



Meirän palvelut

Käsikirja ikäihmisten palveluista Tampereen kaupungin lähitoreille

Jenniina Siniranta

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021

Sosionomi AMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomin tutkinto-ohjelma

SINIRANTA, JENNIINA

Meirän palvelut

Käsikirja ikäihmisten palveluista Tampereen kaupungin lähitoreille

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Toukokuu 2021

Lähtorit ovat kaikenikäisille kävijöille avoimia kohtaamispaikkoja, joissa asiakkaille on monipuolisen toiminnan lisäksi tarjolla maksutonta palveluohjausta. Palveluohjauksen tavoite on tukea asiakkaan toimintakykyä ja itsenäistä elämännäköä niin, että asiakkaan palveluntarve pysyisi mahdollisimman vähäisenä. Lähtoreille annettava palveluohjaus on matalan kynnyksen palveluohjausta ja neuvontaa, jolla pyritään mahdollisuuksien mukaan tukemaan asiakasta ennaltaehkäisevästi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ikäihmisten palveluita kokoava käsikirja käytettäväksi Tampereen kaupungin lähitoreilla työskenteleville palveluohjaajille. Opinnäytetyön aihe nousi Tampereen kaupungin lähitoreilta. Tieto palveluista, etuuksista ja eri tahojen toimijoista on hyvin hajaantunutta. Käsikirjan toivottiin kokoavan tietoa yhteen, niin että sitä on helppo ja nopea löytää. Käsikirjan toivottiin tukevan myös muun muassa uuden työntekijän perehdyttämistä. Käsikirjasta pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja käyttäjäystävällinen, niin että se vastaa lähitorilla toimivan palveluohjaajan tarpeeseen.

Opinnäytetyöprosessi koostui työn teoreettisesta taustasta, lähitorien palveluohjaajien haastatteluista, tuloksien analysoinnista sekä itse käsikirjan koonnista. Lopuksi palautetta valmiista käsikirjasta kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla lähitorien palveluohjaajilta. Palautteella selvitettiin palveluohjaajien tyytyväisyyttä valmiiseen käsikirjaan.

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt Meirän palvelut -käsikirja on tehty ja suunniteltu käytettäväksi sähköisessä muodossa. Käsikirja laadittiin Word-tiedostomuotoon, jollaisena se on luovutettu Tampereen kaupungin lähitorien käyttöön. Valmis käsikirja on pituudeltaan 29-sivuinen, ja se esittelee Tampereella asuville ikäihmiselle tarjolla olevia tukia, etuuksia ja palveluita sekä kolmannen sektorin järjestämää tukea ja toimintaa.

Avainsanat: käsikirja, palveluohjaus, lähitori

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

SINIRANTA, JENNIINA
Our Services
A Handbook of the Elderly Services

Bachelor's thesis 49 pages, appendices 4 pages
May 2021

Lähtorit are meeting places which organize different activities and free service counselling for the elderly people. Lähtorit offer meaningful content for everyday life and do preventive work for the elderly people's well-being.

The purpose was to create a handbook for the service counsellors working in Lähtorit. The aim of the handbook was to gather information about social services, benefits and activities organized by the third sector available for the elderly people living in Tampere. The handbook aims to help the workers find the correct information easily and fast.

The data were collected from service counsellors at Lähtori meeting places through thematic interviews. The handbook was created based on the results. The finished handbook was made and designed to be used in digital form. It is twenty-seven pages long and includes social services, benefits, and activities for the elderly people available in Tampere and has been given to be used in lähtorit of Tampere.

Even though lähtori activities have been designed for the elderly, lähtori activities and counselling are open for all aged visitors. The handbook only includes services for the elderly and in the future, it may be necessary to extend the handbook to other customer groups as well.

Keywords: handbook, counselling, lähtori

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	LÄHITORI	6
	2.1 Ohjaus lähitoreilla.....	6
	2.2 Lähitori toiminta.....	7
	2.3 Peurankallion lähitorimalli	8
3	PALVELUOHJAUS	10
	3.1 Palveluohjauksen tasot	11
	3.2 Ikääntyneiden palveluohjaus	13
	3.2.1 Palveluohjaus esimerkki	17
4	TOIMINTAKYKY	20
	4.1 Ympäristön vaikutus toimintakykyyn	21
	4.2 Toimintakyvyn jaottelu.....	21
	4.3 Toimintakyvyn arviointi.....	23
	4.4 ICF-luokitus	23
	4.5 RAI-arviointivälineistö.....	23
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	26
	5.1 Menetelmälliset ratkaisut.....	26
6	OPINNÄYTETYÖ PROSESSI	28
	6.1 Ideointi	28
	6.2 Haastattelut.....	29
	6.3 Haastatteluaineiston analyysi.....	30
	6.4 Haastattelu tulokset.....	30
	6.5 Käsikirjan työstäminen	33
	6.6 Valmiin tuotoksen kuvaus	35
	6.7 Palaute käsikirjasta	35
	6.8 Eettisyys ja luotettavuus.....	37
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	39
	7.1 Jatko kehittämisideoita.....	42
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	46
	Liite 1. Haastattelupohja	46
	Liite 2. Meirän palvelut- käsikirjan sisällysluettelo	47
	Liite 3. Käsikirja palautekysely	49

1 JOHDANTO

Vanheneminen on hyvin yksilöllistä, eikä sille ole yhtä alkamisikää. Lainsäädäntömme kuitenkin määrittelee ikääntyneeksi ihmisen, joka on ikänsä puolesta oikeutettu vanhuuseläkkeeseen. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2020/565, 3§). Kelan maksama vanhuuseläke on tarkoitettu 65 vuotta täyttäneille (Kela 2020). Vanhuus on myös hyvin subjektiivinen kokemus ja se koetaan hyvin eri tavoin.

Kaikki ikäihmiset ovat erilaisia, eikä yhtä vanhuutta ole. Erilaisien sairauksien ja toimintakyvyn muutoksien vuoksi vanhetessa ihmisten moninaisuus kasvaa. Kettään ihmistä ei kuitenkaan tule määritellä iän, toimintakyvyn tai mahdollisten sairauksien perusteella. Jokainen ikäihminen tulee kohdata aina yksilöllisesti. Koh- taamisessa on tärkeää aito vuorovaikutus, kuuleminen sekä ikäihmisen persoonan tunnistaminen. (Kulmala 2019.)

Elämänlaatu on vaarassa kärsiä ihmisen vanhetessa. Hyvä elämänlaatu ja oikeus nauttia arvokkaasta elämästä eivät ole riippuvaisia ihmisen iästä tai toimintakyvystä. Vanheneminen tulisi mieltää normaaliksi elämänvaiheeksi ja elämänlaadun säilymistä tulisi tukea muun muassa mahdollistamalla ikääntyneelle mielekästä tekemistä. (Kulmala 2019.)

Lähtorit tekevät ennalta ehkäisevää vanhustyötä, jonka tavoitteena on tukea ikäihmisen mielekästä ja itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään. Lähtorit tarjoavat monipuolisesti erilaista mielekästä toimintaa ja yhdessä tekemistä ikääntyneen arkeen. Lähtorilla työskentelevä palveluohjaaja pyrkii yhdessä asiakkaan kanssa löytämään ratkaisuja ikäihmisen elämän haasteisiin ja arjen ongelmiin.

Tämän tuotokseen painottuvan opinnäytetyön tavoitteena on luoda käsikirja palveluohjaustyön tueksi. Käsikirja on suunnattu Tampereen kaupungin lähtorien palveluohjaajille. Käsikirja on rajattu koskemaan kotona asuvien ikäihmisten palveluita. Aihe opinnäytetyölle nousi lähtorien tarpeesta. Valitsin aiheen, sillä se tuki samalla omaa oppimistavoitettani.

2 LÄHITORI

Lähtorit ovat kaikenikäisille avoimia kohtaamispaikkoja, joista asiakas löytää kootusti erilaisia palveluita samasta paikasta. Lähtorien tavoite on tarjota asiakkaalle oikea-aikaista tukea arjen erilaisiin haasteisiin. Asiakasta pyritään auttamaan jo aikaisessa vaiheessa ennen kuin asiakkaan ongelmat ovat ehtineet monimutkaistumaan. Lähtorit on pyritty sijoittamaan niin, että ne ovat asiakasta lähellä ja, että niihin on helppo tulla. Lähtorien palvelut vaihtelevat hieman lähtori kohtaisesti, mutta tavallisesti lähtoreilla yhdistyy ryhmätoiminta, erilaiset tapahtumat, palveluohjaus, fysioterapeutin palvelut, kuntosali ja ruokala palvelu. (Tampereen kaupunki 2019 a; Tampereen kaupunki 2019 b, 8.) Tällä hetkellä Tampereen kaupungissa toimii kuusi lähtoria: Kaukajärvellä, Hervannassa, Härmälässä, Tammelassa, Vuoreksessa sekä Pyynikin ja Amurin alueilla toimiva Peurankallion lähtori. Tampereen kaupunki ostaa lähtori palvelut Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:ltä, Tampereen kaupunkilähetys ry:ltä, sekä Apukolmio Oy:ltä. (Tampereen kaupunki 2019 a; Tampereen kaupunki 2019 b, 8.)

2.1 Ohjaus lähtoreilla

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarjoavat lähtoreilla päivittäin ajanvarauksetonta matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa. Ohjauksella pyritään tukemaan asiakasta oikea-aikaisesti niin, etteivät tilanteet ehtisi monimutkaistua. Lähtoreilta ohjataan tarpeen mukaan muiden saatavilla olevien palveluiden piiriin. Nykypäivänä palveluita on saatavilla myös sähköisenä esimerkiksi etäkäynnit kuvapuhelin palvelulla. Lähtoreilla autetaan muun muassa erilaisien hakemuksien teossa ja viranomaiskirjeiden tulkinnessa. Lisäksi lähtoreilla tiedotetaan erilaisista palveluista. Lähtorille voi kuitenkin tulla minkä tahansa tilanteen, huolen tai ongelman kanssa. Ratkaisu pyritään löytämään aina asiakaslähtöisesti ratkaisukeskeistä menetelmää hyödyntäen. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään muiden tahojen, kuten esimerkiksi kaupungin kotihoidon asiakasohjaajan kanssa. (Tampereen kaupunki 2019 a; Tampereen kaupunki 2019 b, 8.)

2.2 Lähitori toiminta

Lähitoreilla saatavaa ohjausta ja neuvontaa täydentää lähitoreilla järjestettävä toiminta, joka on sisällöltään hyvin monipuolista ja vaihtelee myös alueittain kävijöiden kiinnostuksen mukaan. Tarjolla on muun muassa erilaista jumppaa, muistia tukevaa aivotoimintaa, erilaisia keskusteluryhmiä sekä kädentaitoja (kuva 2). Toiminnalla pyritään ennakoivasti tukemaan kävijöiden itsenäistä selviytymistä sekä toimintakykyä. Lähitoritoiminnan tuottaminen toteutetaan moniammatillisesti ja -toimijaisesti. Lähitoreilla toimivat koulutetut vapaaehtoiset neuvovat ja kertovat lähitorin ohjelmasta (kuva 1).



KUVA 1. Peurankallion lähitorin vapaaehtoisen ja asiakkaan kohtaaminen (Leijo 2021 a)

KUUSELAN LÄHITORI

YHDESSÄ VIREÄ ARKI
Kuuselan Lähitorilla
maaliskuussa 2020

Kohtaamisia ja toimintaa kaikenikäisille
LÄHITORIN TOIMINTA ON KAIKILLE AVOINTA

Kuuselan lähitorilla on vuoden 2020 toinen maanantai. Maaillo-uhkailuissa ohjelma on Etelä- ja Pohjois- Karjala. Karjalajärjestöiden toimintaan yhdessä 25.3.2020 klo. 14.00.

TERVETULOJA!

HUOM! Uusi ryhmä alkaa. Ise musiikkia: Marjatta Aarne joka lauantai torstai 5.3. lähtien klo 10-11 Kaikki-ikäiset!

KUUSELAN LÄHITORI

TERVETULOJA YSTÄVÄPIIRIIN

Ystäväpiiri-ryhmän toiminta on maksutonta Vanhustöiden Keskusliiton tukema toimintaa. Yhdessä tekemisen tavoitteena on yksinäisyyden tunteen lieventäminen ja uusien ystävien löytäminen.

Ryhmä kokoontuu 12 kertaa torstaisin kello 14-16 Kuuselakeskuksen Metsätähdessä. Alussa juomme kahvit. Ensimmäinen kerta on 12.3. ja viimeinen 4.6. Ryhmään mahtuu 8 henkilöä. Jokainen ryhmä on osallistujensa näköinen ja ryhmäläisten toiveiden mukainen. Kantavia voimia ovat vertaistuki, yhteiset kokemukset, huumori ja mukava yhdessäolo.

Mikäli kiinnostuit, ota meihin yhteyttä mahdollisimman pian, niin sovimme tapaamisen keskustelun merkeissä.

Ohjaajina toimivat:
Maire Toivanen puh. 0407263946
maire.toivanen@toimintapaja.fi
Anna-Majja Mäjjälä puh. 0503762185
annamajja.majjala@gmail.com

KUUSELAN LÄHITORI

SU 01.03
09:30 - 13:00
Kuntosalivierailu startin käynnelle
(Kuntola 0. krs) Hinta 7 €/kerta, 10 kerran kortti 55 €, kuukausikortti 25 € ja puolivuotiskortti 120 €. Lisätietoja p. 044 7225 935.

MA 02.03
09:00 - 12:00
Känsäohjelma
Luvulla 800 D. krs) Mahdollisuus tehdä itsenäisesti kädentaito-, tekstiili- ja lasitehtäviä oman mielen mukaan. Sanni Savattavaa klo 9-10. Lisätietoja Sanni Saari p. P. 044 760 0020.

09:00 - 12:30
Kuntosalivierailu startin käynnelle
(Kuntola 0. krs) Ohjaaja paikalla klo 11.30. Hinta 7 €/kerta, 10 kerran kortti 55 €, kuukausikortti 25 € ja puolivuotiskortti 120 €. Lisätietoja p. 044 7225 935.

10:15 - 11:00
Viikonarvos
(Lumikieko 1. krs) Klo 10:15-10:30 kerrotaan viikon tulevista tapahtumista ja keskustellaan ajankohtaisista aiheista. Pöytäkirjoitetaan loppuun.

12:00 - 14:00
Lähitorin senioreiden sairasohjelman vastaanotto ilman ajanvarausta
(Sairasohjelman huone 0. krs)

12:00 - 15:00
Laova Tila
(Luvulla 800 D. krs) Tila avoinna itsenäiseen työstämiseen. Mahdollisuus tehdä kädentaito-, tekstiili- ja lasitehtäviä oman mielen mukaan. Materiaalimaksu.

12:30 - 15:00
Hyvä startti
(Kuntola 0. krs) Ilmoittautumiset p. 044 722 5935. Starttikerta tulee käydä ennen omatoimista harjoittelua. **Lupioissa**. Hinta 10 €.

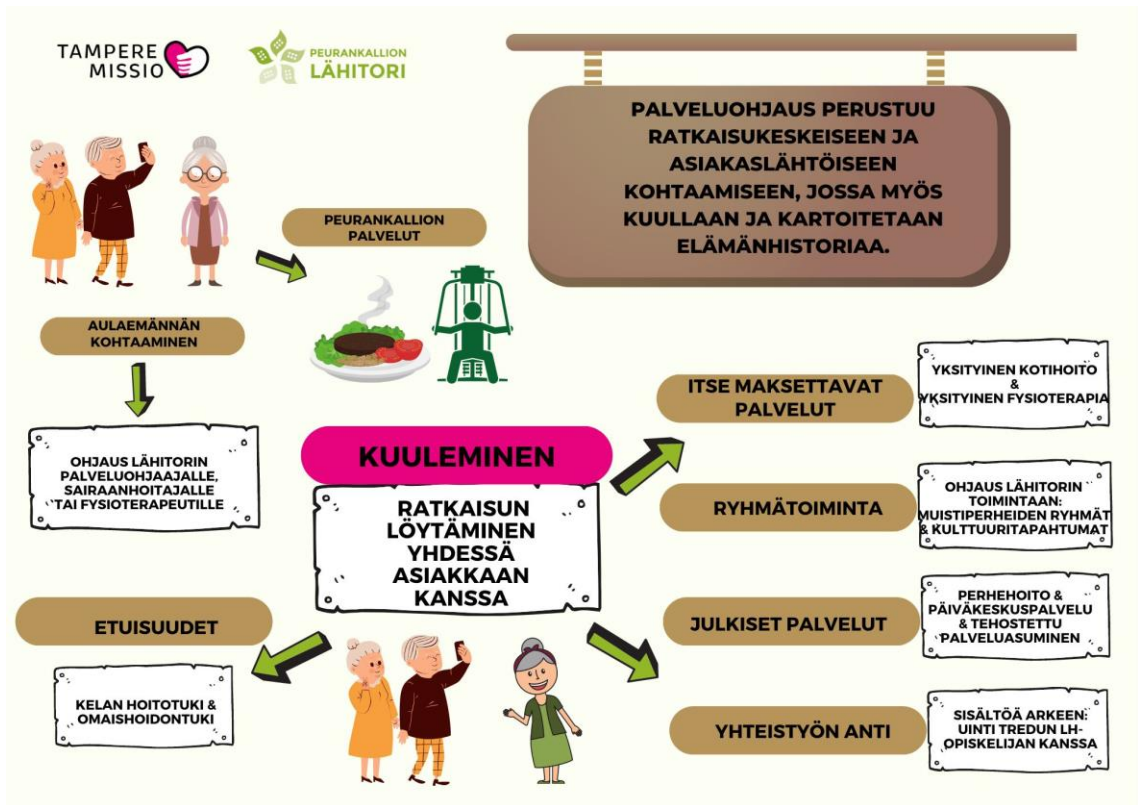
13:00 - 15:00
Saunakäbi
Näiden vuoro klo 13-14 ja riistan vuoro klo 14-15. Ensimmäisellä kerralla ilmoittautuminen p. 044 512 0806. Hinta 5 €/kerta.

14:30 - 15:30
Zumbalait
(Hirvimaailma 1. krs) Yhdessäoloa ja monipuolista tekemistä. Luussa musiikkia, juhustelua, kädentaitoja, rentoutusta ja vaikkapa teatteria.

KUVA 2. Ote Kuuselan lähitoriohjelmasta (Kukkonen 2021)

2.3 Peurankallion lähitorimalli

Peurankallion lähitorilla on aulaemäntinä toimivia vapaaehtoisia, jotka ottavat lähitorien kävijöitä vastaan. Aulaemäntä varmistaa, ettei uuden asiakkaan tarvitse jäädä ihmettelemään mihin hänen tulisi mennä. Aulaemäntä neuvoo ja ohjaa kävijän ystävällisesti oikeaan paikkaan. Näin kävijälle jää hyvä, lämmin ja tervetullut olo käynnistä. Lähitorilla järjestetään kaikenlaista toimintaa, kuten erilaisia tapahtumia, ryhmiä ja luentoja. Peurankallion ohjelma suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa. Vapaaehtoiset ovat suuressa roolissa Peurankallion lähitoritoiminnassa. Vapaaehtoiset toimivat ryhmien vetäjinä, avustajina sekä aula emäntinä sekä -isäntinä. Peurankallion lähitorilla on oma kuntosali, jossa on myös omia ryhmiä. Kuntosalin lisäksi Peurankallion lähitorilta löytyy myös kauneus- ja hyvinvointipalveluita sekä ruokala, jossa voi syödä edullisesti. Peurankallion lähitorilla asiakasta neuvovat palveluohjaaja, sairaanhoitaja sekä fysioterapeutti, joiden ohjaus on asiakkaalle maksutonta. Työtä asiakkaan tilanteen hyväksi tehdään tarvittaessa moniammatillista osaamista hyödyntäen. Lähitorilla pysähdytään kuulemaan asiakkaan tilannetta ja ratkaisut löydetään aina yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisukeskeistä menetelmää hyödyntäen. Peurankallion lähitorin palveluohjaajan Jenni Leijon tekemän kaavion (kuva 3) tavoitteena on kuvata, miten asiakas otetaan vastaan lähitorilla ja miten ratkaisu ja apu löydetään yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisukeskeisesti ja asiakkaan tilanteeseen syventyen.



KUVA 3. Peurunkallion lähitorimalli (Leijo 2021 b)

3 PALVELUOHJAUS

Palveluohjaus menetelmä (case management) on saanut alkunsa Yhdysvalloista, jossa sitä on harjoitettu jo 1920-luvulta lähtien. Suomeen palveluohjaus on alkanut vakiinnuttaa asemaansa 1990-luvulta lähtien. (Hänninen 2007, 11; Suominen & Tuominen 2007, 7.) Hännisen (2007, 11) mukaan Rose ja Black (1985) toteavat palveluohjaus käsitteen muodostuvan asiakastyön menetelmän (case management) sekä palveluiden yhteensovittamisen (service coordination) muodostamasta kokonaisuudesta, josta vastaa palveluohjaaja (Hänninen 2007, 11). Palveluohjaus on siis sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä, jonka tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä, itsenäistä elämänhallintaa, sekä parantaa asiakkaan elämänlaatua (Suomen palveluohjausyhdistys ry n.d.). Työskentely asiakkaan kanssa perustuu asiakaslähtöisyyteen, asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamukseen ja yhteistyöhön. Palveluohjaus on tavoitteellista työtä, jonka tarpeet ja tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Tällöin asiakas nähdään kokonaisuutena sekä yksilöllisenä persoonana hänen omassa toimintaympäristössään. (Suominen & Tuominen 2007, 7, 13—14; Hänninen 2007, 12.) Palveluohjauksessa keskeistä on löytää ja hyödyntää asiakkaan omia voimavaroja elämän hankalissa haastekohdissa, kannatella ja ylläpitää asiakkaan toivoa sekä suuntautumista tulevaisuuteen (Suomen palveluohjausyhdistys ry n.d.). Palveluohjaajan tehtävä on puolustaa asiakkaan oikeuksia ja etua (Hänninen 2007, 11).

Tieteen kehittyessä sosiaali- ja terveysalan palvelut ovat jakautuneet omiksi yksiköiksi erikoisosaamisensa perusteella. Tämä tukee suurinta osaa asiakaskunnasta. Palveluohjauksen merkitys kuitenkin korostuu, kun olemassa olevat palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeita tai kun asiakas tarvitsisi samanaikaisesti useita eri palveluita. Asiakkaan hoidon ja tuen toteutus voivat samaan aikaan kuulua monelle eri taholle. Kaikki tahot hoitavat oman alueensa, mutta mikään palveluista ei tue asiakasta kokonaisvaltaisesti. (Suomen palveluohjausyhdistys ry n.d.)

Oikeiden palveluiden löytäminen ja niiden hakeminen vaatii hyvää elämänhallintaa sekä hyviä toiminnanohjaus taitoja, joita ei useimmilta vaikeassa elämäntilan-

teessa olevilta asiakkailta löydy. Palveluohjausta tarvitaankin selkeyttämään pirstaleista palvelujärjestelmää varsinkin niille, joidenka elämänhallinta on heikentynyt. (Suomen palveluohjausyhdistys ry n.d.) Toimivan palveluohjauksen keskeisiä elementtejä ovat luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, jaettu asiantuntijuus, vastuutyöntekijä, tavoitettavuus sekä tietotaito. Nämä elementit luovat pohjan palveluohjaukselle, jolla pystymme lisäämään asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta, vähentämään ammattilaisten tekemää päällekkäistä työtä, lisäämään työn suunnitelmallisuutta sekä luomaan uusia yhteistyöverkostoja ja -muotoja. Ammattitaitoista palveluohjausta tarvitaan, jotta pystymme mahdollistamaan asiakkaalle oikea-aikaisesti oikeat palvelut. (Näkki & Sayed 2015, 43–45.)

3.1 Palveluohjauksen tasot

Palveluohjaus painottuu asiakasryhmän mukaan hieman eritavoilla. Palveluohjaus jaetaan kolmeen eri työtapaan: ensimmäisen tason palveluneuvontaan, toisen tason palveluohjaukselliseen asiakastyöhön tai työtöteeseen sekä kolmannen tason yksilökohtaiseen palveluohjaukseen (ks. kuvio 1).



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

Palveluneuvonta on ensimmäisen tason matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa, joka voi tapahtua kasvokkain kohtaamisen sijaan myös puhelimen välityksellä tai verkossa. Asiakassuhde on usein lyhytkestoinen ja asiakkaiden ongel-

mat selvärajaisia. Yleensä ratkaisu asiakkaan ongelmaan järjestyy yhdellä yhteydenotolla ja asiakkaan neuvonnassa korostuu ennaltaehkäisevä ote asiakkaan terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemisessa ja lisäämisessä. Palveluneuvonnassa eri palveluiden yhteensovittamista tavataan jonkin verran ja työssä korostuu ammattilaisen palvelujärjestelmä osaaminen. (Hänninen 2007, 17; Suomen palveluohjausyhdistys ry n.d.)

Toisen tason palveluohjauksellinen työote pyrkii vastaamaan asiakkaan tarpeeseen, kun asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea ja apua ensimmäisen tason ohjauksen ja neuvonnan avulla. Palveluohjauksellisessa asiakastyössä on palvelujärjestelmän hallinnan ohella tärkeää myös asiakkaan tunteminen. Toisen tason palveluohjauksessa painottuu asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen, palveluiden saamisen varmistaminen sekä niiden koordinointi. (Suomen palveluohjausyhdistys ry n.d.) Asiakkaalle on nimetty työntekijä, joka auttaa monia palveluita tarvitsevan asiakkaan palveluiden koordinoinnissa. Palveluohjaajan työhön kuuluu tarvittaessa yhteydenpito viranomaisiin ja eri palveludentuottajiin. Työhön kuuluu lisäksi asiakkaan eri palveluiden yhteensovittamista. Palveluohjaajalla on kuitenkin useita eri asiakkaita, eikä asiakassuhde ole kuntouttava tai terapeutti. Palveluohjauksellista työtettä hyödynnettäessä kyse voi olla esimerkiksi asiakkaan siirtymävaiheen palveluohjauksesta. (Hänninen 2007, 15–18; Suominen & Tuominen 2007, 32.)

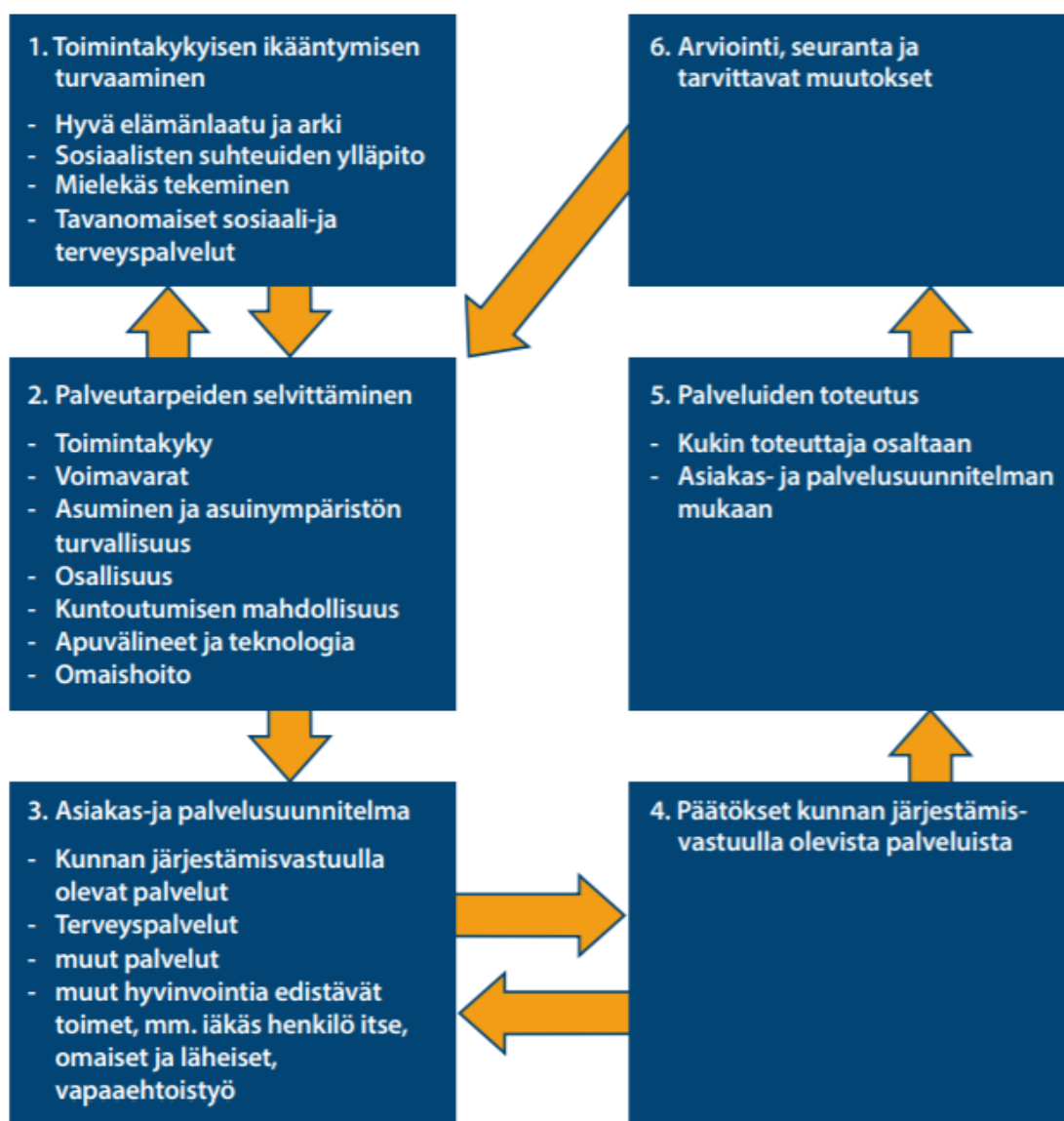
Yksilöllinen palveluohjaus on palveluneuvontaan ja palveluohjaukselliseen asiakastyöhön verrattuna luonteeltaan paljon intensiivisempää. Yksilöllinen palveluohjaus on tarpeellista, kun asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea ja apua ensimmäisen tai toisen tason palveluohjauksesta ja neuvonnasta. Tällöin asiakkaan tilanne on vaikea ja yleensä moniongelmainen. Ammattilaisella on vain vähän asiakkaita kerrallaan ja työssä korostuu asiakkaan tunteminen, motivointi sekä intensiivinen tukeminen. Ammattilainen tulee asiakkaan kotiin ja osallistuu tarvittaessa asiakkaan palveluiden järjestämiseen, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2019; Hänninen 2007, 15, 18; Suominen & Tuominen 2007, 33.)

3.2 Ikääntyneiden palveluohjaus

Henkilön ikääntyessä tavallisesti myös hänen palveluntarpeensa kasvaa. Ikääntyneen palveluntarve ei välttämättä rajoitu yksinomaan ikääntymisestä aiheutuviin haasteisiin vaan ikääntyneellä saattaa olla ongelmia muun muassa liiallisen päihteidenkäytön, mielenterveysongelmien tai esimerkiksi taloudellisten vaikeuksien kanssa. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto (2020) ovat laatineet laatusuositukset hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2020–2030. Laatusuosituksissa otetaan kantaa ikääntyneille tarjottavaan asiakas- ja palveluohjaukseen. Keskeiseksi on nostettu palveluohjauksen matalakynnys sekä yhden luukun periaate, jonka tarkoituksena on, että asiakas saa avun yhdellä yhteydenotolla, eikä hänen tarvitse itse tietää mistä palvelua haetaan (ks. kuvio 2). Asiainn tulisi olla perinteisen kohtaamisen lisäksi mahdollista myös puhelimitse sekä sähköisesti esimerkiksi chatin välityksellä. Asiakas- ja palveluohjauksella pyritään tekemään palveluiden hakeminen mahdollisimman helpoksi, koordinoimaan sekä sujuvoittamaan palveluiden kohdentumista niin, että ne onnistuisivat kohdentumaan asiakkaan arvioidun palveluntarpeen mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto 2020, 51.) Palveluohjauksella on tärkeä rooli ennaltaehkäisevässä hyvinvointia ja terveyttä edistävässä neuvontatyössä. Aina yhteydenotto ei johda palveluntarpeen arviointiin, vaan asiakkaita ohjataan myös kunnan, järjestöjen ja muun vapaaehtoistoiminnan piiriin. Iäkkään henkilön palveluiden suunnittelu ja toteutus lähtee liikkeelle palvelutarpeen arviosta (ks. kuvio 3). Vanhuspalvelulaki (2020/565) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ohjaavat asiakkaan palvelutarpeen selvittämistä. Vanhuspalvelulain uudistuksen osana HE 4/2020 on asiakkaan arvioinnin menettelmäksi säädetty RAI-arviointijärjestelmä. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto 2020, 51; HE 4/2020.)



KUVIO 2. Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus (Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto 2020, 53)



KUVIO 3. Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus (Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto 2020, 52)

Ikäihmiset katsotaan yhdeksi palveluohjauksesta erityisesti hyötyväksi asiakasryhmäksi, sillä ikääntyneiden palveluita suunnitellaan yhteensovitettusti. Ikääntyneiden palveluntarpeet ovat usein moninaisia ja tästä syystä palveluiden yhteensovittaminen voi olla haastavaa (service coordination). Erityistä huomiota tulisi kiinnittää kotona-asuvien moni- ja muistisairaiden sekä paljon palveluita käyttävien asiakkaiden palvelukokonaisuuksista huolehtimiseen ja koordinointiin. Ratkaisuja ja erivaihtoehtoja mietitään yhdessä asiakkaan kanssa ja päätökset palveluista sekä palveluntuottajista tehdään yhdessä. Ikääntyneiden palveluohjauksessa tulee kiinnittää huomiota myös siirtymisiin. Ohjauksessa tulee varmistaa

asiakkaan turvallinen siirtyminen palveluihin ja sieltä takaisin kotiin. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020, 51–53.)

Väestönikäntyminen aiheuttaa yhteiskunnalle monenlaisia muutospaineita. Tu-
levina vuosina suurien vanhusikäluokkien hoidon järjestäminen tulee lisäämään
hoitomenoja luoden näin paineita julkisen terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden
rahoituksen kestävyydelle (Kehusmaa 2014). Kehusmaa (2014) on Hoidon me-
noja hillitsemässä: Heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten palvelujen
käyttö, omaishoito ja kuntoutus- tutkimuksessaan pyrkinyt selvittämään tekijöitä,
jotka ovat yhteydessä vanhojen ihmistenpalveluiden käyttöön ja menoihin. Tutki-
muksessa selvisi, että ikääntyneiden terveyspalveluiden käyttöä ja kuluja on
mahdollista vähentää sosiaalipalveluihin panostamalla. Tutkimuksessa havaittiin,
että verrattaessa sosiaalipalveluita käyttäneitä niihin, jotka eivät olleet käyttäneet
sosiaalipalveluita huomattiin, että sosiaalipalveluita käyttäneiden terveydentila oli
tavallisemmin parantunut tai pysynyt ennallaan sosiaalipalveluiden ulkopuolelle
jääneisiin verrattuna. (Kehusmaa 2014, 85.)

Vanhuus elämänvaiheena tuo omia näkökulmia ja haasteita myös palveluohjauk-
seen. Ikääntyneen palveluohjauksessa esimerkiksi moniammatillisuus ja verkos-
töyön periaatteet korostuvat. Asiakaskohtaamisissa tärkeää on asiakkaan kuu-
leminen. Asiakas tulee kohdata kokonaisvaltaisesti, kunnioittaen asiakkaan itse-
määräämisoikeutta, vapautta sekä yksilöllisiä tapoja ja tottumuksia. Huomiota tu-
lisi kiinnittää myös asiakkaan tukiverkoston sekä hoitoon ja huolenpitoon osal-
listuviin läheisiin. Palveluohjaukseen tulisi kohdentaa riittävästi omaishoitajaperhei-
siin, sillä omaishoitajan saamilla tuilla on havaittu olevan yhteys omaishoitajan
jaksamiseen. Omaishoitajan jaksaminen vähentää ikääntyneen riskiä joutua lai-
toshoitoon. (Kehusmaa 2014, 43.)

3.2.1 Palveluohjaus esimerkki

Asiakasesimerkki Peurankallion lähitorin palveluohjauksesta palveluohjaajan Jenni Leijon sekä asiakkaan Raija Harjun näkökulmista.

”Peurankallion Lähitorin palveluohjauksessa kohdataan asiakkaat ratkaisukeskeisesti ja asiakaslähtöisesti. Palveluohjaus lähtee liikkeelle asiakkaan kuuntelusta ja elämänhistorian kartoituksesta. Lisäksi mietitään yhdessä asiakkaan kanssa hänen toiveitaan ja kiinnostuksen kohteitaan. Mihän haluaisin elämässäni muutosta? Mitä minä haluaisin tehdä? Mitkä asiat minua kiinnostavat? Mitä minä toivon tai unelmoin?

Yhdessä asiakkaan kanssa etsitään ratkaisuja hänen elämänsä pulmiin, liittyvät ne sitten kotona selviämiseen tai merkityksen löytämiseen elämässä. Tärkeää on korostaa, että asiakas itse päättää omat asiansa. Asiakkaana voi olla yksilö tai perhe. Lähitori Peurankalliolla palveluohjausta antaa palveluohjaaja, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti. Käytännössä Lähitorin palveluohjaukseen on varattu aikaa tunti, jotta saadaan luotua kiireetön tunnelma.

Esimerkkiperhe oli ruokaillut Peurankallion ravintolassa säännöllisesti. He olivat käyttäneet myös talon kuntosalia ja yksityisen fysioterapeutin palveluita. Lyhyissä kohtaamisissa aulassa perhe tuli tutuksi Lähitorin palveluohjaajalle. Perheelle ehdotettiin muisti-perheiden toimintaryhmää, jossa omaiset ja sairastuneet saivat tavata vertaisiaan keskustelu- ja kuntosaliryhmässä. Molemmilla oli oma ryhmä ja molemmat ryhmät olivat sekä ohjatussa kuntosalissa että keskusteluryhmässä. Näin perhe tutustui muihin Lähitorin asiakkaisiin.

Palveluohjaustapaamisilla perhe sai kertoa sen hetkisistä arjestaan ja elämänhistoriastaan. Palveluohjaus ei ole vain kuuntelua, vaan kohtaamisessa nostetaan esille asioita ja tarkennetaan kysymyksillä perheen omia toiveita. Mietitään kokonaisuutta, mutta erityisesti pyrkimys on ymmärtää perheen arkea. Miten liikkuminen onnistuu kotona? Miten yöt sujuvat? Mistä perhe iloitsee tai saa hyvän mielen? Miten laaja on tukiverkosto? Näin toimien voidaan yhdessä etsiä ja löytää sopivat ja parhaat yksilölliset ratkaisut yksityisen, julkisen tai järjestöjen tarjoamista palveluista ja toiminnoista.

Jo ensimmäisissä tapaamisissa kävi ilmi, että vaimo oli hyvin sitoutunut hoitamaan miestänsä kotona. Tämä oli myös miehen oma toive. Haimme perheelle alkuun Kelan eläkettä saavan hoitotukea sekä omaishoidon tukea. Näin saatiin turvattua vaimon jaksaminen ja voimavarat sekä miehen mielekäs arki. Etuisuudet ja palvelut päivitettiin sairauden edetessä. Palveluohjauksella annettiin perheelle yksilöllistä ja asiakaslähtöistä tukea sairauden eri vaiheissa.

Perhe oli kiinnostunut kulttuurista. Liikunnan lisäksi myös musiikki oli lähellä miehen sydäntä. Keskusteluissa kävi ilmi, että uinti oli ollut erityisen tärkeä. Miehellä ilmeni hahmottamiseen liittyviä vaivoja ja vaimo ei voinut mennä uimahalliin miesten osastolle auttamaan. Asiakkaan elämän laatuun vaikuttaa usein se, kykeneekö osallistumaan sellaiseen toimintaan, mistä on aikaisemmin pitänyt. Lähitorin yhteistyökumppanin Tredun kanssa löydettiin miespuolinen lähihoitajaopiskelija, jonka kanssa perheen mies pääsi viikottain uimahalliin. Tämä ratkaisu oli erityisen mieluisa. Vaimon jaksamista tuettiin ja kannustettiin tapaamaan omia ystäviään. Yhdessä löydettiin perheelle myös yksityinen palveluntuottaja, jonka osaaminen painottui muistiperheiden tukemiseen. Tämä palveluntuottaja ulkoili ja kuntoutti miestä, kun vaimo oli omissa harrastuksissaan. Mielekästä sisältöä tarjosi myös Tampereen kaupungin perhehoitajan apu, jonne perheen mies pääsi keran viikossa virkistäytymään. Kaupungin tukipalveluna päiväkeskuspalvelu tuki koko perheen hyvinvointia. Kaikista näistä tukimuodoista keskusteltiin usealla tapaamisella ja annettiin aikaa harkita eri vaihtoehtoja, jolloin perhe sai tunteen, että he itse päättävät, mikä heidän elämäntilanteeseensa on sopivin ratkaisu. Palveluohjauksessa onnistuminen on parhaimmillaan yhteinen matka, missä asiakas ja perhe tulee kuulluksi ja kohdatuksi jokaisessa yhteydenotossa. Myös siinä hetkessä, kun toinen muuttaa pitkäaikaishoitoon, on tärkeää tuoda esiin se, ettei avioliitto katoa minnekään, vaikka toisen puolison osoite muuttuu. Se vähentää luopumisen tuskaa. Tukea annetaan siis pienissä, kuin myös elämän vaikeissakin hetkissä ja luodaan toivoa tai lohtua tulevaan.”

Jenni Leijo (2021 c), Peurankallion lähitori

”Kiitos Peurankalliolle!

Muutimme Tampereelle eläkepäiville kaksitoista vuotta sitten. Kotimme sijaitsee matkallisesti Särkänniemen huvipuiston ja Peurankallion puolivälissä. Ystäville vitsailtiin, että alkuvuosina ostamme rannekkeen Särkänniemeen ja sitten myöhemmin meille tulee Peurankallion ranneke. Niinhän siinä kävikin!

Mieheni Alzheimerin tauti todettiin ja se oli hyvin nopeasti etenevää lajia. Aluksi kävimme Peurankallion hierojalla, kuntosalissa ja ruokailemassa. Sitten jo tarvittiin Lähitorin palveluohjaajan neuvoja. Hän auttoi meitä aivan kaikessa; lääkäri-asioissa, lomakkeiden ja hakemusten täytöissä, ryhmätoimintoihin osallistumisessa, vaippa-asioissa, omaishoitaja-asioissa, kotihoidon ja päivätoimintojen löytämisessä ja niihin hakemisessa. Myös palveluohjaajalla

olevat Tredun opiskelijat tekivät puolisoni kanssa asiakkaan kohtaamiseen liittyviä asioita; uimassa käyminen miesopiskelijan kanssa, (koska en voinut avustaa miestäni uimahallin pukuhuoneessa), ulkoileminen ja kävelylenkit, mielimusiikin kuunteleminen levyiltä - sekä mieheni että opiskelijan. Keskustelut kahden sukupolven välillä olivat antoisia ja opiskelija kävi tervehtimässä puolisoani myös sairaalajakson aikana.

Mieheni kuoli huhtikuussa 2018. Kiitollisuudena hyvästä, henkilökohtaisesta palvelusta, ryhmien annista, luennoista ja kulttuurielämyksistä Peurankallion Lähitorilla halusin laittaa hyvän kiertämään. Kun siirryin uudelle vuosikymmenelle, pyysin kutsussa ystäviäni lahjoittamaan vaasien ja kukkien sijaan setelin ja kerroin summan menevän Peurankallion Lähitorin kulttuuritoiminnan hyväksi. Yhteinen ilta järjestettiin toiveeni mukaan.”

Raija Harju (2021 a), Tampere



KUVA 4. Raija Harju (Harju 2021 b)

4 TOIMINTAKYKY

Toimintakyvyn käsite on vanhustyössä keskeinen, sillä vanhuuteen liittyy erilaisia vanhenemisprosesseja, jotka vaikuttavat hyvin moninaisesti ihmisen kykyyn olla ja selviytyä erilaisista tilanteista (Seppänen 2006, 36). Toimintakyvylle ei ole yksiselitteistä määritelmää, mutta yleisesti sillä tarkoitetaan ihmisen kykyä selviytyä ja pärjätä jokapäiväisissä arkiasioissa, opiskeluissa, työssä sekä vapaa-ajalla omassa ympäristössään. Toimintakyvyn kannalta tärkeää on, että ihminen pystyy tekemään itselleen merkityksellisiä asioita, huolehtimaan itsestään sekä toisista. Toimintakyvyn määrittely tapahtuu aina suhteessa tilanteeseen ja sen määrittelijään (Räsänen 2018, 23). Henkilöllä itsellään saattaa olla erittäin pystyvä ja positiivinen kokemus omasta toimintakyvystään, vaikka ulkopuoliselle henkilön toimintakyky saattaisikin näyttäytyä kovin heikentyneeltä.

Ikääntyminen vaikuttaa ihmisen elämään hyvin monella tavoin. Ihmisen ikääntyessä fyysinen aktiivisuus tavallisesti laskee ja erilaiset aistitoiminnot kuten näkö-, kuulo-, haju- ja makuaisti heikkenevät. Eläkkeelle jäänti vaikuttaa myös henkilön päivärytmiin ja tulotasoon. (Sinisalo 2015, 96; Paavola & Suominen 2018, 4.) Ikääntymisen myötä ihmisen toimintakyky heikkenee erilaisien sairauksien, vammojen ja korkean iän aiheuttaman rappeutumisen myötä. Toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi kotona asuminen ja päivittäisistä toiminnoista selviytyminen vaikeutuu ja arjesta selviytymiseen saatetaan tarvita apua. Toimintakyvyn heikkeneminen lisää myös riskiä erilaisille tapaturmille. Valtaosa ikääntyneiden tapaturmista aiheutuu kaatumisien seurauksena. Ikääntyneillä kaatumisien seuraukset ovat yleensä vakavampia ja yli 75-vuotiaiden henkilöiden kaatumisista 80 % vaatii kontaktia terveydenhuoltoon. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020; Havulinna, Häkkinen, Karinkanta & Lönnroos 2018.) Ikääntyneen toimintakykyyn vaikuttaa hänen koko eletyn elämänsä ajan noudatetut elämäntavat. Toimintakyvyn säilymisen kannalta tärkeää on erityisesti hyvä ravitsemus sekä riittävä liikunta. Toimintakykyyn vaikuttaa myös erilaiset riskitekijät, kuten päihteidenkäyttö, sosiaalinen osallistuminen sekä henkilön heikko taloudellinen tilanne. Elämäntapojen lisäksi toimintakykyyn vaikuttaa erilaiset ympäristö- ja perintötekijät. Perintötekijät vaikuttavat ikääntymisprosessiin vähemmän kuin elämäntapoja ja ympäristötekijöitä vähemmän. (Sinisalo 2015, 9; Paavola & Suominen 2018, 4.) Ikääntyneet

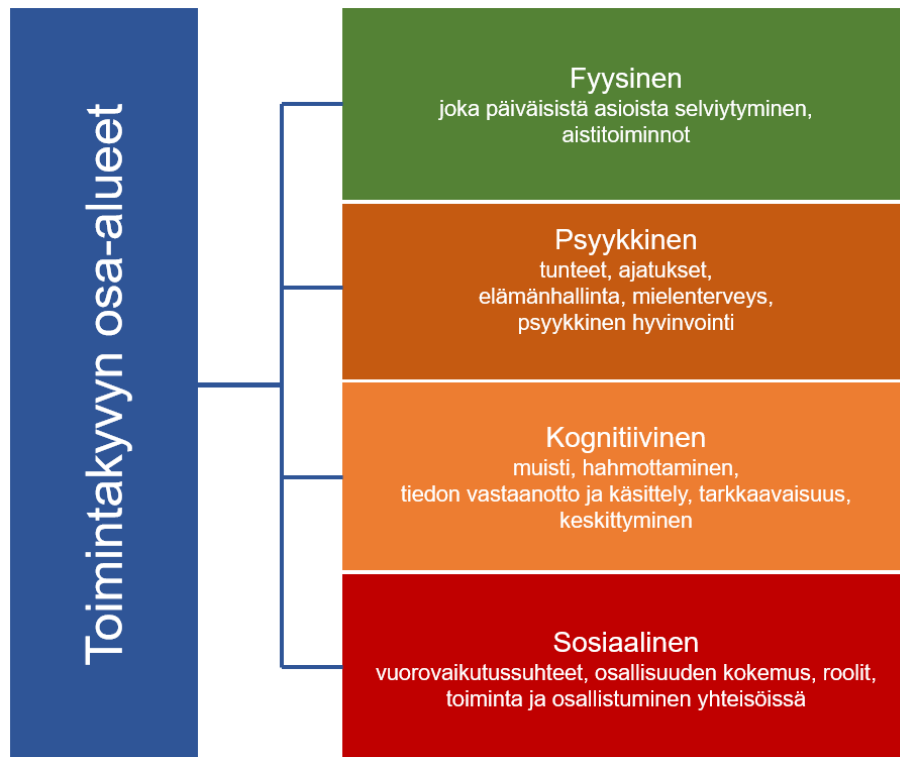
mielletään herkästi hyvin samanlaiseksi ryhmäksi, vaikka todellisuudessa ikään-
tynyt väestö eroaa toisistaan paljon. Ikääntyneillä on hyvin erilaisia taustoja ja
elämäntilanteita, jotka vaikuttavat myös vanhuuteen. Esimerkiksi ikääntyneet
maahanmuuttajat eroavat toisistaan kulttuuristen, kielellisten sekä uskonnollisten
taustojen pohjalta. (Colliander & Ruoppila 2018, 8–9.) Esimerkiksi 80-vuotias ih-
minen voi olla täysin terve ja kokea vointinsa ja elämänsä hyväksi ja 65-vuotias
kärsiä useita erisairauksista ja olla todella huonossa kunnossa. Ikäihmisen toi-
mintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI-järjestelmää (Terveyden ja hyvin-
voinninlaitos 2021).

4.1 Ympäristön vaikutus toimintakykyyn

Toimintakykyä tulisi tarkastella aina suhteessa henkilön ympäristöön. Ympäristö
vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn ja sen vaikutukset toimintakyvylle voivat olla
joko positiivisia tai negatiivisia. Ympäristöä muokkaamalla pystymme tukemaan
ja parantamaan toimintakykyä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.) Esimer-
kiksi erilaisien apuvälineiden avulla pystymme tukemaan henkilön itsenäistä ar-
jessa selviytymistä ja näin saamaan aikaan positiivisia vaikutuksia ihmisen toi-
mintakyvyssä (Terveyskylä 2018).

4.2 Toimintakyvyn jaottelu

Toimintakyky kattaa hyvin monenlaisia pärjäämiseen liittyviä elementtejä, joiden
tarkastelun helpottamiseksi voidaan toimintakyky jakaa eri ulottuvuuksiin. Taval-
lisesti toimintakyky tavataan jakaa fyysiseen-, psyykkinen-, kognitiiviseen- sekä
sosiaaliseen toimintakykyyn. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2018.) Kaaviossa
1 on havainnollistettu toimintakyvyn osa-alueita.



KAAVIO 1. Toimintakyvyn osa-alueet

Fyysinen toimintakyky käsittää ihmisen kykyä selviytyä jokapäiväisistä arjen perustoiminnoista, kuten ravitsemuksesta ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta. Psykkisellä toimintakyvyllä puolestaan tarkastellaan ihmisen elämänhallintaan, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin liittyviä ulottuvuuksia. Lisäksi psyykkiseen toimintakykyyn kuuluu myös ihmisen itsearvostukseen, mielialaan, voimavaroihin sekä erilaisista haasteista selviytymiseen liittyviä elementtejä, jotka liittyvät vahvasti ihmisen omaan kokemukseensa toimintakyvystään. Kognitiiviseen toimintakykyyn liittyy muistiin, oppimiseen, tiedon käsittelyyn, toiminnan ohjaukseen sekä kielelliseen toimintaan liittyviä tekijöitä. Sosiaalinen toimintakyky taas kuvastaa henkilön kykyä olla ja toimia vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Sosiaalisten taitojen tarkastelun ohessa olennaista on myös henkilön ihmissuhteiden tarkastelu esimerkiksi suhteessa henkilön omaisiin ja ystäviin. Jotta ikäihmisen toimintakyvyn tasosta saataisiin, kokonaisvaltainen kuva tulee toimintakykyä arvioitaessa kiinnittää huomiota kaikkiin toimintakyvyn osa-alueisiin. Esimerkiksi ikäihmisen muistin heikentyessä, voi ihmisen fyysinen toimintakyky toimia vielä hyvin. Ikääntyminen on hyvin yksilöllistä ja onkin tavallista, että vanhetessa toiset toimintakyvyn osa-alueet ovat vahvempia kuin toiset. (Seppänen 2006, 36–37.)

4.3 Toimintakyvyn arviointi

Lainsäädäntö edellyttää toimintakyvyn arviointia ja sitä tehdään, jotta asiakkaille osattaisiin myöntää heidän tarvitsemiaan etuuksia ja palveluita. Toimintakyvyn pohjalta tehdään siis päätöksiä, suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä sekä arvioidaan niiden vaikuttavuutta. Arviota henkilön toimintakyvystä pyritään kartoittamaan eri menetelmillä saatavilla mittaus- ja arviointituloksilla sekä kuvailevan tiedon avulla. Toimintakyvyn arvioinnissa kokonaiskuva henkilön toimintakyvystä muodostetaan henkilön itsearvioinnin, läheisen sekä ammattilaisen arvioinnin pohjalta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2018.)

4.4 ICF-luokitus

Yhdeksi menetelmäksi toimintakykyä mittaamaan on luotu kansainvälinen ICF-luokitus (International Classification of Functioning, Disability and Health). ICF-luokitus auttaa meitä tarkastelemaan toimintakyvyn käsitettä laajasti. Se luo teollisen pohjan toiminnallisen terveydentilan tutkimiselle sekä yhteisenkielen eri ammattiryhmien välille. ICF-luokituksen avulla ammattilaiset pystyvät ymmärtämään ja vertailemaan toimintakyvyn rakenteita sekä kuvaamaan sitä asiakastyössä. Luokitus soveltuu käytettäväksi muun muassa asiakastyössä, ammattilaisten koulutuksessa, väestökyselyissä, oppimisessa ja kouluissa, politiikassa ja politiikkaohjelmissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2019.)

4.5 RAI-arviointivälineistö

Resident Assessment Instrument eli lyhyemmin RAI-välineistö on kehitetty Amerikassa 1980-luvulla pitkäaikaishoidon laadun seuraamiseen (Finne-Soveri 2006, 24). Pitkäaikaishoitoon suunnitellun RAI:n kerättyä maailmanlaajuista suosiota käytännöllisenä luotettavana arviointivälineenä alettiin kehittämään kotihoidossa hyödynnettävää toista RAI versiota RAI-HC:ta, joka julkaistiin vuonna 1994. (Interrai 2012 a). Interrai on tutkijoiden ja ammattilaisten ylläpitämä kansainvälinen yli 35 maassa toimiva voittoa tavoittelematon yhteistyöverkosto, joka sitoutunut parantamaan vammaisten ja lääketieteellisesti monimutkaisten ihmisten hoitoa. Interrai on vastannut järjestelmän kehityksestä ja omistusoikeuksista vuodesta 1990 lähtien. (Interrai 2012 b.)

RAI-arviointijärjestelmä otettiin käyttöön Suomessa vuonna 2000. RAI-välineiden suomalaisien versioiden ylläpidosta ja lisenssisopimuksien mukaisesta käytöstä sekä saatavilla olevasta koulutuksesta välineistön käyttöön vastaa lakisääteisesti terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos tuottaa kaikista tehdyistä RAI-arvioinneista vertailutietoa ja tutkimusta, jota hyödynnetään palveluiden kehittämisessä niin, että palvelut vastaisivat asiakkaan tarpeita ja olisivat tuloksekkaita. Suomessa RAI-välineitä käytetään pääasiassa vanhuspalveluissa kotihoidossa sekä ympärivuorokautisessa hoidossa olevien asiakkaiden arvioinnissa. RAI-välinettä on kuitenkin viime vuosina otettu käyttöön myös vammais- palveluissa. Vuonna 2018 yli puolet RAI-välineitä järjestelmällisesti käyttävistä kunnista teki RAI-arviointeja yli 50 %:lle 75 vuotta täyttäneistä asiakkaista. Kuntien kotihoidon RAI-arviointi peittävyys oli 70 % kaikista kotihoidon asiakkaista. Suomen lisäksi RAI-HC välineistöä käytetään muun muassa: Amerikassa, Kanadassa, Italiassa, Hong Kongissa, Japanissa, Australiassa, Itävallassa ja Uudessa Seelannissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021; Interrai 2012 a; laki ikään- tyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystal- veluista (2020/565, § 15 a.).)

RAI:n avulla havainnoidaan ja kerätään tietoa asiakkaan palvelutarpeen arvioin- tia ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimista varten. RAI- järjestelmä on kokonaisuus, joka muodostuu useista eri käyttötarkoituksiin ja eri kohderyh- mille suunnitelluista asiakkaan arviointivälineistä. Jokainen RAI-väline koko- naisuus sisältää:

- Arviointikysymykset ja vastausvaihtoehdot.
- RAI-arvioinnin periaatteet sekä arviointiohjeistuksen sisältävän käsikirjan.
- Herätteitä, jotka muodostuvat asiakkaan arviointituloksista ja joidenka avulla pystytään tunnistamaan asiakkaan vahvuuksia sekä toimenpiteitä vaativia haasteita.
- Arvioinneista saatavia asiakkaan hoidon suunnittelussa ja seurannassa käytettäviä RAI-mittareita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

RAI-järjestelmä oikein ja huolellisesti käytettynä hyödyttää asiakkaita ja henkilös- töä. Arvio tehdään yhdessä asiakkaan kanssa niin, että asiakas tulee kohdattua

yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Asiakas osallistuu itse hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaan osallisuus hänen hoitoonsa lisää tyytyväisyyden, turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta. Arviointi tukee ja auttaa hoitajaa huomaamaan asiakkaan voinnissa ja toimintakyvyssä tapahtuvia muutoksia. RAI-arvioinnissa otetaan huomioon muun muassa asiakkaan arkisuoriutuminen, kognitiivinen toimintakyky, psyykkinen vointi, sosiaalinen osallisuus, kuntoutumisen voimavarat sekä asiakkaan tukiverkosto. Arviointikysymyksien avulla saadaan tietoa asiakkaan: terveydentilasta, toimintakyvystä, lääkityksestä, ravitsemuksesta, muistista, mielialasta, kuntoutuksesta, palveluiden käytöstä, ympäristöstä, osallisuudesta ja aktiivisuudesta sekä omaisilta saatavasta tuesta. Järjestelmän avulla pystytään selvittämään asiakkaan palveluntarpeet yhdenmukaisesti ja monipuolisesti ja asiakkaan palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti kohdentaen palvelut niitä tarvitseville. Asiakkaan RAI-arviointi tulokset ovat asiakas- tai potilastietoa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

RAI-arviointivälineistön käyttämisestä on kirjattu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2020/565, § 15 a). Laki velvoittaa kuntia käyttämään RAI-arviointivälineistöä ikääntyneen henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, mikäli alustavan arvioinnin mukaan vaikuttaa siltä, että ikääntynyt henkilö tarvitsee säännöllisiä sosiaalipalveluita hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. RAI-arviointi tulee tehdä myös, kun säännöllisesti sosiaalipalveluita saavan iäkkään olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia. ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2020/565, § 15 a.) Kuntien on otettava RAI-välineistö käyttöön viimeistään 1.4.2023, jolloin lain siirtymäaika päättyy (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021).

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyöni on tuotokseen painottuva opinnäytetyö, jonka teen yhteistyössä Tampereen kaupungin lähitorien kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda käsikirja apuvälineeksi tukemaan käytännön palveluohjausta. Tietoa erilaisista palveluista ja toimijoista on paljon, mutta tieto on hyvin hajaantunutta, eikä sitä välttämättä äkkiseltään muista tai osaa hyödyntää. Käsikirjan tarkoitus on koota tätä tietoa yhteen ja näin varmistaa, että saatavilla oleva tieto on jokaisen lähitori palveluohjaajan hallussa riippumatta siitä, että onko ohjaaja työskennellyt lähitorilla jo vuosia vai vasta aloittanut työssään. Käsikirja pyrkii näin omalta osaltaan lisäämään asiakkaan palveluohjauksen laatua. Käsikirjan tavoite on palveluohjaajien työn helpottamisen ohella myös lisätä palveluohjaajien tietoisuutta saatavilla olevista palveluista sekä lisäämään lähitorien palveluohjauksen keskinäistä tasavertaisuutta, kun samatieto on jokaisella lähitorilla.

Lähtökohtana käsikirjan koonnissa on, että käsikirjan sisältämä tieto on selkeää ja käytännön tarvetta palvelevaa. Tarkoituksena on, että valmis käsikirja jää elämään lähitoreille niin, että tarpeellisia palveluita ja teemoja lisätään sekä päivitetään käsikirjaan myös tulevaisuudessa. Käsikirjalle on esitetty myös toive sen hyödynnettävyydestä muun muassa uuden palveluohjaajien sekä opiskelijoiden perehdytyksessä.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Minkälaista tietoa ja taitoa kotona asuvien ikäihmisten palveluista lähitorilla työskentelevä palveluohjaaja työssään tarvitsee?
- Minkälaisia palveluita Tampereella kotona asuvan ikäihmisen on mahdollista saada?

5.1 Menetelmälliset ratkaisut

Tutkimuksessa on kaksi erillistä tutkimuskysymystä, joista ensimmäisessä pyritään selvittämään ja hahmottamaan lähitorilla työskentelevän palveluohjaajan työssään tarvitsemaa tieto- ja taito-osaamista. Kokonaiskuvan saamiseksi haastattelin lähitorien palveluohjaajia. Haastattelut tehtiin yksilö teemahaastatteluina

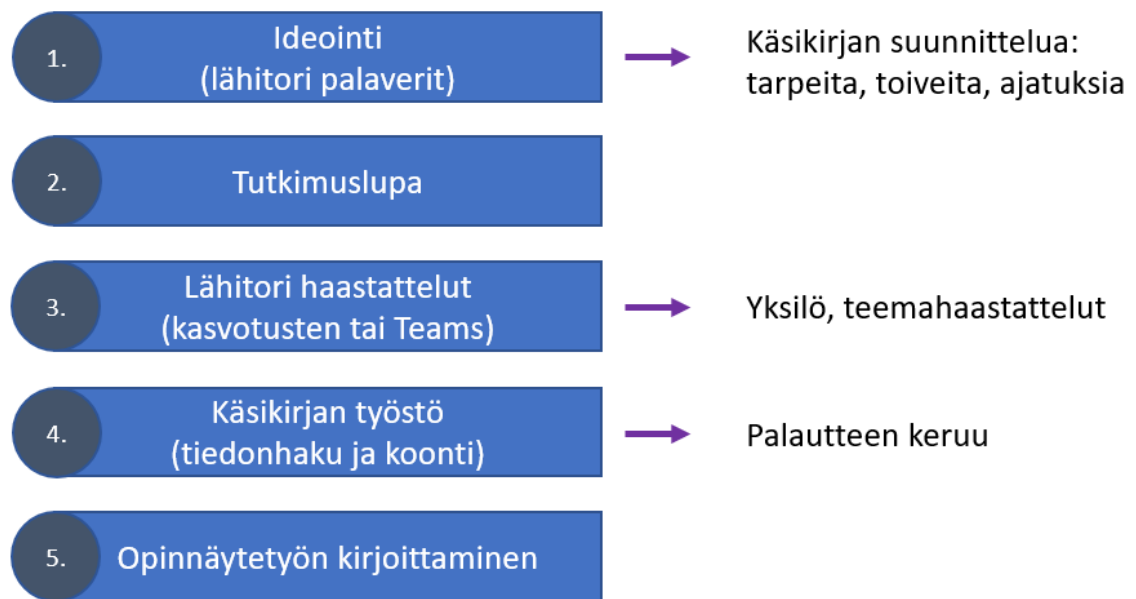
(ks. liite 1) käyttäen puolistrukturoitua tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään teemahaastattelu menetelmää, sillä entuudestaan ei ollut tiedossa, että minkälaisia vastauksia haastateltavat tulisivat antamaan ja haastattelujen vastaukset perustuvat yksilön omaan kokemukseen. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin ennalta määriteltyihin teemoihin, joista haastattelussa keskustellaan. Teemahaastattelu ei ole sidottu kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen menetelmään ja yksityiskohtaisien kysymyksien sijaan olennaista on keskittyä haastattelun teemoihin. Näin ollen kysymyksiä ei tarvitse esittää tietyssä järjestyksessä, ja haastattelussa annetaan tilaa keskittyä henkilön omille kokemuksille ja niiden merkityksille. (Hirsjärvi & Hurme 2015: 47–48.)

Teemahaastattelu menetelmä on puolistrukturoitu menetelmä, sillä se ei noudata strukturoidulle haastattelulle ominaista kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä, muttei myöskään ole muodoltaan samalla tavalla vapaa kuin syvähaastattelu. Haastattelun aihepiirit ovat jokaiselle haastateltavalle samat, mutta kysymyksiin voi jokainen haastateltava vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2015: 47–48.)

Toinen tutkimuskysymykseni käsitteli Tampereella kotona asuvalle ikäihmiselle saatavilla olevia palveluita. Tietoa ikäihmisille saatavissa olevista palveluista päädyin keräämään internetistä, jonne tietoa on laajalti koottu. Hain tietoa muun muassa Tampereen kaupungin -, Kelan -, sekä eritoimijoiden omilta nettisivuilta. Kosin löytämäni tietoa lähitorien käsikirjaan.

6 OPINNÄYTETYÖ PROSESSI

Opinnäytetyöprosessin hahmottamiseksi opinnäytetyö on jaettu viiteen eri vaiheeseen. Opinnäytetyön vaiheet ovat 1. työn ideoinnista, 2. tutkimusluvan hakeminen, 3. palveluohjaajien haastattelut, 4. käsikirjan kokoaminen sekä 5. opinnäytetyön kirjoittaminen (kaavio 2).



KAAVIO 2. Opinnäytetyöprosessin vaiheet

6.1 Ideointi

Opinnäytetyöprosessi alkoi työn ideoinnista, joka lähti liikkeelle lähitorikoordinaattoreiden palaverissa. Käsikirja koettiin tarpeelliseksi, sillä lähitoreilla ei ole käytössään mitään vastaavaa palveluita kokoavaa työvälinettä. Käsikirjan toivottiin tukevan palveluohjausta niin, että palveluohjaus olisi laadukasta ja tasalaatuisista riippumatta siitä, mitä lähitoria asiakas käyttää. Ajateltiin myös, että tiedon kokoaminen yhteen paikkaan helpottaisi ja nopeuttaisi palveluohjaajan työtä. Palaverissa alettiin käymään jo alustavaa keskustelua käsikirjan tarpeellisuudesta sekä siihen sisältyvistä toiveista ja käytännönasioista. Jo heti alusta alkaen oli selvää, että käsikirja toteutettaisiin sähköisessä muodossa, sillä se on nykyaikainen käytäntöä palveleva ratkaisu. Sähköinen toteutus mahdollistaa muun muassa toivottujen linkkien hyödyntämisen sekä helpottaa käsikirjan ajantasallapitoa. Käsikirjan päivittäminen tulee jäämään lähitorien vastuulle. Käsikirjan sähköinen muoto luo myös palveluohjaajille mahdollisuuden lisätä käsikirjaan tietoa

tulevaisuudessa niin, että se päivittyi samalla myös muille lähitoreille. Ideointi vaiheessa alkoi myös tutustuminen ja perehtyminen aiheen teoreettiseen viitekehukseen sekä menetelmällisien ratkaisujen valintaan.

6.2 Haastattelut

Tutkimusluvan saamisen jälkeen päästiin aloittamaan haastattelut. Haastattelin opinnäytetyötä varten Tammelan, Peurankallion, Härmälän, Hervannan ja Kaukajärven lähitorien palveluohjaajia. Haastattelut toteutettiin mahdollisuuksien mukaan joko paikan päällä lähitoreilla tai etäyhteydellä Teamsin välityksellä. Olin lähettänyt haastateltaville jo etukäteen alustavat tutkimuskysymykset, jotta haastateltavat pystyivät miettimään haastattelun teemoja jo etukäteen. Haastattelut nauhoitettiin ja tästä kerrottiin haastateltaville ennen haastattelua.

Haastatteluissa pyrin saamaan vastauksen tutkimuskysymykseeni: Minkälaista taitoa ja tietoa kotona asuvien ikäihmisten palveluista lähitorilla työskentelevä palveluohjaaja työssään tarvitsee? Tutkimuksellinen haastattelu oli rakennettu neljän teeman mukaan: lähitorin asiakaskunta, palveluohjaajan osaaminen, palveluohjaajan tieto ja käsikirja. Haastattelua ohjasi haastattelurunko (liite 1), jossa oli jaoteltu haastattelu teemat sekä jokaisen teeman alle teemaa kuvaavia kysymyksiä. Tarpeen mukaan haastattelutilanteessa esitettiin tarkentavia kysymyksiä ja kysymysten järjestys saattoi vaihtua haastateltavan vastauksien pohjalta niin, että keskustelu sujui luontevasti. Haastattelun aikana saatettiin vielä palata jo esitettyihin kysymyksiin, mikäli haastateltavalle tuli mieleen vielä jotain, mitä halusi jo esitettyyn kysymykseen lisätä. Haastattelun lopuksi haastateltavat saivat myös mahdollisuuden tuoda esiin omia kommenttejaan aiheesta. Kysymyksien suunnittelussa ja asettelussa otettiin huomioon myös lähitoreille tehtävä käsikirja niin, että kysymykset tukisivat mahdollisimman paljon tulevaa käsikirjan työstämistä. Oleellista oli saada selville palveluohjaajien toiveita käsikirjan toteutusta ja sisältöä koskien.

Alkuperäinen tarkoitus oli haastatella palveluohjaajien lisäksi myös lähitorien asiakkaita heidän kokemuksistaan lähitorien palveluohjauksesta. Asiakkaiden haastattelut olisivat parhaimmillaan antaneet opinnäytetyölle arvokasta asiakasnäkö-

kulmaa. Vallitsevan pandemiatilanteen vuoksi en kuitenkaan voinut toteuttaa riskiryhmään kuuluvien ikääntyneiden haastatteluja. Käsikirjan valmistumiseen tällä ei ole suurta merkitystä, sillä käsikirja on suunnattu palveluohjaajien käyttöön, eikä suoraan asiakkaille.

6.3 Haastatteluaineiston analyysi

Haastatteluiden välillä saattoi olla useampia päiviä ja aineiston käsittely aloitettiin jo ennen viimeisen haastattelun pitämistä haastatteluiden ollessa vielä hyvässä muistissa. Kun kaikki haastattelut oli pidetty, alkoi aineiston analyysi. Aineiston analysointia varten kävin aineiston läpi useamman kerran kiinnittäen huomiota tutkimuskysymyksen kannalta oleellisiin asioihin, karsien aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta epäoleellisia asioita pois. Hirsijärven ja Hurmeen (2015) mukaan teemahaastattelussa saadun aineiston purkamiseen on valittavissa kaksi eri tapaa. Aineisto voidaan kirjoittaa tekstiksi kokonaan, teemojen mukaan osittain auki sanasta sanaan tai päätelmät voidaan tehdä suoraan tallennetusta materiaalista kuten ääni- tai videonauhoilta. (Hirsjärvi & Hurme 2015: 47–48.) Tallensin kaikki haastattelut joko ääni- tai videonauhana riippuen siitä oliko haastattelu pidetty paikan päällä vai etänä Teamsin välityksellä. Haastattelupäätelmien tekeminen suoraan tallennetusta aineistosta oli perusteltua, sillä haastateltavien joukko koostui viidestä haastateltavasta palveluohjaajasta. Haastattelutilanteet olivat suhteellisen lyhytkestoisia, eikä haastattelusisällön läpi käyminen vaatinut yksityiskohtaisempaa tarkastelua.

6.4 Haastattelu tulokset

Haastattelu oli jaettu neljään eri teemaan: asiakaskunta, palveluohjaajan tietotaito, palveluohjaajan muu osaaminen ja käsikirja (liite 1). Teemojen alle oli rakennettu teemoja kuvaavia kysymyksiä. Saamani tulokset vastaavat tutkimuskysymykseeni: minkälaista tietoa ja taitoa lähitorilla työskentelevä palveluohjaaja työssään tarvitsee.

Asiakaskuntaa koskevassa teemassa oli oleellista saada yleiskuvaa lähitorien palveluohjaukseen hakeutuvista asiakkaista. Lähitorien asiakaskunnan kartoittamisella pyrin saamaan selville tietoa asiakasryhmästä, jota valmis käsikirja tulee

viimekädessä palvelemaan. Kiinnostavaa oli erityisesti saada kokonaiskuvaa lähitorien asiakaskunnan ikäjakaumasta, asiakkaiden tyypillisimmistä avun ja tuen tarpeista sekä palveluohjauksen luonteesta. Asiakaskunnan selvittäminen on tärkeää, sillä palveluohjaustyö perustuu asiakkaan tarpeisiin ja ohjausta tehdään asiakaslähtöisesti.

Haastatteluissa nousi esille, että vaikka lähitorit ovat avoimia kaiken ikäisille kävijöille, oli lähitorien palveluohjauksen asiakkaat kuitenkin lähes pelkästään tai täysin ikääntyneitä tai heidän omaisiaan, jotka olivat huolissaan läheisistään. Useat lähitorit ovat sijoitettu palvelutalon yhteyteen. Kaikilla lähitoreilla asiakaskunta muodostui kuitenkin pääsääntöisesti talon ulkopuolisista asiakkaista. Muutamalla lähitorilla asiakkaita tuli kuitenkin myös talon sisältä. Tähän näytti vaikuttavan myös palveluohjaajan työnsisältö, mikä myös vaihteli lähitori kohtaisesti. Osalla työntekijöistä työaika oli kokonaan käytettävissä pelkästään lähitoritoiminnan toteuttamiseen, kun taas osalla palveluohjaajista työaika jakaantui lähitorin ja palvelutalon asioihin. Haastattelussa selvitin, minkälaisien asioiden kanssa palveluohjaukseen tyypillisesti hakeudutaan. Tavallisimmin palveluohjauksesta haettiin apua eri hakemuksien täyttämiseen ja etuuksien hakemiseen. Tietoa kaivattiin myös edullisista harrastusmahdollisuuksista, muistiin liittyvissä asioissa, kuljetus- ja asumispalveluista sekä palvelukeskuskorttien hakemisessa. Haastatteluissa selvisi, että palveluohjaukseen hakeudutaan hyvin erilaisien tarpeiden pohjalta. Vaikka palveluohjaukseen tultaisiin jonkin konkreettisen ongelman, kuten hakemuksen täyttämisen kanssa, kuvasi kuitenkin osa haastateltavista, miten keskustelun avulla nousi asiakkailta usein myös muita tuen tarpeita. Haastatteluissa nousi esille konkreettisten avun tarpeiden lisäksi myös asiakkaiden henkinen ja emotionaalinen tuen tarve sekä asiakkaiden yksinäisyyden kokemukset. Yksi haastateltavista kuvasi, että aina ongelmaan tai huoleen ei tarvita valmista vastausta, vaan hedelmällisintä on, kun asiakas itse oivaltaa ratkaisun tilanteeseensa. Tämä lisää myös asiakkaan sitoutumista esimerkiksi ryhmässä käymiseen. Jokaisella lähitorilla palveluohjausta toteutettiin pääsääntöisesti kertaluontoisena ohjauksena ja neuvontana. Tilanteen sitä vaatiessa varattiin kuitenkin myös useampi aika asiakkaan asioiden järjestämiseen. Toinen aika saatettiin varata myös, mikäli haluttiin varmistaa, että palveluista ja toiminnasta on ollut asiakkaalle hyötyä.

Haastattelun toisessa teemassa keskityttiin palveluohjaajan tarvitsemaan tietoon. Perehdytys näkökulmasta oleellista oli selvittää minkälaista tietoa palveluohjaaja olisi kaivannut aloittaessaan työssä. Oleellista oli myös saada selville palveluohjaajien kokemuksia heidän tämänhetkisestä tieto-osaamisestaan. Lisäksi käsikirjan kannalta tärkeää oli selvittää: minkälaista tietoa palveluohjaajat kaipasivat vielä lisää ja mitä tietoa he haluaisivat sisällyttää käsikirjaan.

Tieto, jota palveluohjaajat olisivat kaivanneet työssään aloittaessaan, jakoi haastateltavien mielipiteitä ja vastauksissa heijastui palveluohjaajien oma työtausta, josta oli lähitori konseptiin siirtynyt. Vastauksissa nousi kuitenkin ilmi nykyisen palvelujärjestelmän hajanaisuuden tuottamat haasteet ja siinä erityisesti eri järjestöjen ja yhdistyksien tuottamatoiminnan sisäistäminen. Lisäksi vastauksista nousi esiin, että työn alussa olisi kaivattu tukea ennaltaehkäisevän konseptin ymmärtämisessä. Yksi haastateltava kertoi myös yksinäisyyden tunteesta, jota koki työn aloittaessaan tuki- ja tietoverkoston vielä puuttuessa. Haastateltavien toiveena nousi, jokin palveluiden täsmä opastus tai palvelukartta, jotta palvelujärjestelmään olisi päässyt nopeammin sisälle.

Tämänhetkisen tietotaidon palveluohjaajat kokivat hyväksi. Vaikka vastausta asiakkaan kysymykseen ei tiedettäisi heti, niin asioita osataan selvittää joko googlettamalla tai kysymällä kollegoilta. Yksi palveluohjaaja totesi kuitenkin, että tietoa ei koskaan ole liikaa, eikä sitä ikinä voi täysin hallita. Lisää tietoa kaivattiinkin muun muassa hautausjärjestelyistä, sote- muutoksesta sekä palveluiden kriteeristöistä. Palveluohjaajat kertoivat, että uusia asioita tulee aina aika-ajoin vastaan, mutta niitä on hankala saada mieleen näin yhtäkkiä. Käsikirjaan toivottiin puolestaan tietoa Kelan tuista ja etuuksista, sosiaalietuuksista, hakemuksista, edunvalvonnasta, kotitorista, kulttuuritoiminnasta, liikunnasta ja muista harrastuksista. Yksi haastateltava toivoi vielä lisäksi asiaa kuuntelemisen taidosta, ratkaisukeskeisestä mallista sekä yksinäisyyden polusta ja vapaaehtoisuudesta.

Kolmannessa haastattelu teemassa kartoitettiin palveluohjaajan tarvitsemaa muuta osaamista palvelujärjestelmä osaamisen rinnalla. Haastateltavien kokemusten mukaan palveluohjaaja tarvitsee asiakkaanlukutaitoa, tietotekniikkataitoja, kykyä tehdä kehittämistyötä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa sekä halua ja tahtoa. Yksi haastateltavista, kertoi, että tärkeää on myös osata sanoa

ääneen, kun ei tiedä ja sitten kykyä osata selvittää asioita. Haastatteluissa nousi myös kuuntelemisen taidon ja kohtaamisen merkitys. Yksi palveluohjaajista kertoi, ettei nopeita kysymyksiä ole, sillä nopeasti ei koskaan kohdata. Lisää osaamista olisi kaivattu muun muassa yllättäviin muutoksiin sopeutumisessa sekä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa. Kaikki palveluohjaajat kokivat osaamisensa olevan riittävää, jotta pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Osaamiseen liittyvä teema oli kuitenkin selvästi kaikista vaikein teema hahmottaa ja osaamiseen liittyviin kysymyksiin oli selkeästi vaikeampi vastata kuin tietoon liittyviin kysymyksiin. Enemmistölle haastateltavista oman osaamisen reflektointi oli haastavampaa, eikä omaan osaamiseen liittyviä kehityskohtia osattu sanoittaa.

Haastattelun viimeisessä teemassa keskityttiin palveluohjaajien toiveisiin ja ajatuksiin käsikirjaa koskien. Palveluohjaajien toiveet olivat pitkälti hyvin samanlaisia. Eriäviä mielipiteitä oli kuitenkin hieman muun muassa käsikirjaan tulevan tiedon tarkkuudessa. Enemmistö oli kuitenkin sitä mieltä, ettei ole hyvä, että käsikirjassa olisi liikaa tekstiä. Toiveena esitettiin, että palveluista kerrottaisiin ytimekkäästi yleislinjat ja mahdollisilla linkeillä pääsisi sitten tutustumaan asiaan tarvittaessa tarkemmin. Jokainen haastateltava toivoikin linkkien hyödyntämistä käsikirjassa. Yksi haastateltava kertoi, että tulisi todennäköisesti hyödyntämään käsikirjaa päivittäin. Käsikirja säästäisi palveluohjaajan aikaa, kun tarvittavaa tietoa, ei tarvitsisi lähteä erikseen googlettamaan. Kolme haastateltavaa kertoi, että käyttäisi käsikirjaa perehdytyksessä. Lisäksi käsikirjan toivottiin helpottavan työtä, kun asiakas tulee palveluohjaukseen päivystysaikana niin, ettei asiakkaan tilanteeseen ole ollut aikaa perehtyä ennen asiakkaan tuloa. Käsikirjan toivottiin myös palvelevan harvinaisemmissa tilanteissa. Lopuksi haastateltavien annettiin vielä kommentoida vapaasti aihetta. Palveluohjaajien kommentoissa korostui käsikirjan tarpeellisuus.

6.5 Käsikirjan työstäminen

Käsikirjan työstäminen alkoi haastatteluissa saatujen tuloksien pohjalta. Haastatteluista selvisi, että kaikki lähitorit ovat keskenään melko erilaisia. Lähitorit ovat muodostuneet kävijöidensä ja työntekijöidensä näköisiksi. Jokaisella lähitorilla on omia painopisteitä/ vahvuuksia, joita ovat esimerkiksi kulttuuriosaaminen ja muis-

tiperheen kohtaaminen. Tavoitteeni oli luoda tuotos, joka palvelisi kaikkia lähitovereja, ottamalla huomioon kaikkien lähitorien toiveita. Käsikirjan toivottiin tukevan myös uutta vasta aloittanutta työntekijää työhön perehdytyksessä. Haastatteluissa selvisi, että työn aloittaessaan palveluohjaajat olisivat kaivanneet jotain palvelujärjestelmää kokoavaa apuvälinettä esimerkiksi palvelukarttaa, joka kokoaisi yhteen laajaa hajanaista palvelujärjestelmää. Pyrin vastaamaan tähän tarpeeseen tekemällä käsikirjasta mahdollisimman monipuolisen ja kattavan. Eri-tyistä huomiota on kiinnitetty peruspalveluihin ja etuuksiin, jotta uusi työntekijä onnistuisi saamaan monipuolisen kattavan kuvan Tampereella saatavilla olevista palveluista. Käsikirjasta on pyritty tekemään mahdollisimman selkeä niin, että se on helppolukuinen myös heille, joille palvelujärjestelmä ei ole entuudestaan mitenkään tuttu tai tilanteessa, jossa Tampereella saatavissa olevat palvelut ovat työntekijälle vieraita. Tavoitteena on helpottaa ja nopeuttaa palvelujärjestelmän hallitsemista sekä auttaa sen kokonaiskuvan hahmottamisessa.

Haastatteluissa keskeiseksi asia sisällöksi nousi ikääntyneille saatavilla olevat peruspalvelut sekä yleisimmin vastaan tulevat teemat, kuten vapaa-ajan aktiviteetit ja yksinäisyys. Tämä loi pohjan, jonka ympärille käsikirjan sisällysluettelo alkoi rakentumaan. Kun tarpeelliseksi koetut teemat olivat hahmottuneet, alkoi tiedon keruu. Hyödynsin käsikirjan teossa paljon erilaisia nettilähteitä sekä sivustoja. Käsikirjan lähteissä korostuu Tampereen kaupungin kotisivut, jonne on kerätty paljon tietoa erilaisista hankkeista sekä kunnallisista palveluista.

Lähitorit ovat kaikille avoimia kohtaamispaikkoja. Haastattelussani selvisi kuitenkin, että lähitorien asiakaskunta muodostuu lähes poikkeuksetta ikääntyneistä kävijöistä. Tämä puolsi myös käsikirjan sisältöni rajausta, joka on koskettu rajamaan vain kotona asuvien ikääntyneiden palveluita. Käsikirjan tekoa ohjasi vahvasti sen käyttäjävällyisyys. Pyrin rakentamaan käsikirjan niin, että sitä on vastaisuudessa helppo muokata ja tarpeiden mukaan myös lisätä uusia palveluita käytännöstä nousseiden asioiden pohjalta. Näin sähköinen käsikirja auttaa myös lähitorien keskinäistä tiedon jakamisesta esimerkiksi uusista yhdistyksistä tai hankkeista. Kun yksi ohjaaja lisää tietoa käsikirjaan tulee se näkyviin myös muille ohjaajille.

6.6 Valmiin tuotoksen kuvaus

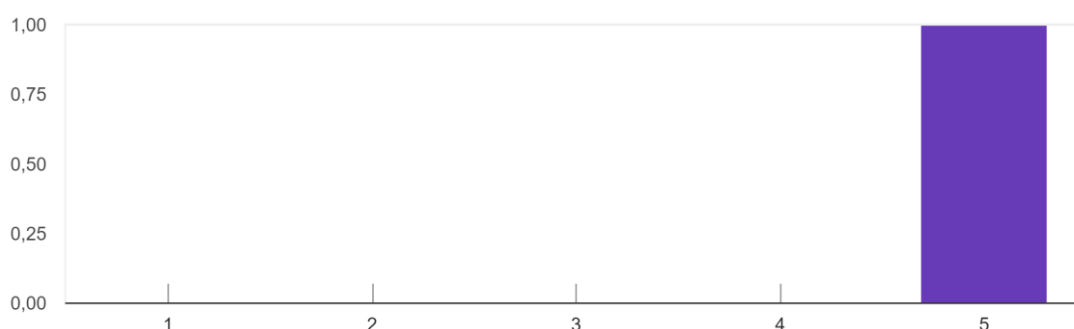
Opinnäytetyön tuotoksena syntyi 29 sivuinen sähköinen Meirän palvelut- käsikirja, joka sisältää Tampereella asuville ikäihmiselle tarjolla olevia tukia, etuuksia ja palveluita, sekä kolmannen sektorin järjestämää tukea ja toimintaa. Käsikirja on tehty Word tiedostona, jollaisena se on annettu käyttöön Tampereen kaupungin lähitoreille. Käsikirja on tarkoitettu Tampereen kaupungin lähitorien sisäiseen käyttöön, jonka vuoksi käsikirjaa ei ole lisätty tämän raportin liitteeksi. Käsikirjaa voi kysyä tarkasteltavaksi Tampereen kaupungin lähitoreilta. Käsikirjan sisällysluettelo löytyy liitteenä (ks. liite 2).

6.7 Palaute käsikirjasta

Kaikille haastatteluun osallistuneille palveluohjaajille lähetettiin sähköinen palautekysely, jossa kartoitettiin käsikirjan onnistumista (ks. Liite 3). Kyselyssä oli kolme pakollista monivalintaväittämää, joista vastaajan tuli arvioida vastauksensa asteikolla 1–5 (1=täysin erimieltä, 5=täysin samaa mieltä), kaksi vapaaehtoista avointa kysymystä sekä lopuksi vielä mahdollisuus antaa vapaaehtoisia kommentteja työstä. Palautekyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja palautteenanto tapahtui nimettömästi. Kyselyyn vastaamiseen annettiin aikaa kaksi viikkoa. Viidestä palveluohjaajasta palautekyselyyn vastasi yksi palveluohjaaja. Vastaaja oli arvioinut käsikirjan onnistuneeksi. Vastaaja uskoi myös hyötyvänsä käsikirjasta sekä piti sitä selkeänä (ks. diagrammi 1–3).

1. Käsikirja on mielestäni onnistunut.

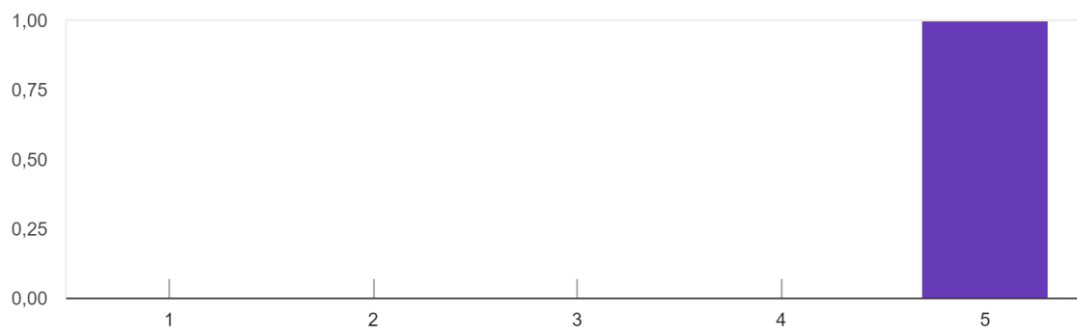
1 vastaus



DIAGRAMMI 1.

2. Uskon hyötyväni käsikirjasta.

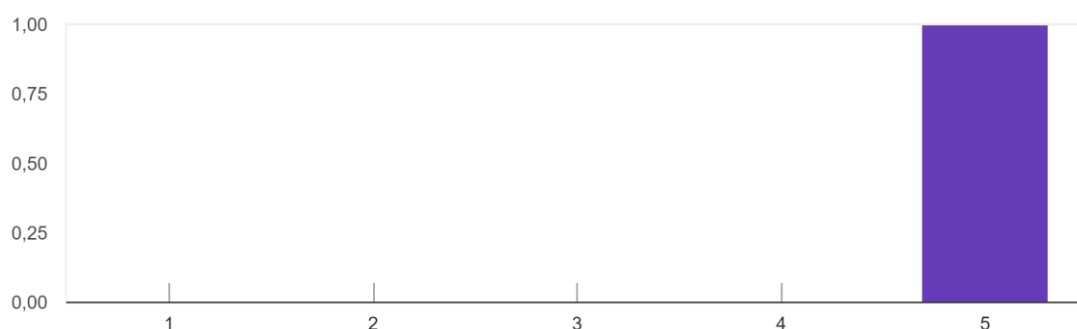
1 vastaus



DIAGRAMMI 2.

3. Käsikirja on mielestäni selkeä.

1 vastaus



DIAGRAMMI 3.

Avoimissa kysymyksissä kysyttiin: missä asioissa käsikirja oli vastaajan mielestä onnistunut ja mitä vastaaja olisi vielä käsikirjaan toivonut. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaaja oli vastannut käsikirjan onnistumista koskevaan kysymykseen: *"Selkeä sisällysluettelo, linkit on selkeät ja ohjaavat käyttäjää. Tietoa on paljon ja tähän koottu nyt tosi kattava lista erilaisista palveluista ja etuuksista. Varmasti ollut hankaluutta rajata sisältöä, jotta tämä ei pursuaisi liiallisuuksiin! Tosi hyvä paketti myös uuden työntekijän perehdyksessäkin!"*. Vapaavalintaisissa kommentteissa vastaaja oli kiittänyt käsikirjan onnistuneesta koonnista, sekä työkalun luomisesta lähitovereille.

Kaikki palveluohjaajat kuittasivat saaneensa käsikirjan sekä palautekyselyn. Kuittauksien yhteydessä sain pelkästään positiivista palautetta. Sain paljon kiitosta työstä, joka vaikutti ensivilkaisulta hyvin kattavalta ja selkeältä.

”Mahtavan työn oot kyllä tehnyt, näyttää hyvin kattavalta! Tutustutaan vielä tarkemmin lähiaikoina.” - Suoralainaus kiittausviestistä.

”Kiitos - vaikuttaa tosi kattavalta ja selkeästi koottu opus.”– Suoralainaus kiittausviestistä.

6.8 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa tulee kiinnittää huomiota työn luotettavuuteen sekä eettisyyteen. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry on laatinut ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset (2019). Suosituksissa on otettu huomioon tutkimuksen eettiset periaatteet, joita ovat muun muassa haastateltavan vapaaehtoisuus tutkimukseen osallistumisessa sekä haastateltavan yksityisyyden suoja. (Arene, 2019,7). Jokainen haastatteluun osallistunut palveluohjaaja osallistui haastatteluun täysin vapaaehtoisesti. Haastattelut tehtiin joko kasvotusten tai videon välityksellä. Tiesin siis itse haastattelijana haastateltavien henkilöllisyyden sekä heidän vastauksensa. Haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi ei kenenkään vastauksia ole kuitenkaan eroteltu tunnistettavasti haastatteluiden tuloksien analysoinnissa. Arene ry:n (2019) laatimassa oppaassa pohditaan myös mitä tietoa haastateltavista on tarpeellista julkaista. Opinnäytetyössäni haastateltavien henkilötietoja tai muuta henkilökohtaista tietoa ei ole kuitenkaan ollut tarpeellista selvittää, eikä niitä näin tarvittu lainkaan.

Työn luotettavuutta voi tarkastella mittaamalla sen validiteettia sekä reliabiliteettia. Validiteetti kuvaa sitä, miten tehty tutkimus onnistuu kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä. Reliabiliteetti kuvaa työn luotettavuutta, jota käytetään tyypillisesti määrällisissä tutkimuksissa, jota oma opinnäytetyöni ei kuitenkaan edusta. (Kyvyt.fi, n.d.). Työn luotettavuutta pyrin lisäämään käyttämällä uusia lähteitä sekä sisäl-

lyttämällä työhön myös palveluohjaus esimerkin työelämästä. Asiakas esimerkkiin oli liitetty myös kuva lisäämään esimerkin luotettavuutta. Esimerkin ja kuvan hyödyntämiseen käsikirjassa on kysytty ja saatu kirjallinen lupa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksessa selvisi, että ikääntyneiden palvelujärjestelmä on hyvin laaja ja koostuu kunnallisten palveluiden lisäksi monista eri toimijoista. Tampereella ikäihmisille on tarjolla paljon erilaista toimintaa ja tukea. Tietoa eri palveluista ja toimijoista löytyy hyvin kattavasti internetistä. Monet ikääntyneet eivät kuitenkaan ole tottuneet käyttämään älylaitteita, eikä niitä välttämättä löydy asiakkaan kodista. Suomen palveluohjausyhdistyksen (n.d.) mukaan tiedon hakeminen edellyttää asiakkaalta voimavaroja, joita haastavassa tilanteessa ei välttämättä ole. Vaikka tietoa kyettäisiin hakemaan, haastaa saatavilla oleva tiedon paljous ja palvelujärjestelmän pirstaleisuus asiakkaiden lisäksi myös ammattilaisia. Palveluohjaajien haastatteluissa nousi myös esille, ettei asiakas ole välttämättä edes tietoinen palveluista, joihin hän olisi oikeutettu. Näin ollen tietoa ei välttämättä osata lähteä hakemaan, eikä palvelun perään osata kysellä. Tämä lisää palveluohjaajan työn vastuuta, sillä mikäli palveluohjaaja ei osaa kertoa palvelusta asiakkaalle, saattaa asiakkaalle hyödyllinen palvelu tai toiminta jäädä kokonaan saamatta. Pahimmillaan asiakas kärsii merkittävästi virheellisen tai puutteellisen palveluohjauksen seurauksena.

Lähitorilla työskentelevällä palveluohjaajalla onkin paljon vastuuta ohjatessaan asiakasta eteenpäin. Asiakkaan tulisi pystyä luottamaan palveluohjaajan ammatti- sekä tietotaitoon niin, että saa varmasti paikkansapitävää tietoa ja eri vaihtoehtoja tilanteeseensa. Haastatteluissa nousi esille, että palveluohjaukseen voidaan hakeutua hyvin erilaisien haasteiden kanssa. Jotta palveluohjaaja pystyy tarjoamaan laadukasta palveluohjausta, tulee hänellä olla paljon tietoa eri palveluista ja järjestettävästä toiminnasta. Palveluohjaajan tietotaito ja asiakkaanlukutaito ovat välttämättömiä, jotta ohjaaja osaa neuvoa asiakasta oikeiden palveluiden ja/tai toimintojen piiriin.

Onnistuneella palveluohjauksella pystytään vastaamaan ikääntymisen tuomiin toimintakyvyn muutoksiin ja haasteisiin. (Suomen palveluohjausyhdistys n.d.). Palvelujärjestelmän hallitseminen on onnistuneessa palveluohjauksessa oleellista. Tutkimuksessa nousi esiin, että kaikki haastatteluun osallistuneet palveluohjaajat kokivat pystyvänsä vastaamaan asiakkaiden tuen tarpeisiin. Tietotaidon ohella muu palveluohjaajan tarvitsema osaaminen oli kuitenkin teemana

hankala hahmottaa. Näkki & Sayed (2015, 43–45) nosti palveluohjaajan tietotaidon rinnalla palveluohjauksen keskeisiksi elementeiksi muun muassa asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen sekä tavoitettavuuden. Uskon, että tietotaitoon liittyviin kysymyksiin oli helpompi vastata tietotaidon konkreettisuuden vuoksi. Tapa kohdata asiakasta saattaa tulla ohjaajilta niin luonnostaan, ettei siihen liittyviä elementtejä osata erotella. Oman osaamisen pohtiminen ja jatkuva kehittäminen on kuitenkin tärkeää, sillä parhaimmillaan palveluohjaus on paljon enemmän kuin pelkän tiedon tuottamista asiakkaalle. Omaan tapaan kohdata asiakas kannattaa pysähtyä aika ajoin refleктоimaan ja kysyä vaikka rohkeasti palautetta palveluohjauksen onnistumisesta, jotta omasta osaamisesta ja kehityskohteista tulisi vielä tietoisemmaksi. Haastatteluissa nousi ilmi, miten asiakas saattaa hakeutua palveluohjaukseen esimerkiksi pelkän hakemuksen täyttämisen tiimoilta. Asiakkaan kanssa keskusteltaessa saattaa kuitenkin nousta muitakin asioita, joista asiakas voisi hyötyä. Ajattelenkin, että kyky huomata ja tunnistaa asiakkaan tarpeita ja tuoda niitä keskusteluun on osa palveluohjaajan ammattitaitoa. Hännisen (2007) mukaan palveluohjausta tehdään asiakaslähtöisesti ja työskentelyn tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Parhaimmillaan palveluohjaus onnistuu vastaamaan ikääntyneen tuen tarpeisiin ennaltaehkäisevästi, niin että palveluntarve siirtyy myöhemmäksi tai pysyy ennallaan (Tampereen kaupunki 2019 b).

Meirän palvelut- käsikirja syntyi työelämässä nousseiden tarpeiden pohjalta. Käsikirja on luotu vastaamaan tiedon hajanaisuutta koskeviin haasteisiin, niin että tieto on koottu selkeästi teemoittain yhteen paikkaan. Tämä säästää työntekijän aikaa ja auttaa löytämään eri vaihtoehtoja, joita asiakkaan kanssa yhdessä punnitaan. Vaikka käsikirja on luotu apuvälineeksi työntekijälle, on käsikirjan ensisijainen tarkoitus varmistaa asiakkaalle paras mahdollinen tieto päätöksien tueksi. Tavoitteena on, että asiakas saa paikkaansa pitävää tietoa ja eri vaihtoehtoja tilanteeseensa. Käsikirja tukee palveluohjauksen tasalaatuisuutta, niin, että menee asiakas mille Tampereen kaupungin lähitorille tahansa on siellä hallussa sama paikkansapitävä tieto. Lähitorilla ei ole aikaisemmin ollut käytössä mitään tietoa kokoavaa apuvälinettä. Meirän palvelut- käsikirja on suunniteltu vastaamaan juuri lähitorien tarvetta.

Alusta asti oli selvää, että käsikirjan kokoaminen olisi suuritöinen projekti. Todellisuudessa käsikirja osoittautui kuitenkin, vielä työläämmäksi kuin mitä olin alkuperäisesti ajatellut. Olen kuitenkin valmiiseen lopputulokseen erittäin tyytyväinen ja Meirän palvelut- käsikirja onnistui mielestäni hyvin vastaamaan palveluohjaajilta tulleita toiveita. Käsikirjan lopputuloksesta tuli selkeä sekä helppokäyttöinen, niin kuin oli tarkoitus. Käsikirjasta tuli kattava ja se kokosi paljon eri teemoihin liittyvää asiaa. Käsikirja on myös muodoltaan sellainen, että siihen on vastaisuudessa helppo lisätä tietoa. Tämä on tärkeää sillä palvelujärjestelmämme elää jatkuvassa muutoksessa. Peruspalvelut tulevat varmasti nopeasti tutuiksi jokaiselle palveluohjaajalle ja haastavampia tilanteita ovat ne todella harvoin vastaantulevat ongelmat. Käsikirja tarjoaa näin mahdollisuuden lisätä näitä harvinaisempia asioita käsikirjaan sitä mukaan mitä niitä tulee työelämässä vastaan. Parhaimmillaan yhden työntekijän tekemä lisäys säästää muiden työntekijöiden aikaa, kun muut löytävät tämän tiedon käsikirjasta.

Palveluohjaajien aktiivisuus ja halu on käsikirjan tulevaisuuden kannalta oleellista, sillä käsikirjan käyttö perustuu siihen, että sieltä voi luottaa löytävänsä tarvitsemansa tiedon. Mikäli käsikirjaa ei haluta päivittää tai täydentää työelämän tarpeen mukaan on riski, että käsikirja unohtuu ja jää käyttämättömäksi. Toivon kuitenkin, että käsikirja jää elämään lähitoreille. Pyrin omalta osaltani tukemaan käsikirjan käyttöönottoa kannustamalla sekä neuvomalla palveluohjaajia käsikirjan käyttöön, päivittämiseen sekä tiedon lisäämiseen. Käsikirjan käytettävyyden kannalta on oleellista, että käsikirja on tallennettu paikkaan, josta se on jokaisella työntekijällä helppo ja nopea avata ja ottaa käyttöön. Tulevaisuudessa käsikirjan päivityksessä voisi avustaa myös esimerkiksi lähitorien opiskelijat. Käsikirjan päivittäminen ja läpikäyminen hyödyttäisi myös opiskelijaa, sillä näin opiskelija saa kattavan kuvan tarjolla olevista ikäihmisten palveluista sekä palvelujärjestelmästä.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli pitkä, mutta erittäin opettavainen. Prosessi antoi minulle hyvän kuvan lähitorilla toimivan palveluohjaajan tarvitsemasta tieto- ja taito-osaamisesta. Lisäksi sain hyvän kuvan ikääntyneiden palvelujärjestelmästä, joka on erittäin laaja ja koostuu kunnallisten palveluiden lisäksi monista eri toimijoista.

7.1 Jatko kehittämideoita

Vaikka lähitorien asiakaskunta muodostuu pääsääntöisesti ikääntyneistä ihmisistä ovat lähitorit ja niissä tapahtuva palveluohjaus avoinna kaikenikäisille kävijöille. Palveluohjaajien tietotaidon tukemiseksi käsikirjaa voisikin tulevaisuudessa jalostaa koskemaan myös muiden kuin vain ikäihmisten palveluita. Palveluohjaajilta heräsikin tarvetta saada lisää tietoa muun muassa vammaisten ja maahanmuuttajien palveluista.

Meirän palvelut- käsikirja on suunniteltu käytettäväksi sähköisessä muodossa ja suunniteltu vastaamaan palveluohjaajien tarvetta. Toisena kehitysideana voisikin käsikirjasta työstää asiakkaille suunnitellun tulostettavan paperiversion.

LÄHTEET

Arene. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Päivitetty 2019. Luettu 10.4.2021. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382

Colliander, A. & Ruoppila, I. 2018. Ikäihmisten voimavarat myöhäisessä iässä. Hankasalmi. Psykosoft Oy.

Finne-Soveri H., Björkgren M., Vähäkangas P. & Noro A. 2006. Kotihoidon asiakasrakente ja hoidon laatu. RAI-järjestelmä vertailukehittämisessä. Stakes (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos).

Havulinna, S. Häkkinen, H. Karinkanta, S. & Lönnroos, E. 2018. Tiedosta ja toimi. Iäkkäiden kaatumisia voidaan vähentää. Lääkärin lehti 47/2018. <https://thl.fi/documents/920256/1449649/1%C3%A4kk%C3%A4iden+kaatumisia+voidaan+v%C3%A4hent%C3%A4%C3%A4+SLL472018-2780.pdf/72c181d1-39b0-41b4-84a8-38ddadbcb7>

Hannila, P. & Kyngäs, P. 2008. Teemahaastattelu laadullisessa tutkimuksessa. Helsingin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Harju, R. 2021 a. Peurankallion lähitori asiakas. Sähköpostiviesti. Luettu 31.12.2020.

Harju, R. 2021 b. Raija Harju. Sähköpostiviesti. Luettu 31.12.2020.

HE 4/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista annetun lain muuttamisesta. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200004>

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistokustannus.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmä palvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Luettu 3.4.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Interrai. 2012 a. Instruments: Home Care. Luettu 2.5.2021 <http://www.interrai.org/index.php?id=94>

Interrai. 2012 b. Who We Are. Luettu 2.5.2021 <http://www.interrai.org/index.php?id=2>

Kehusmaa, S. 2014. Hoidon menoja hillitsemässä. Heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten palvelujen käyttö, omaishoito ja kuntoutus. Juvenes Print. Luettu

10.3.2021. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135650/Tutkimuksia131.pdf?sequence=4>

Kela. 2020. Luettu 10.2.2021. <https://www.kela.fi/vanhuuselake>

Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kyvyt.fi. Luettu 10.4.2021. <https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 9.7.2020/565. Luettu 1.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Leijo, J. 2021 a. Peurankallion lähitorin vapaaehtoisen ja asiakkaan kohtaaminen. Sähköpostiviesti. Luettu 31.12.2020.

Leijo, J. 2021 b. Peurankallion lähitorimalli. Sähköpostiviesti. Luettu 4.1.2021.

Leijo, J. Palveluohjaaja. 2021 c. Sähköpostiviesti. Luettu 31.12.2020.

Kukkonen, T. 2021. Ote Kuuselan lähitoriohjelmasta. Sähköpostiviesti. Luettu 15.4.2021

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Paavola, S. & Suominen, M. 2018. Katsaus ikääntyneiden ravinnonsaantiin ja ravitsemustilaan Suomessa. Ikäihmisten ruokapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä -hanke. Gerontologinen ravitsemus Gery ry. Luettu 11.3.2020. https://www.gery.fi/site/files/1371/katsaus_ikaantyneiden_ravitsemuksesta.pdf

Räsänen, R. 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Keuruu: Printek.

Seppänen, Marjaana 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Sinisalo, L. & Edita Publishing Oy. 2015. Ravitsemus hoitotyössä. 2. painos. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. & Suomen kuntaliitto. 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Luettu 15.4.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen palveluohjausyhdistys ry. n.d. Mitä palveluohjaus on? Luettu 2.12.2019. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Tampereen kaupunki. 2019 a. Lähitorit. Luettu 2.12.2019. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/aktiiviseen-elamaan/lahitorit.html>

Tampereen kaupunki. 2019 b. Avo- ja asumispalvelut. Ikäihmissen palvelut. Kotihoidon myöntämiskriteerit. Luettu 25.2.2021. https://www.tampere.fi/tiedostot/k/p1y4zYDMr/Kotihoidon_kriteerit2019.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Mitä toimintakyky on? Luettu 2.12.2019. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Toimintakyvyn ylläpitäminen. Luettu 20.2.2021. <https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/hyvinvointia-vanhuuteen/toimintakyvyn-yllapitaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tietoa RAI-järjestelmästä. 2021. Luettu 20.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/tietoa-rai-jarjestelmasta>

Terveyskylä. 2019. Apuvälineet. Luettu 2.12.2019. <https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/ammattilaisille/apuv%C3%A4lineet>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelupohja

TEEMAHAASTATTELU

Haastattelu nauhoitetaan.

ASIAKASKUNTA

- Palveluohjaus asiakkaiden ikähaitari?
- Mikäli lähitorin yhteydessä palveluasumista, kuinka paljon asiakkaista ulkopuolisia ja kuinka paljon talon sisältä?
- Minkälaisia tarpeita asiakkailla on?
- Minkälaista tukea asiakkaat kaipaavat?
- Palveluohjauksen luonne (kesto, kuinka hyvin tuntee asiakkaat yms.)

TIETO (koskien ikäihmisten palveluita)

- Minkälaista tietoa olisit kaivannut, kun aloitit työssä?
- Koetko, että sinulla on riittävästi tietoa ikäihmisten palveluista?
- Mitä tietoa kaipaisit lisää?
- Mitä/ minkälaista tietoa toivoisit käsikirjaan?

OSAAMINEN (ikäihmisten palveluohjaus)

- Minkälaista osaamista palveluohjaaja tarvitsee?
- Minkälaista osaamista kaipaisit lisää?
- Koetko pystyväsi vastaamaan asiakkaiden tuen tarpeeseen?

KÄSIKIRJA

- Minkälaisia toiveita sinulla on käsikirjaa koskien?
- Toiveita toteutusta koskien?
- Mitä mieltä olet mm. linkkien käytöstä?
- Kuinka tarkkaa tietoa toivot käsikirjaan?
- Millaisissa tilanteissa uskoisit hyötyväsi käsikirjasta?

Liite 2. Meirän palvelut- käsikirjan sisällysluettelo

2

SISÄLLYS

1	LUKIJALLE	5
2	SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYS	6
	2.1 Lastensuojeluasiat	6
	2.2 Kriisityö.....	6
3	TUET JA ETUUDET	7
	3.1 Kelan myöntämät	7
	3.1.1 Eläkettä saavan hoitotuki.....	7
	3.1.2 Eläkkeensaajan asumistuki	7
	3.1.3 Matkakorvaus	8
	3.1.4 Lääkekorvaukset	8
	3.1.5 Eläkkeensaajan toimeentulotuki	8
	3.2 Tampereen kaupungin myöntämät	9
	3.2.1 Palvelukeskuskortti.....	9
	3.2.2 Omaishoidon tuki.....	10
	3.2.3 Palveluseteli	10
	3.2.4 Kunnallisen terveydenhuollon maksukatto	11
	3.2.5 Vaikeavammaisen kuljetustuki	11
	3.2.6 Harkinnanvarainen kuljetustuki.....	11
	3.2.7 Apuvälineet.....	11
	3.2.8 Tuki asunnon muutostöihin.....	12
	3.2.9 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA	12
	3.2.10 Erytysuimakortti.....	12
	3.2.11 Eläkeläisen verotus.....	13
4	ASUMISPALVELUT	14
	4.1 Kotihoito	14
	4.2 Perhehoito	14
	4.3 Palveluasuminen.....	15
	4.4 Tehostettu palveluasuminen	15
5	EDUNVALVONTA.....	17
6	MAKSUASIA, VELKANEUVONTA	18
	6.1 Apua rahahuoliin	18
	6.2 Talousneuvola	18
	6.3 Talous- ja velkaneuvonta	18
7	VAPAA-AJAN TOIMINTAA	19
	7.1 Ahjolan settlementti ry.....	19
	7.2 Mummon kammari	19

7.3 Amurin Teon tupa.....	19
7.4 Nääsவில் ry.....	20
7.5 Luotsitoiminta.....	20
7.6 Vapaaehtoistoiminta.....	20
7.7 Lähitorit.....	20
8 YKSINÄISYYYS.....	21
8.1 Ystäväpiiri-toiminta.....	21
8.2 Punaisen ristin ystävätoiminta.....	21
9 SEURAKUNTIEN TOIMINTA JA TUKI.....	22
9.1 Kirkon keskusteluapu.....	22
9.2 Seurakuntahaku.....	22
9.3 Avoin kirkko.....	22
9.4 Tampereen helluntaiseurakunta.....	22
10 MIELENTERVEYS.....	23
10.1 Mielensterveystalo hyvinvointi harjoitukset.....	23
10.2 Kriisikeskus Osviitta.....	23
10.3 Taimi ry.....	23
10.4 MIELI ry.....	23
10.5 Tukinet.....	23
11 PÄIHTEET JA VÄKIVALTA.....	24
11.1 Suvanto ry – Turvallisen vanhuuden puolesta.....	24
11.2 Turvakoti.....	24
11.3 Päihdelinkki (päiheteet ja riippuvuudet).....	24
11.4 EHYT ry.....	25
12 MUISTI.....	26
12.1 Muistitestiin hakeutuminen.....	26
12.2 Tampereen kaupungin muistikoordinaattorit.....	26
12.3 Muistiliitto.....	26
12.4 Nääsவில் ry.....	26
12.5 Pirkanmaan Muistiyhdistys ry.....	26
13 KUULO JA NÄKÖ.....	27
13.1 Ikäkuuloiset.....	27
13.2 Tampereen kuuloyhdistys.....	27
13.3 Tampereen seudun näkövammaiset.....	27
14 TUKEA OMAISELLE.....	28
14.1 Omaishoitajat ja läheiset -liitto.....	28
14.2 Mielensterveysomaisten keskusliitto.....	28
14.3 Muita myös omaisia tukevia tahoja.....	28
LÄHTEET.....	29

Liite 3. Käsikirja palautekysely

Käsikirja palaute

Vapaaehtoinen palautekysely lähitovereille tehdystä käsikirjasta.

***Pakollinen**

1. 1. Käsikirja on mielestäni onnistunut. *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

2. 2. Uskon hyötyväni käsikirjasta. *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

3. 3. Käsikirja on mielestäni selkeä. *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

4. 4. Missä käsikirja on mielestäsi onnistunut?

5. Mitä olisit vielä toivonut käsikirjaan?

6. Vapaaehtoisia kommentteja

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms