuinka hyvin kysymykset on onnistuttu luomaan ja onko saatu vastaus tutkimuskysymyseen. Validius liittyy myös teoreettiseen viitekehykseen ja sitä kautta tarkastellaan, vastaavatko mittaukset teoriaosan käsitteitä. Mittauksen reliabiliteetilla tarkoitetaan kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tutkimustuloksia. Saman tilastoyksikön useampaan kertaan mittaaminen on tutkimuksen sisäistä reliabiliteettia. Eli käytännössä kyselylomakkeessa mitataan samaa asiaa kahdella tai useammalla kysymyksellä. (Heikkilä 2008, 185–187.)

Kysymysten laatiminen oli suurimmaksi osaksi onnistunutta. Osaan kysymyksistä sain hyvin samantyyppisiä vastauksia, joihin olisin voinut vaikuttaa vieläkin selkeämällä kysymysten asettelulla. Toisaalta samantyyppiset vastaukset samantyyppisiin kysymyksiin lisäsivät tutkimuksen reliabiliteettia. Kyselylomake oli pitkä ja sisälsi paljon avoimia kysymyksiä. Lomake olisi ollut vieläkin toimivampi, jos olisin tiivistänyt teemoja. Esimerkiksi toimintakyvyn arvioinnissa käytettyjen mittareiden käytön osamista ei olisi välttämättä tarvinnut kysyä niin yksityiskohtaisesti. Lomake kuitenkin kävi esitestauksessa useammassa paikassa, joten pidän lomakkeella saatuja tutkimustuloksia uskottavana.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että otos on riittävän suuri ja kattava. Korkea vastausprosentti ja kysymysten vastaaminen tutkimusongelmaan ovat luotettavan tutkimuksen perustana. Lomakekyselyiden toteuttaminen postitse lisää alhaista vastausprosenttia. Jos vastaamatta jättäneitä on suuri joukko, on tulosten hyödynnettävyys sekä luotettavuus alhaista. Vastausprosenttia nostaakseni olisin voinut käydä henkilökohtaisesti viemässä kyselylomakkeet kohdejoukolle, jos niin olisin saanut enemmän vastauksia. (ks. Robson 2001, 129–130.)

Osaan vastauksista jätettiin vastaamatta, mutta tämä on huomioitu yhteenvedossa. Haittana vastaamattomuudessa on kato eli vastaamattomuuden aiheuttama vääristymä tutkimustuloksissa. Pieni vastausprosentti on tässä tutkimuksessa muovannut tutkimustulosten analysoinnin vastaamaan suurimmaksi osaksi laadullista analyysia.

Tutkimuksen ja arviointitutkimuksen tekemisessä pätee yleensä samat eettiset periaatteet. Totuudessa pysyminen, kanssaihminen kunnioitus sekä vaatimus rehellisyydestä ovat arvoja, joiden tulee toteutua kaikissa tutkimuksissa. Arvioinnin eettisiin periaatteisiin, ulkoisen tutkijan näkökulmasta, mielletään lisäksi vahingon välttäminen ja uskollisuus. Vahingon välttämällä tarkoitetaan, että tutkittavalle taholle ei aiheuteta vahinkoa. Uskollisuudella voidaan viitata toimeksiantajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja arviointiin osallistujien väliseen luottamuksellisuuteen. Arvioinnista saadut tulokset ja niistä johdetut päätelmät on tärkeää tehdä selkeäksi, mutta tutkimukseen ei ole mahdollista laatia tyhjentävää luetteloa arvoista, jotka arvioinnissa huomioidaan. (Aalto-Kallio ym. 2009, 22.)

Opinnäytetyön prosessin aikana olen kunnioittanut sekä tutkimukseen osallistuneita että toimeksiantajaa. Opinnäytetyöni tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja siihen osallistuttiin niin, että vastaajan henkilöllisyys suojattiin koko prosessin ajan. Myös tutkimustulokset on tuotu julki niin, ettei ketään ole identifioitavissa. Vaikka postitse kerätty tutkimusaineisto alentaa vastausprosenttia, se toisaalta lisää anonymiteettia, koska vastaaja voi omassa rauhassaan täyttää kyselylomakkeen. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 196) mukaan postikyselyllä tarkoitetaan lomaketta, joka lähetetään tutkittaville. Kun tutkittavat ovat täyttäneet kyselyn, he lähettävät sen postitse takaisin tutkijalle. Kuten postikyselyissä yleensä tulee olla, myös minun kyselylomakkeen mukana lähti valmiiksi kirjattu palautuskuori.

Toimeksiantajan kanssa olen pystynyt avoimeen vuorovaikutukseen ja olen pysynyt aikataulussa suhteellisen hyvin. Tutkimuslupa on pyydetty heti prosessin alkuvaiheessa. Vastausten yhteenvedo ja analysointi hieman viivästyi lomakkeen viimeistelyn vuoksi sekä jatkettun palautusajan vuoksi.

Kyselylomakkeet säilytettiin koko opinnäytetyön prosessin ajan asianmukaisesti niin, ettei ulkopuoliset nähneet vastauksia. Lomakkeissa ei myöskään ollut vastaajien tunnistetietoja. Lähetetyiden lomakkeiden vastauskuoret oli koodattu numeroin niin, että vain minä tiesin, keneltä olin vastaukset saanut. Avasin kuoret kuitenkin vasta yhtä

aikaa sitten, kun olin saanut kaikki vastaukset kasaan ja hävitin kuoret. Lomakkeet tuhottiin asianmukaisesti heti opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyön aiheen eettisyys pohjautuu vastaajien omien kokemusten ja mielipiteiden esille tuomiseen. Vastaamalla kyselyyn työntekijöillä oli mahdollisuus tuoda oma ääni kuuluviin ja tuoda julki niitä asioita, joita kokee itselleen tärkeiksi.

8 POHDINTA

Palveluohjaus on mielenkiintoinen ja merkittävä tutkimisen kohde, koska työmenetelmänä se ei ole vielä kovinkaan vanha, mutta silti sillä uskotaan olevan merkittävä osuus tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalvelujen koordinoinnissa. Palveluohjauksen merkittävyys perustuu myös asiakaslähtöisyyteen, jota myös uusi vanhuspalvelulakiluonnos korostaa. Vanhuspalvelulakiluonnoksessa ehdotetaan, että palveluita voisi hakea myös suullisesti. Tämä lisäisi varmasti palveluohjaajien työtä. Mielenkiinnolla jään odottamaan, mitä tulevaisuus ja väestön nuortuminen tuo tullessaan.

Palveluohjaukseen liittyy hyvin tiiviisti dialogisuus ja moniammatillinen verkostotyö. Teoriaan tutustuessani oli mielenkiintoista huomata, että enää ei puhuta vain moniammatillisesta työstä vaan lisäksi monisektorillisesta asiakkaan hyväksi tehtävästä työstä. Tämä viittaakin jo siihen, miten palvelujen hajanaisuus tulee olemaan yhä enemmän osa palvelutarjontaa. Ikäihmisten näkökulmasta palveluohjauksella on mielestäni erittäin suuri merkitys, koska ikääntymisen myötä tulevat muutokset ja siten lisääntyneet palvelutarpeet yhdistettynä monituottajuuteen on varmasti ikäihmiselle vaikeasti hahmotettava asia.

Se, mitä nyt palveluohjauksen osalta on alettu korostaa yhä enemmän, on tiiviin asiakassuhteen luominen. Mielestäni tämä asia on vain positiivinen muutos, koska pitkällä aikavälillä uskon tiiviin asiakassuhteen vähentävän turhaa työtä monelta alueelta. Ikäihmisen näkökulmasta on turvallisempaa, kun on yksi henkilö, johon voi ottaa yhteyttä ja joka on se rinnalla kulkija aina hädän hetkellä. Uskoisin, että on myös työn tekijän kannalta mielekkäämpää tehdä töitä tuttujen asiakkaiden kanssa.

Ennaltaehkäisevä työote ja ennakointi yleensä tulee olemaan entistä suuremmassa merkityksessä myös palveluohjauksessa. On sekä taloudellisesti edullisempaa kuin tietysti myös asiakkaan kannalta parempi, kun ongelmia ennaltaehkäistään. Ennaltaehkäisevän työn tulisi keskittyä etsivään työhön, jossa etsivän nuorisotyön tapaan mennäänkin etsivän vanhustyön kautta tiedottamaan ikäihmisille eri toimintamuodoista oman ikääntymisen tukemiseksi.

Ei odoteta, että ikäihminen ottaa yhteyttä, vaan mennään itse ikäihmisen luo. Esimerkiksi kaupat ovat paikkoja, joista tavoittaa monta ikäihmistä. Palveluohjaajalta vaaditaan paljon osaamista sekä vuorovaikutustaidoissa että palvelujärjestelmän osaami-

sessä. Toimintakykyyn liittyen jäin pohtimaan sitä, arvioidaanko hengellistä toimintakykyä tai voimavaroja fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn rinnalla.

Teoriassa hengellinen toimintakyky nähdään tärkeänä osana ikäihmistä. Jääkö vastuuta enemmän tässä tapauksessa esimerkiksi seurakunnalle. Kolmas sektori ja julkinen sektori tulevat yhä enemmän olemaan osana täydentämässä julkisen sektorin palveluja. Tämän vuoksi verkostotyön osaamista on kehitettävä, jotta asiakas ei ”puutoa” palveluverkoston.

Verkostotyön kehittäminen on oleellista myös työntekijöiden näkökulmasta. Moniammatillisuuden edistäminen pienentää sosiaali- ja terveysalan rajapintoja. Myös asenteissa väestön ikääntymistä kohtaan on parannettavaa. Giddens (2007, 139) pohtiikin, miksi meidän täytyy ajatella ikääntymistä niin negatiivisesti. Miksi emme puhuisi ikääntyvän väestön sijaan nuortuvasta väestöstä?

Olen opinnäytetyön prosessin aikana oppinut paljon palveluohjauksesta sekä arviointitutkimuksesta. Arviointitutkimusta menetelmänä on käytetty hyvin vähän ja olen tyytyväinen, että uskalsin ottaa sen oman työni tutkimusmenetelmäksi. Työelämässä täytyy jatkuvasti kehittää itseään ja työtään, joten tämä opinnäytetyö on opettanut miten tärkeää oman työn arviointi on.

Mielestäni olen löytänyt oleelliset asiat, joita on realistisesti mahdollista viedä eteenpäin palveluohjauksen ja sen asiantuntijuuden kehittämiseksi Kainuussa. Kainuun maakunta-kuntayhtymän organisaatio on iso ja kovin suuret muutokset vievät aina aikaa. Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt tuomaan esille muutosehdotuksia, jotka pohjautuvat sekä vastaajien kokemuksiin että teoreettisesti hyviin käytäntöihin. Kehittämisehdotuksista moni on toteutettavissa pienimuotoisella organisaation sisäisenä koulutuksena ja osa kehittämisideoista vaatii enemmän työtä, kuten matalan kynnyksen palvelupisteiden kehittäminen.

Jatkotutkimusaiheita on mielestäni useampia. Esimerkiksi palveluohjausta voisi tutkia kotihoidon hoitotyötä tekevien henkilöiden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että hoitohenkilökuntaa tulisi kouluttaa palveluohjaukselliseen työhön, mutta mitä hoitajat ovat tästä mieltä. Kaipaavatko he lisää tietoa palveluohjauksellisesta työstä ja millaista tietoa he erityisesti tarvitsevat. Palveluohjausta voisi lisäksi tutkia yrittäjien tai kolmannen sektorin toimijoiden näkökulmasta, miten he kokevat yhteistyön Kainuun vanhuspalveluiden kanssa.

Ennaltaehkäisevään työhön ja asiakaslähtöisyyteen pohjaten ikäihmisten ääntä voisi tuoda kuuluviin tekemällä tutkimusta heidän kokemuksistaan matalan kynnyksen info pisteistä. Tutkimus voisi olla osaprosessi palvelupisteen pystyttämistä. Ikäihmisiltä kysyttäisiin, millainen palvelupiste palvelisi heidän tarpeitaan. Palveluohjaus on yleistyessä ja siihen halutaan laittaa yhä enemmän resursseja. Jatkossa palveluohjaukseen liittyviä opinnäytetöitä tulee varmasti olemaan yhä enemmän. Tulevaisuudessa palveluohjauksen vaikuttavuutta olisi mielenkiintoista tutkia.

LÄHTEET

Aalto, S. 2008. Resurssikeskukset vastaavat vanhustyön haasteisiin. Teoksessa Aalto, S. & Marjakangas, S. (toim.). *Ikääntymisen resurssikeskusopas*. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 2/2008. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto, 15–18.

Aalto-Kallio, P., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. *Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön*. Pori: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Aarnio, T. 2012. Sopimustyöryhmän tehtävät. Kainuu 2013 valmistelussa [verkkopublication]. Kainuun maakunta-kuntayhtymä [viitattu 23.5.2012]. Saatavissa: http://maakunta.kainuu.fi/general/Uploads_files/Tiedotteet/Kainuu_2013_valmisteluinfo/Sopimustyoryhma_Tuija_Aarnio.pdf

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. *Vireään vanhuuteen*. Helsinki: Tammi.

Finne-Soveri, H., Leinonen, R., Autio, T., Heimonen, S., Jyrkämä, J., Muurinen, S., Räsänen, R. & Voutilainen, P. 2011. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 23.1.2012]. Saatavissa: http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2011/06/13/Palvelutarvesuositus_S004_110609.pdf

Fin-Soc. 2007. Kotikuntoutuskäytäntö yli 65-vuotiaiden omaishoitajien ja heidän hoitavien toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukemiseksi. Sosiaalipolitiikka [viitattu 13.5.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaalipolitiikka.fi/File/4ed7ed48-ee76-4cfa-98a8-62cf60ce40e6/kotikuntoutus010207.pdf>

Giddens, A. 2007. *Europe in the global age*. Cambridge: Polity Press.

Heikkilä, T. 2008. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita.

Heikkinen, M.-R., Salminen, A. & Sirviö, K. 2005. *Palveluohjauksen ensiaskeleet Kainuussa. Koulutusmateriaali vanhuspalveluiden työntekijöille*. Iisalmi: Savonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hjälml, F. 2008. *A new profession is born. Personligt ombud, PO*. Västerås: Edita.

Huovinen, T. 2012. Kainuun maakunta-kuntayhtymä. Kainuun kartta [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Marika Uhlbäck. Lähetetty 4.5.2012. [viitattu 5.5.2012].

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. STAKES [viitattu 14.5.2012]. Saatavissa:
<http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/R20-2007-VERKKO.pdf>

Jyväskylän kaupunki 2012. Palvelut. Sosiaali- ja terveystoimi. Palvelut ikääntyville. Neuvonta ja ohjaus [viitattu 9.5.2012]. Saatavissa:
<http://www.jyvaskyla.fi/sote/ikaantuvat/neuvonta>

Kainuun maakunta-kuntayhtymä a. Kainuun maakunta-info. Hallintokokeilu 2005–2012 [viitattu 13.1.2012]. Saatavissa: <http://maakunta.kainuu.fi/hallintokokeilu>

Kainuun maakunta-kuntayhtymä b. Vanhuspalvelut. Kotihoito. Kotona asumista tukevat palvelut [viitattu 14.1.2012]. Saatavissa: <http://maakunta.kainuu.fi/kotihoito>

Kainuun maakunta-kuntayhtymä c. Vanhuspalvelut. Kainuun vanhuspalvelut – kotona asumista tukien [viitattu 14.1.2012]. Saatavissa:
http://maakunta.kainuu.fi/gui/default/fr_frontpage.asp?SelectGroup=5&hide=false

Kainuun maakunta-kuntayhtymä d. Vanhuspalvelut. Kainuun maakunnan kehittämishankkeet. Sosiaali- ja terveystoimi. Käynnissä olevat. AKI- Aktiiviasiakas [viitattu 13.2.2012]. Saatavissa: <http://maakunta.kainuu.fi/aki>

Kainuun Maakunta. 2006. B:4. *Palveluohjaus – tienviitta kainuulaiselle ikäihmiselle. Ikäihmistien palveluohjaus Kainuussa -hankkeen loppuraportti* [verkkajulkaisu]. Kainuun maakunta-kuntayhtymä [viitattu 23.1.2012]. Saatavissa:
<http://maakunta.kainuu.fi/julkaisut>

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. *Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2003. *Monimuotoinen sosiaaliturva*. Helsinki: WSOY.

Koskinen, S. 2003. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.). *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim, 351–370.

Kukkonen, K. 2011. Sosiaalialan lehtori. Savonia-amk. Palveluohjauksen tarve ikääntyneenä. Luento. Ikääntyvien palveluohjaus. Ideologiaa ja käytännön työtä. Iisalmi 16.2.2012.

Linnonsuo, O. 2004. *Syrjäytymisestä selviytymiseen. Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta*. Helsinki: Kela, tutkimusosasto.

Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. *Vanhuksen parhaaksi*. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. *Ammattina sosionomi*. Helsinki: WSOYpro.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. *Palveluohjaus. Asiakastyössä ja organisaatioissa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Pro Akatemia. 2011. Blogi. Pilotti sinisellä merellä [viitattu 14.5.2012]. Saatavissa: <http://www.proakatemia.fi/pilotti-sinisella-merella/>

Robson, C. 2001. *Käytännön arvioinnin perusteet*. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammerpaino Oy.

Seppänen, M. 2006. *Gerontologinen sosiaalityö*. Helsinki: Yliopistopaino.

STM 2008. *Ikäihmisten palvelujen laatusuositus* [viitattu 1.5.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikäihmisten palvelujen laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikäihmisten%20palvelujen%20laatusuositus%20fi.pdf)

STM 2011. *Palvelutarpeen arviointi määrääjässä* [viitattu 23.1.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset/palvelut_ja_etuudet/palvelutarpeen_arviointi

STM 2012. *Ikäikäiden henkilöiden sosiaalipalvelujen saantia helpotetaan ja nopeutetaan* [viitattu 6.5.2012]. Saatavissa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1794724#fi>

Suominen, S. s.a. *Koulutus, tutkimus ja palveluohjaus* [viitattu 3.5.2012]. Saatavissa: <http://koti.welho.com/sausuomi/index.html>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. *Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään*. Helsinki: Profami.

Suominen, S. 2011. Valtiotieteiden lisensiaatti, perheterapeutti ja työnohjaaja. Luento. Ikääntyvien palveluohjaus. Ideologiaa ja käytännön työtä. Iisalmi 16.2.2012.

Tikkanen, M. 2012. Mitä sitten, kun en enää pärjää kotona. tai tarvitsen apua? *Koti-Kajaani* 21.4.2012, 4.

Tolonen Eija. 2011. Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalvelujohtaja. *Kajaani* 31.10.2011. Haastattelu.

Tolonen Eija. 2012. Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalvelujohtaja. *Kajaani* 21.5.2012. Henkilökohtainen tiedonanto.

Valtanen, E. 2012. Kainuun kunnan johtajat tiedottavat 9.1.2012 [verkkojulkaisu]. Kainuun maakunta-kuntayhtymä [viitattu 13.1.2012]. Saatavissa: http://maakunta.kainuu.fi/singlenewsinfo.asp?id=3058&menu_id=674&selected=674&companyId=1&show=

Valppu-Vanhainen, A. 2002. *Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Yli 75v-väestöennuste v. 2006–2040/ Kainuu. 2011. [viitattu 16.1.2012]. Saatavissa: http://maakunta.kainuu.fi/general/Uploads_files/Alponavaus.pdf



Oulujärven rannalla. Valokuva Marika Uhlbäck 2012.

2012

PALVELUOHJAUKSEN OSAAMINEN KAINUUN MAAKUNTA- KUNTAYHTYMÄN VANHUSPALVELUISSA

Marika Uhlbäck
Savonia-
ammattikorkeakoulu
15.3.2012

Hei!

Olen neljännen vuoden sosionomiopiskelija (AMK) Savonia-ammattikorkeakoulusta Iisalmesta ja teen opinnäytetyötä Kainuun maakunta-kuntayhtymälle palveluohjauksellisen työn asiantuntijuudesta Kainuun vanhuspalveluissa.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, millaista asiantuntijuutta on Kainuun maakunta-kuntayhtymän palveluohjausta tekevällä henkilöstöllä ja millaisena työntekijät kokevat oman roolinsa palveluohjaajina tämän hetken työtehtävissä. Tutkimuksen tulokset tulevat Kainuun maakunta-kuntayhtymän käyttöön ja opinnäytetyö on valmistuttuaan kaikkien luettavissa.

Pyytäisin sinua vastaamaan seuraaviin kysymyksiin ja kertomaan oman näkemyksesi palveluohjauksen asiantuntijuudesta. Kysymykset ovat sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä.

On tärkeää, että vastaat kaikkiin kysymyksiin. Saadut vastaukset käsittelen luottamuksellisesti ja vastaajien henkilöllisyys ei tule esille tulosten raportoinnissa. Raportoin tulokset niin, ettei kenkään vastanneen henkilöllisyyttä ole jäljitettävissä annettujen tietojen kautta. Kukaan muu kuin minä opinnäytetyöntekijänä ei pääse lukemaan vastauksianne, ja heti opinnäytetyön valmistuttua hävitän vastauslomakkeet asianmukaisesti.

Jos sinulla on jotakin kysyttävää, voitte ottaa minuun yhteyttä. Toivon, että täytätte kyselylomakkeen ja palautatte vastaukset oheiseen kirjekuoreen suljettuna **28.3.2012 mennessä Kajaanin keskustan kotihoitoon osoitteeseen Linnankatu 18 A 8.**

Ystävällisin terveisin

Sosionomiopiskelija (AMK)

Marika Uhlbäck

Gsm. 044-526 0487

marika.j.uhlback@edu.savonia.fi



SAVONIA



Kainuu

KYSELY
KAINUUN MAAKUNTA-KUNTAYHTYMÄN VANHUSPALVELUN PALVELUOHJAUSTA TEKEVILLE TYÖNTEKI-
JÖILLE JA ESIMIEHILLE

TAUSTATIEDOT (rasti ruutuun)

1. Mikä on sukupuolesi?

nainen ☐

mies ☐

2. Mikä on ikäsi (vuosina)?

20–29 ☐

30–39 ☐

40–49 ☐

50–59 ☐

60–69 ☐

3. Millä seudulla työskentelet?

Seutu 1 ☐

Seutu 2 ☐

Seutu 3 ☐

4. Missä tehtävässä toimit tällä hetkellä Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhushpalveluissa (voit rastia useampia)

Kotihoidon ohjaajana ☐

Sosiaaliohjaajana ☐

Esimiehenä ☐

Jonakin muuna, minä? _____

5. Miten kauan olet työskennellyt tämän hetken työtehtävissäsi (vuosina)?

Alle 1 ☐

1-3 ☐

4-6 ☐

7-9 ☐

Yli 10 ☐

6. Missä tehtävissä olet työskennellyt ennen tämän hetkistä työtehtävääsi Kainuun vanhuspalveluissa?

Kotisairaanhoidossa ☐

Kotihoidossa ☐

Kotihoidon ohjaajana ☐

Sosiaaliohjaajana ☐

Sosiaalityöntekijänä ☐

Esimiehenä ☐

Jonakin muuna, minä? _____

En ole ennen tämän hetkistä työtehtävääni työskennellyt Kainuun vanhuspalveluissa ☐

7. Miten kauan olet työskennellyt Kainuun vanhuspalveluissa yhteensä (vuosina)

Alle 1 ☐

1-3 ☐

4-6 ☐

7-9 ☐

Yli 10 ☐

8. Teetkö vanhuspalvelun palveluohjausta

Täysipainotteisesti ☐

Muun työn ohessa ☐

En koe tekeväni palveluohjauksellista työtä ☐

AMMATTITAITO JA KOMPETENSSIT

9. Millainen ammatillinen koulutus Sinulla on ja mikä on valmistumisvuotesi (voit rastia kaikki käymäsi ammatilliset koulutukset)

Ammattiopisto ☐

Lähihoitaja ☐ v. _____

Jokin muu, ☐

mikä? _____ v. _____

Ammattikorkeakoulu ☐

Sairaanhoitaja ☐ v. _____

Sosiaaliohjaaja ☐ v. _____

Sosionomi (AMK) ☐ v. _____

Jokin muu, ☐ mi-

kä? _____ v. _____

Ylempi ammattikorkeakoulu ☐

mikä? _____ v. _____

Yliopisto ☐

Sosiaalityöntekijä ☐

Jokin muu ☐

mikä? _____ v. _____

Jokin muu ☐

mikä? _____ v. _____

10. Koet ammatillisen koulutuksesi riittäväksi työtehtäviesi suhteen

Täysin samaa mieltä ☐

Osittain samaa mieltä ☐

En osaa sanoa ☐

Osittain eri mieltä ☐

Täysin eri mieltä ☐

11. Mitä työtehtäviisi tällä hetkellä sisältyy? Kuvaile työtehtäviäsi/ työpäivääsi. Alleviivaa ne asiat, jotka työssä painottuvat eniten.

12. Millaista erityisosaamista työhösi liittyy?

13. Millaisena koet oman roolisi Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluissa?

14. Millaista osaamista mielestäsi palveluohjauksessa tarvitaan?

15. Kirjoita kolme (3) työnimikettä, joiden työnkuvaan mielestäsi sisältyy eniten palveluohjauksellista työtä Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalvelussa.

1. _____

2. _____

3. _____

16. Minkä verran koet seuraavien asioiden lisäävän palveluohjauksen haasteellisuutta?

(1= Erittäin vähän 2= Melko vähän 3= Kohtalaisesti 4= Melko paljon 5= Erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Työntekijöiden vaihtuvuus työyhteisössä	☐	☐	☐	☐	☐
Yhteistyö eri seutujen välillä	☐	☐	☐	☐	☐
Yhteistyö yrittäjien kanssa	☐	☐	☐	☐	☐
Ajantasalla olevan tiedon saaminen	☐	☐	☐	☐	☐
Tiedon kulku eri tahojen välillä	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaiden odotukset	☐	☐	☐	☐	☐
Omaisten odotukset	☐	☐	☐	☐	☐

Liite 1 8(14)

	1	2	3	4	5
Työn aikataulutus	☐	☐	☐	☐	☐
Väestön ikääntyminen	☐	☐	☐	☐	☐
Suuri asiakasmäärä	☐	☐	☐	☐	☐
Palvelujen laajuus ja hajanaisuus	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaiden moninaiset ongelmat	☐	☐	☐	☐	☐
Palveluiden suunnittelu	☐	☐	☐	☐	☐
Saada asiakkaalle					
tarkoituksenmukaiset palvelut	☐	☐	☐	☐	☐
oikea-aikaisesti	☐	☐	☐	☐	☐
Palvelurakenteen monipuolistuminen	☐	☐	☐	☐	☐
Maakunta-kuntayhtymän/ kuntien					
taloudellinen tilanne	☐	☐	☐	☐	☐
Tietotekniikka osana asiakastyötä	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaan valinnanvapauden tukeminen	☐	☐	☐	☐	☐
Monikulttuurisuus	☐	☐	☐	☐	☐
Työn dokumentointi	☐	☐	☐	☐	☐
Puhelinneuvonta	☐	☐	☐	☐	☐
Kouluttautuminen	☐	☐	☐	☐	☐
Muuttuvat lainsäädännöt ja suositukset	☐	☐	☐	☐	☐
Erityisosaamisalueiden jakautuneisuus	☐	☐	☐	☐	☐
Alueelliset eroavaisuudet toimintakäytänt.	☐	☐	☐	☐	☐
Seudulliset eroavaisuudet toimintakäytänt.	☐	☐	☐	☐	☐
Hallinnollisten tehtävien monimuotoisuus	☐	☐	☐	☐	☐
Kotikäynnit	☐	☐	☐	☐	☐

Muu, mi-
kä?

17. Minkä verran katsot omaavasi tietoa/ taitoja seuraavista asioista?

(1= Erittäin vähän 2= Melko vähän 3= Kohtalaisesti 4= Melko paljon 5= Erittäin paljon)

<u>ASIAKASTYÖ</u>	1	2	3	4	5
Asiakaslähtöinen työote	☐	☐	☐	☐	☐
Vuorovaikutustaidot					
- Asiakkaan kanssa	☐	☐	☐	☐	☐
- Omaisten kanssa	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaan kohtaaminen	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaan ohjaus ja neuvonta	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	☐	☐	☐	☐	☐
Voimavarakeskeinen työote	☐	☐	☐	☐	☐
Kuntouttava työote	☐	☐	☐	☐	☐
Ennaltaehkäisevä työote	☐	☐	☐	☐	☐
Dialoginen asiakassuhde	☐	☐	☐	☐	☐
Oman työn arviointi	☐	☐	☐	☐	☐
 <u>TYÖN TOTEUTTAMINEN</u>	 1	 2	 3	 4	 5
Palveluohjausprosessi	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakkaaksi valikoituminen	☐	☐	☐	☐	☐
Toimintakyvyn arviointi	☐	☐	☐	☐	☐
Palvelutarpeen arviointi	☐	☐	☐	☐	☐
Voimavarakartoitus	☐	☐	☐	☐	☐
RAVA- toiminta	☐	☐	☐	☐	☐
RAI -toiminta	☐	☐	☐	☐	☐
IVA -ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arv.	☐	☐	☐	☐	☐
MMSE -testin käyttö	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
Kotona asumista tukevat palvelut	☐	☐	☐	☐	☐
Tietoa 3. sektorin toiminnasta					
- omalla seudulla	☐	☐	☐	☐	☐
- koko Kainuun seudulla	☐	☐	☐	☐	☐
- valtakunnallisesti	☐	☐	☐	☐	☐
Lainsäädäntöjen hallinta	☐	☐	☐	☐	☐
Omaishoidontuen prosessi	☐	☐	☐	☐	☐
Palvelusetelin prosessi	☐	☐	☐	☐	☐
Hoito-, palvelu-, ja liikuntasuunnitelman					
laatiminen	☐	☐	☐	☐	☐
Apuvälineet	☐	☐	☐	☐	☐
Ammattietiikka	☐	☐	☐	☐	☐
Vuorovaikutustaidot työyhteisön kanssa	☐	☐	☐	☐	☐
Verkostopalaverien vetäminen	☐	☐	☐	☐	☐
Dialoginen verkostotyö	☐	☐	☐	☐	☐
<u>IKÄIHMINEN</u>	1	2	3	4	5
Muistisairaudet	☐	☐	☐	☐	☐
Fyysiset muutokset	☐	☐	☐	☐	☐
Psyykkiset muutokset	☐	☐	☐	☐	☐
Sosiaaliset muutokset	☐	☐	☐	☐	☐
Monikulttuurisuus	☐	☐	☐	☐	☐
<u>HALLINNOLLINEN OSAAMINEN</u>	1	2	3	4	5
Tietotekniikan hallinta	☐	☐	☐	☐	☐
Työn kehittäminen ja suunnittelu	☐	☐	☐	☐	☐
Taloushallinto	☐	☐	☐	☐	☐
Päätösten/ vaihtoehtojen taloudellisten					
vaikutusten arviointi	☐	☐	☐	☐	☐

18. Millaista osaamista tai taitoja palvelutarpeen arviointi mielestäsi edellyttää?

19. Millaista osaamista tai taitoja tarvekartoituslomakkeiden ja toimintakyvyn mittarien käyttö mielestäsi edellyttää?

20. Kirjoita kolme (3) tärkeintä asiaa, joissa haluaisit palveluohjauksen asiantuntijana kehittyä

1.

2.

3.

21. Miten paljon palveluohjaajan rooliin mielestäsi kuuluu seuraavat ominaisuudet?

(1= Erittäin vähän 2= Melko vähän 3= Kohtalaisesti 4= Melko paljon 5= Erittäin paljon)

	1	2	3	4	5
Auttaja	☐	☐	☐	☐	☐
Sovittelija	☐	☐	☐	☐	☐
Tutkija	☐	☐	☐	☐	☐
Neuvonantaja	☐	☐	☐	☐	☐
Yhdyshenkilönä toimija	☐	☐	☐	☐	☐
Puolustaja	☐	☐	☐	☐	☐
Asiakaspalvelija	☐	☐	☐	☐	☐
Kannustaja	☐	☐	☐	☐	☐
Osallistaja	☐	☐	☐	☐	☐
Kuuntelija	☐	☐	☐	☐	☐
Koordinoija	☐	☐	☐	☐	☐
Ohjaaja	☐	☐	☐	☐	☐
Tukija	☐	☐	☐	☐	☐
Hoitaja	☐	☐	☐	☐	☐
Mahdollistaja	☐	☐	☐	☐	☐
Rinnalla kulkija	☐	☐	☐	☐	☐

22. Mitä ovat mielestäsi hyvän asiakas — palveluohjaaja -suhteen rakennusaineita?

PALVELUOHJAUKSELLISEN ASiantuntijuuden Kehittäminen

23. Mitkä asiat mielestäsi edistävät palveluohjauksellisen asiantuntijuutesi kehittymistä?

24. Miten kehität ja ylläpidät omaa palveluohjauksen asiantuntijuuttasi?

25. Koulutukset ovat tärkeä osa asiantuntijuuden kehittämistä ja ylläpitämistä

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| Täysin samaa mieltä | ☐ |
| Osittain samaa mieltä | ☐ |
| En osaa sanoa | ☐ |
| Osittain eri mieltä | ☐ |
| Täysin eri mieltä | ☐ |

26. Oletko ollut mukana vuonna 2005 Kainuun maakunta-kuntayhtymän järjestämässä ”Palveluohjauksen ensiaskeleet Kainuussa” -koulutuksessa?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Kyllä | ☐ |
| En | ☐ |

Miten olet voinut hyödyntää koulutuksessa saatua tietoa?

PALVELUOHJAUS MUUTTUVASSA KAINUUSSA

27. Millaisena näet vanhuspalvelun palveluohjauksen tulevaisuuden Kainuussa?

28. Miten palveluohjausta voitaisiin kehittää Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalvelussa?

Kiitos osallistumisesta ja aurinkoista kevään odotusta!



SAVONIA



MUISTUTUSVIESTI TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Hei!

Olen neljännen vuoden sosionomiopiskelija ja teen opinnäytetyötä Kainuun maakunta-kuntayhtymän vanhuspalveluiden palveluohjauksellisesta työstä.

Olette saaneet viikolla 11-12 postitse tutkimuslomakkeeni. Jos ette ole vielä palauttaneet kyselyä, toivoisin, että ehtisitte vastata kyselyyn ja palauttaa sen Kajaanin keskustan kotihoidon toimistolle tiistaihin 10.4.2012 mennessä. Jokainen vastaus on tärkeä tutkimukseni kannalta.

Mukavaa työviikon jatkoa!

Aurinkoisin terveisin

Marika Uhlbäck

Sosionomiopiskelija ss9k1

Savonia-ammattikorkeakoulu

Iisalmen yksikkö

puh. 044-5260487

KOTIKUNTOUTUSMALLIN KOTIKÄYNTIRUNKO

KOTIKUNTOUTUSMALLIN KOTIKÄYNTIRUNKO

