

Elina Niiranen

**Palveluohjauksen asiakastyytyväisyys perusturvaliikelaitos
Saarikassa**

Opinnäytetyö

Syksy 2013

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Vanhustyön koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEA KOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Koulutusohjelma: Vanhustyön koulutusohjelma

Tekijä: Elina Niiranen

Työn nimi: Palveluohjauksen asiakastytyväisyys perusturvaliikelaitos Saarikassa.

Ohjaaja: Anna-Kaarina Koivula ja Katariina Perttula

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 54

Liitteiden lukumäärä: 9

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää perusturvaliikelaitos Saarikan palveluohjauksen asiakastytyväisyyttä. Saarikan alueella toimii seitsemän palveluohjaajaa: neljä ikäihmisten palveluohjaajaa, vammaispalveluohjaaja, mielenterveyskuntoutujien palveluohjaaja sekä omais- ja perhehoidon palveluohjaaja. Palveluohjauksen asiakastytyväisyyttä ei ole aikaisemmin mitattu Saarikassa.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Asiakaskyselyt lähetettiin postitse touko-heinäkuussa 2013 palveluohjauksen asiakkaana olleille ja heidän omaisilleen. Asiakaskyselyitä lähetettiin yhteensä 292 kpl, joista asiakkaille 155 kpl ja omaisille 137 kpl. Palautuspäivään mennessä vastauksia tuli 93 kpl. Määrällinen aineisto analysoitiin excel-ohjelmiston avulla ja avoimet kysymykset sisällytettiin sisällysluetteloon.

Tulosten pohjalta voidaan päätellä, että Saarikan alueen palveluohjauksen asiakkaat ja omaiset olivat melko tyytyväisiä saamaansa palveluun. Eriyisen hyvänä pidettiin palveluohjauksen toteuttamista asiakkaan kotona. Asiakkaat ja omaiset kokivat voivansa vaikuttaa hyvin palveluiden suunnitteluun. Vastaajat pitivät Saarikan palveluohjaajien palveluasennetta ja soveltuvuutta tehtävään erinomaisena. Kehittämisehdotukset painottuivat palveluohjauksen jatkuvuuteen ohjaajien lomien aikana sekä palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Opinnäytetyö on tehty Saarikan palveluohjauksen kehittämiseksi sekä hyväksi havaittujen toimintatapojen ylläpitämiseksi. Opinnäytetyöstäni on hyötyä myös kaikille palveluohjauksesta kiinnostuneille opiskelijoille sekä ammattilaisille. Ikääntyvien palveluohjauksesta on olemassa vain hyvin vähän teoreettista tietoa. Tämän takia teoreettisessa taustassa käytetään muitten asiakasryhmien, mm. vammais- ja mielenterveysasiakkaitten ohjaukseen kehitettyjä teorioita.

Asiasanat: Palveluohjaus, asiakastytyväisyys, perusturvaliikelaitos Saarikka

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Elderly Care

Author/s: Elina Niiranen

Title of thesis: Customer Satisfaction with Service Management in the Basic Security Public Utility Saarikka

Supervisor(s): Anna-Kaarina Koivula ja Katariina Perttula

Year: 2013

Number of pages: 54

Number of appendices: 9

The purpose of this thesis was to research the case management customer satisfaction of basic security public utility of Saarikka. In Saarikka acts seven case managers: fore elderly people, one disabled people, one mental health rehabilitations people and one of close relatives and family care people. Customer satisfaction of case management not be measured before in Saarikka.

Research had a quantitative approach. The research material was gathered with a postal survey during the may-july of 2013. Customer satisfaction questionnaires were sent to all customer and their close relatives. Altogether 292 questionnaires were posted, of the questionnaires 155 were customers and 137 were close relatives. Questionnaires 93 were returned. The quantitative questions were analysed with the Excel-program.

Based on the results, case managements customers and close relatives were quite satisfaction for the case managers service. A particularly good keeps the realization of case management in customers home. Customers and close relatives experienced that their opinions listened to the plan of services. Respondents of survey think that casemanagers attitude towards service and suitability to work were excellent. Development proposals focused on case managements service continuity during the casemanagers holidays and the service evaluation. This surveys is made for the development of case management and uphold well observed course. This survey is usefull to all students and professionals that are interested in case management. There are few theory knowledge of elderly people case managements work. Because of this, theory has also been collected for the other client groups theory knowledge.

Keywords: Case management, customers satisfaction, of basic security public utility of Saarikka .

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
KUVIOLUETTELO.....	6
1 JOHDANTO	7
2 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖTAHO.....	8
2.1 Palveluohjaajat Saarikassa.....	8
2.2 Palveluohjauksen toteutus Saarikassa	9
3 PALVELUOHJAUSTA MÄÄRITTÄVÄT LAIT JA SUOSITUKSET ...	10
3.1 Lait.....	10
3.2 Suositukset, ohjelmat ja linjaukset	12
3.2.1 Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi.....	12
3.2.2 KASTE	13
3.2.3 Vanhusten hoidon ja palveluiden linjat vuoteen 2015	14
4 PALVELUOHJAUKSEN TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA	15
4.1 Asiakaslähtöinen palveluohjaus.....	16
4.2 Yksilökohtainen palveluohjaus.....	16
4.3 Palveluohjauksen mallit	17
4.4 Kolmitasoinen palveluohjaus- ja neuvontamalli.....	18
4.4.1 Neuvonnan ja ohjauksen malli	19
4.4.2 Palveluohjauksellinen työote.....	19
4.4.3 Yksilökohtainen palveluohjaus	19
4.5 Palveluohjauksen prosessit	21
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	22

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
6.1 Tutkimusmenetelmä.....	24
6.2 Tutkimuksen käytännön toteutus	25
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	28
7.1 Vaikuttaminen palveluiden suunnitteluun.....	28
7.2 Yhteystietojen saatavuus	29
7.3 Tiedonsaanti palvelumaksuista	30
7.4 Tiedonsaanti yksityisistä palveluista	31
7.5 Kokemus palveluohjaajien asiakaskäynneistä	33
7.6 Palveluohjaajien asiantuntemus	34
7.7 Palveluitten saamisen kulunut aika.....	36
7.8 Myönteiset kokemukset	37
7.9 Kehittämismahdollisuudet vastaajien kehittämisehdotukset	39
7.10 Muita esille tulleita asioita	41
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	43
7 POHDINTA	48
7.1 Tutkimuksen arviointi	48
7.2 Oman opinnäytetyön prosessin arviointi	49
LÄHTEET	51
LIITTEET	54

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Kolmitasoinen palveluohjaus- ja neuvontamalli.....	20
Kuvio 3. Asiakkaiden ja omaisten kokemus yhteystietojen saamisesta.	30
Kuvio 4. Asiakkaiden ja omaisten kokemus palvelumaksujen kertomisesta.	31
Kuvio 5. Asiakkaiden ja omaisten tiedonsaanti yksityisistä palveluntuottajista.	32
Kuvio 6. Asiakkaiden ja omaisten kokemus asiakaskäynneistä.	34
Kuvio 7. Asiakkaiden ja omaisten kokemus palveluohjaajien asiantuntemuksesta.	35
Kuvio 8. Asiakkaiden ja omaisten arvio palveluitten saatavuudesta ajallisesti.	37
Taulukko 1. Yhteenveto avointen kysymysten vastauksista	47

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni sai alkunsa ottaessani yhteyttä Perusturvaliikelaitos Saarikan palvelujohtajaan. Palvelujohtaja ja palveluohjaajat ehdottivat palveluohjauksen laadun ja asiakastyytyväisyyden tutkimista.

Olin itse tyytyväinen ehdotettuun aiheeseen, koska oma kiinnostukseni palveluohjaukselliseen työhön on ollut koulutukseni alusta alkaen pääimmäisenä mielessä. Uskon että tämä aihe tukee työelämäni myös tulevaisuudessa.

Saarikassa palveluohjaus on organisoitu siten, että kaksi ikäihmisten palveluohjaajaa vastaavat Saarijärvestä, yksi Karstulasta ja yksi Saarikan alueen kolmesta pienemmistä kunnista Kivijärvestä, Kannonkoskesta ja Kyyjärvestä. Vammaisten palveluohjaaja, mielenterveyskuntoutujien palveluohjaaja sekä omais- ja perhehoidon palveluohjaajien vastuualueet kattavat koko Saarikan alueen.

Palvelujohtaja ja palveluohjaaja halusivat tietoa kaikista kohderyhmistä, koska aikaisemmin kartoituksia ei ole tehty palveluohjaukseen liittyen. Tutkimukseni teoriaosuudessa keskityn ikääntyneiden näkökulmaan, tosin monet palveluohjauksen periaatteet pätevät muittenkin asiakasryhmien kohdalla.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tekeminen on nykyään melko yleistä. Asiakastyytyväisyyttä keräämällä pyritään varmistamaan asiakaslähtöinen toiminta. Asiakaslähtöisen toimintatapa edellyttää sitä, että asiakkaat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri. 2002, 38.)

2 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖTAHO

Opinnäytetyössäni yhteistyötahona on perusturvaliikelaitos Saarikka. Otin yhteyttä Saarikan palvelujohtajaan löytääkseni opinnäytetyön aiheen. Opinnäytetyötä koskevassa neuvottelussa aiheeksi sovittiin että tutkisin palveluohjauksen asiakastytyvyyttä.

Terveydenhuollon kuntayhtymä tuotti ennen perusturvaliikelaitos Saarikan olemassaoloa terveystalot nykyisille Saarikan alueen kunnille. Sosiaalipalvelut tuottivat peruskunnat. 1.1.2009 alkaen sosiaali- ja terveystaloiden järjestämisvastuu siirtyi SoTe-kuntayhtymälle, johon kuuluvat Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven kunnat ja Saarijärven kaupunki. Kuntayhtymässä toteutetaan tilaaja-tuottaja-mallia. Palveluiden tilaajana toimii SoTe-kuntayhtymän yhtymävaltuusto. Palveluiden tuottajana toimii Perusturvaliikelaitos Saarikka. Liikelaitoksella on oma asiantuntijoista koostuva johtokunta. (Vertanen 2013.)

Saarikan organisaatio on jaettu kolmeen osa-alueeseen: hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, arjen tuki sekä terveyden ja sairaanhoito. Palveluohjausyksikkö kuuluu arjen tuen osa-alueeseen. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2011.)

2.1 Palveluohjaajat Saarikassa

Arjen tuen palvelualueella tuotetaan palveluita ikääntyneille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Palveluita ostetaan myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

Saarikan palveluohjauksessa työskentelee seitsemän palveluohjaajaa. Neljä tekee ikäihmisten palveluohjausta siten, että jokainen palveluohjaaja vastaa tietystä osista maantieteellistä aluetta. Yksi tekee vammaisten palveluohjausta, yksi mielenterveyskuntoutujien palveluohjausta ja yksi omais- ja perhehoidon palveluohjausta. Näiden kolmen palveluohjaajien palvelualueet kattavat koko Saarikan alueella. Palveluohjausyksikön esimiehenä toimii Saarikan palvelujohtaja. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2012.)

2.2 Palveluohjauksen toteutus Saarikassa

Saarikan palveluohjauksen perustehtävänä on asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja päätöstenteko palveluiden myöntämisestä ja asiakasmaksuista. Työssään heidän on otettava huomioon asiakkaitten tarpeitten lisäksi myös taloudellisuuden ja tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet. Palveluohjaajat päättävät myös sen, myönnetäänkö asiakkaalle itse tuotettuja palveluita vai ostopalveluita. Palveluohjaajilla on suuri taloudellinen vastuu, koska suurin osa Saarikan menoista koostuu asumispalvelukuluista ja kotihoidosta. Palveluohjaaja siis seuraa tarkasti talousarvioita ja budjettia.

Saarikan palveluohjauksen toimintaa ohjaavat seuraavat arvot: asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, läheisyys, läpinäkyvyys, taloudellinen tehokkuus ja vaikuttavuus, kokonaisvaltaisuus, avoimuus, toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen, henkilöstöstä huolehtiminen. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2012.)

3 PALVELUOHJAUSTA MÄÄRITTÄVÄT LAIT JA SUOSITUKSET

Monet lait, suositukset ja ohjelmat ohjaavat palveluohjaajia heidän työssään. Palveluohjauksesta ei ole laadittu omaa lakia, vaan monet yleiset sosiaali- ja terveyslait määrittävät palveluntarpeen arviointia ja palveluiden myöntämistä.

3.1 Lait

Palveluohjauksen työtä ohjaavat mm. sosiaalihuoltolaki (L 1982/710), sosiaalihuollon asiakaslaki (L 2000/812) ja laki iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalveluiden turvaamisesta (L 2012/980).

Ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen on määritelty kunnan järjestämisvastuiksi sosiaalihuoltolaissa (L 17.9.1982/710). Kivelän mukaan kokemukset neuvonnan saamisesta ovat yleisesti hyviä. Hyvä neuvominen ja tiedottaminen edesauttaa mahdollisuuksia ikääntyä turvallisesti ja arvokkaasti. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tulisi toteutua palveluohjauksessa, mikäli asiakas on kykenevä määräämään omista asioistaan. Ensisijaisesti on otettava huomioon asiakkaan etu ja palveluiden myöntäminen ratkaistaan sen pohjalta. (Kivelä 2012, 20.)

Sosiaalihuoltolain (L 17.9.1982/710) 2 lukujen 4-5 ja 8 §:ien mukaan palveluohjauksessa on tuotava kaikki palveluiden vaihtoehdot esille, jotka asiakkaan olisi mahdollista saada. Palveluohjauksessa asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus saada osallistua palveluiden suunnitteluun. Asiakkaan osallistumisen salliminen omia asioita koskeviin suunnitelmiin mainitaan myös laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laissa iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalveluiden turvaamisesta. (L 1982/710.)

Sosiaalihuoltolain (17.2.2006/125) 4 luvun 40 a §:ssä säädetään, että jokaisella henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi sekä oikeus saada palveluita silloin kun tarve esiintyy. Palvelutarpeen selvittäminen määritellään siten, että asiakkaan on oikeus saada viipymättä selvitys omasta palvelun tarpeesta, mikäli asia on kiireellinen. Mikäli palveluohjauksen tarve ei esiinny kiireellisenä, on palveluntarpeen arviointi aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ensimmäisestä yhteydenotosta palveluiden saamiseksi. (L 1982/710.)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista (L 28.12.2012/980), eli tutummin vanhuspalvelulain 3 luvun 15 §:ssä on säädetty palveluiden tarpeen arvioinnista. Lain mukaan, palvelun tarpeen arvioinnin tulisi olla kokonaisvaltaista yhdessä asiakkaan, omaisen, läheisen tai edunvalvojan kanssa. Sosiaalipalveluiden tarvetta selvitettäessä, on tarkkailtava asiakkaan toimintakykyä monesta suunnasta. Selvitettäessä toimintakykyä on arvioitava asiakkaan toimintakyky ja mahdollisuudet selviytyä nykyisessä asuinympäristössä. (L 2012/980.)

Sosiaalihuollon asiakaslaissa (22.9.2000/812) 2 luvun 4-5 §:ien mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. 8 §:ssä määritellään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. (L 2000/812.)

3.2 Suositukset, ohjelmat ja linjaukset

Lainsäädännön lisäksi on laadittu myös suosituksia ja ohjelmia jotka ohjaavat hyvän ja laadukkaaseen palveluohjaukseen. Näitä ovat mm. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi sekä KASTE-hankkeen julkaisut. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman Tie hyvään vanhuuteen- selvityksen mukaan kuntien on noudatettava ikäihmisten hoidon ja palvelujen laatusuosituksia omassa toiminnassaan. Selvityksen mukaan palveluiden järjestäjällä on velvollisuus huolehtia palveluiden laadun varmistamisesta asettamalla palveluille laatuvaatimukset. (Vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015. 2007, 23.)

3.2.1 Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi

Suositus on tarkoitettu turvaamaan iäkkäille suunnattujen palvelujen kehittämistä sekä sen toteutusta. Laatusuosituksen tavoitteena on varmistaa, että ikääntyvät saavat tarvitsemansa palvelut oikeanlaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 1-5.)

Palveluiden laatu tarkoittaa palveluiden kykyä vastata asiakkaan palveluntarpeeseen mahdollisimman järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaan ja kustannustehokkaasti. Palvelun ollessa laadukasta, parantaa se asiakkaan toimintakykyä lisäten terveyshyötyä. Laadukas palvelu on vaikuttavaa, turvallista, asiakaslähtöistä ja asiakkaan tarpeisiin vastaavaa palvelua sekä hyvin koordinoitua. (Laatusuositus..., 10.)

Suosituksessa painotetaan periaatetta oikea palvelu oikeaan aikaan. Palvelutarve on selvitettävä monipuolisesti huomioimalla kaikki asiakkaan elämän fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset osa-alueet. Palvelutarve on kartoitettava asiakkaan näkökulmasta katsoen siten, että asiakkaalla pysyy päätäntävalta hänen omasta elämästään. Palvelutarpeen päätavoitteena on kuntouttavan ajattelumalliin pyrkiminen, sosiaalisen verkoston huomioinen ja siihen kannustaminen sekä muihin fyysisiin tarpeisiin vastaaminen. (Laatusuositus..., 31.)

Palvelusuunnitelman tekeminen ja sen päivittäminen tulisi olla yksi päätehtävä palveluohjaajien työssä. Suunnitelmaan tulisi listata palveluiden laatu ja määrä, vastuujaiko, palveluiden tavoitteet, uudelleenarviointisuunnitelma ja riskeihin varautuminen. (Laatusuositus..., 32.)

3.2.2 KASTE

Sosiaali- ja terveyshuollon kehittämissuunnitelmassa korostetaan ennaltaehkäisevän työn sekä riittävän kattavan ja oikeudenmukaisen palvelutarpeen arvioinnin merkitystä toimintakyvyn edistämisen ja kotona asumisen tukemisessa. Ohjelman avulla pyritään uudistamaan pitkäaikaishoitoa muuttamalla laitospaikkoja asumispalveluksi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelma Kaste 2012, 24.)

Kaste-ohjelmassa on laadittu toimenpidesuunnitelma ikäihmisten palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden saamisen kehittämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla palveluohjauksessa tasa-arvoista ja sitä tulee jatkossakin kehittää parempaan suuntaan. Palvelutarpeen arvioinnissa tulisi tunnistaa myös mielenterveys- ja päihdeongelmista johtuva hoidon/tuen tarve. Tähän tarkoitukseen mm. Saarikalla on oma palveluohjaaja, joka vastaa mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivistä asiakkaista.

Opinnäytetyöni kautta pyritään selvittämään palveluohjauksen kehittämistarpeita. Ohjelma on myös asettanut tavoitteeksi palveluiden koordinoinnin kehittämisen.

Lisäksi ohjelma suositellaan kuntia lisäämään kotiin saatavia palveluita ja kuntoutusta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma Kaste 2012, 24 - 25.)

3.2.3 Vanhusten hoidon ja palveluiden linjat vuoteen 2015

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut suosituksen vanhusten hyvästä ja hoidosta ja palveluista. Selvityksessä linjataan, että ikäihmisten toimintakykyä ylläpidetään mahdollisemman pitkälle. Selvityksen mukaan palvelun tarve tulisi selvittää välittömästi. Arvioinnin perusteella ikäihmisen hoito ja tuki tulisi järjestää suunnitelmallisesti ja arvioinnin tulosten mukaisesti. Tärkeää on panostaa ikäihmisten omatoimisuuteen ja itsenäisen elämän ylläpitämiseen. Toimintakyvyn laskiessa korjaaviin toimenpiteisiin ja palveluiden järjestämiseen on ryhdyttävä välittömästi. Ikäihmisille tulisi järjestää tarpeeksi ohjausta ja neuvontaa myös ehkäisevistä palveluista. (Vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015. 2007, 14 - 15.)

4 PALVELUOHJAUKSEN TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA

Palveluohjaus on asiakkaan ohjaamista oikeiden palveluiden piiriin. Palveluohjauksen perustana on asiakaslähtöinen toiminta ja asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen tuntemus. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Sorveri 2002, 60). Palveluohjaus on työtapa, jossa korostetaan asiakkaan etua ja asiakaslähtöistä työskentelyä. Palveluohjauksella yhdistetään asiakkaan palvelut asiakkaan tueksi ja täten ehkäistään palvelujärjestelmän hajanaisuutta. (Autio & Hyvärinen 2009, 41). Palveluohjauksesta puhutaan yleensä yksilökohtaisesta tai asiakaslähtöisestä palveluohjauksesta. Kansainvälisesti palveluohjauksesta puhutaan case management:nä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1996).

Case management on kulttuurisidonnainen käsite, jonka sanan merkitys riippuu palveluohjauksen kohteesta. Case management tarkoittaa yleisesti palvelukokonaisuuksien yhdistämistä ja koordinoitua. (Valppu-Vanhanen 2002, 10 - 11.) Palveluohjauksesta on kyse palveluiden yhdistämisestä palveluketjuksi huolehtimalla palveluiden suunnittelusta, hankkimisesta sekä asiakkaan elämässä havaittujen ongelmien huolehtimisesta (Sosiaaliportti). Hänninen viittaa Suomisen ja Tuomisen (2007) kirjaan kuvaillessaan palveluohjauksen tärkeimpiä tunnusmerkkejä. Tunnusmerkkeinä ovat asiakkaan ja palveluohjaajan aito kohtaaminen, jonka peruspilarina toimii aina luottamus. Näin ollen palveluohjaus on palveluiden koordinoinnin lisäksi myös yksi asiakastyön menetelmä. (Hänninen 2007, 12.)

Palveluohjauksen täytyisi aina perustua ehdottomaan luottamukselliseen suhteeseen ja palveluohjauksen tavoitteena on aina asiakkaan elämän tukeminen mahdollisimman hyvin. Palveluohjaus on prosessi, jossa arvioidaan asiakkaan palveluntarvetta ja

sen parhaiten vastaavia palveluita. Palvelut koostuvat mm. erilaisista tukimuodoista, kuten ateriapalvelusta, kotihoidosta, turvapuhelinpalvelusta jne. (Hänninen 2007, 5.)

4.1 Asiakslähtöinen palveluohjaus

Asiakslähtöisellä palveluohjauksella pyritään löytämään ratkaisut ongelmiin asiakasta kuunnellen ja muokkaamalla kullekin asiakkaalle avun tarpeet hänen omien yksilökohtaisten voimavarojen mukaan. (Hänninen 2007, 11.) Asiakslähtöinen palveluohjaus edistää asiakkaan sitoutumista palveluohjaukseen ja sen ylläpitämiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 46.)

Asiakslähtöisyydestä puhuttaessa asiakas on kaiken lähtökohta; keskeinen ja tärkeä. Palveluohjauksen asiakas on koko palveluohjaustyön keskipiste. Palveluohjauksessa asiakslähtöistä palveluohjausta toteuttaessa asiakas on kokija, kontrolloija, konsultti ja kehittäjä. Asiakslähtöisen toiminnan perustana on asiakkaan oikeuksien tunnustaminen ja niiden mahdollistaminen palveluohjauksessa. Asiakslähtöisen palvelu edellyttää näkemystä siitä, mitä itse asiakas pitää hyvänä ja tavoiteltavana hänen elämässään. Asiakastytyväisyyden mittaaminen on hyvä keino mitata asiakslähtöisen toiminnan laatua palveluohjauksessa. (Voutilainen, Vaarama jne. 2002, 38 - 41.)

4.2 Yksilökohtainen palveluohjaus

Valppu-Vanhanen viittaa Koskisen (1993) tekstiin kuvaillessaan yksilökohtaisen palveluohjauksen perustehtäviä. Niitä ovat neuvonta, koordinointi sekä asianajo. Palveluohjaus käynnistyy yleensä asiakkaan yksilöllisten ja omien henkilökohtaisten palveluntarpeiden kautta, jonka perusteella palveluohjaaja kokoaa yhdessä asiakkaan ja

mahdollisen omaisen kanssa palvelukokonaisuuden. Asiakkaiden ja omaisten osallistumisella on suuri merkitys palveluohjauksessa. Palveluohjaajan sosiaalisen verkoston osallistaminen vahvistaa asiakkaan tukea ja keventää kunnan omia resursseja. (Valppu-Vanhanen 2002, 14, Koskisen 1993, 68 mukaan.) Yksilökohtaisen palveluohjauksen avulla pystytään luomaan asiakkaalle eheä palvelukenttä sekä luoda asiakkaalle turvallisuutta ja jatkuvuuden tunnetta. Asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin luodaan juuri hänelle sopivat palvelut. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa olisi tärkeää, että olisi yksi vastuutyöntekijä, joka seuraisi asiakkaan kokonaistilannetta myös jatkossa. (Valppu-Vanhanen 2002, 8 – 9.) Yksilökohtaisen palveluohjauksen mallia on kuvattu myös Hännisen (2007) kolmitasoisessa palveluohjaus- ja neuvontamallissa.

4.3 Palveluohjauksen mallit

Palveluohjauksen malleja on käsitelty eri näkökulmista. Suominen ja Tuominen ovat jakaneet palveluohjauksen mallit kolmeen eri ryhmään; Yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus sekä intensiivinen palveluohjaus. (Suominen & Tuominen 2007, 31.)

Yleiseen palveluohjauksen malliin kuuluvat mm. asiakkaan palvelutarpeen arvioiminen, hoitosuunnitelmien tekeminen sekä yhteyden pitäminen viranomaisiin. Tähän malliin saattaa kuulua useita asiakkaita yhtä aikaa. Tässä mallissa ei ole vahvaa suhdetta asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Kyseisessä mallissa on palveluohjaajan hallittava hyvin palvelujärjestelmä omalla vastuualueellaan, koska päätyönä tässä mallissa on ohjaaminen palveluiden piiriin. (Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa nousee vahvasti esiin asiakkaan itsemääräämisoikeus. Palveluohjaus lähtee asiakkaan omasta motivaatiosta ja tavoitteista selviytyä omin voimin arjen haasteista. Tässä mallissa on tärkeää, että asiakkaalle

itsellään on selvät tavoitteet elämässään. Asiakkaan sairaudet ja ongelmat ovat enemmänkin taka-alalla, koska tällä mallilla kiinnitetään pääasiassa huomiota niihin seikkoihin, jotka vaikeuttavat asiakkaan kuntoutumista. Tässä mallissa asiakkaan ja palveluohjaajan suhde on hyvin luottamuksellinen, koska palveluohjaaja toimii kumppanina sekä edunvalvojana. Tukeminen ja neuvonta nousevat tässä mallissa palveluohjaajan päätyöksi. (Suominen & Tuominen 2007, 32 - 33.)

Intensiivisessä palveluohjauksessa, joka tunnetaan myös kliinisenä case managementinä, työskennellään erittäin tiivistä ja pienellä asiakasmäärällä. Tämän mallin mukaan palveluohjaaja on tukija ja kannustaja, joka sovittaa yhteen palvelut ja suunnitelmat. Palveluohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman, tukee asiakasta ja hänen perhettään sekä kehittää hänen sosiaalisia kanssakäymistaitoja. (Suominen & Tuominen 2007, 32 - 33.)

4.4 Kolmitasoinen palveluohjaus- ja neuvontamalli

Suomisen ohella palveluohjauksen mallia on tarkasteltu myös Hännisen (2008) kolmitasoinen palveluohjaus- neuvontamallin avulla. Hänninen on käsitellyt malleja kolmitasoisena portaikkona, joka on kuvaus osana sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää. Palveluohjauksen malli on jaettu neuvontaan ja ohjaukseen, palveluohjaukselliseen työotteeseen ja yksilökohtainen palveluohjaukseen. Palveluohjaus on tässä mallissa kattokäsite, jonka alle kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kaikki palvelut palveluntuottajineen. (Hänninen 2007, 16 - 18.)

4.4.1 Neuvonnan ja ohjauksen malli

Neuvonnan ja ohjauksen mallissa korostetaan asiakkaan ja hänen läheistensä omaa vastuuta terveyden ja hyvinvoinnin ylläpidosta ja edistämisestä. Itsenäistä ylläpitoa pyritään auttamaan esimerkiksi netissä olevilla tietopankeilla ja ns. matalan kynnyksen pisteillä, josta asiakas ja hänen läheisensä saavat helposti tarvittavia tietoja. Joihinkin kuntiin on perustettu seniorineuvola, jossa tarjotaan tiedon lisäksi palveluita, kuten esim. lääkkeiden jakoa, verinäytteiden ottoa jne. Seniorineuvolan ja nettineuvonnan ohella voi olla olemassa myös liikkuvampi palveluohjauksen muoto, yhteisöllinen palveluohjaus. Tämän perusideana on viedä palveluohjaus sinne, missä asiakkaat ja omaiset ovat, kuten esim. Kauppakeskuksiin ja muihin asiakkaiden tapaamispaikkoihin. (Hänninen 2007, 17.)

4.4.2 Palveluohjauksellinen työote

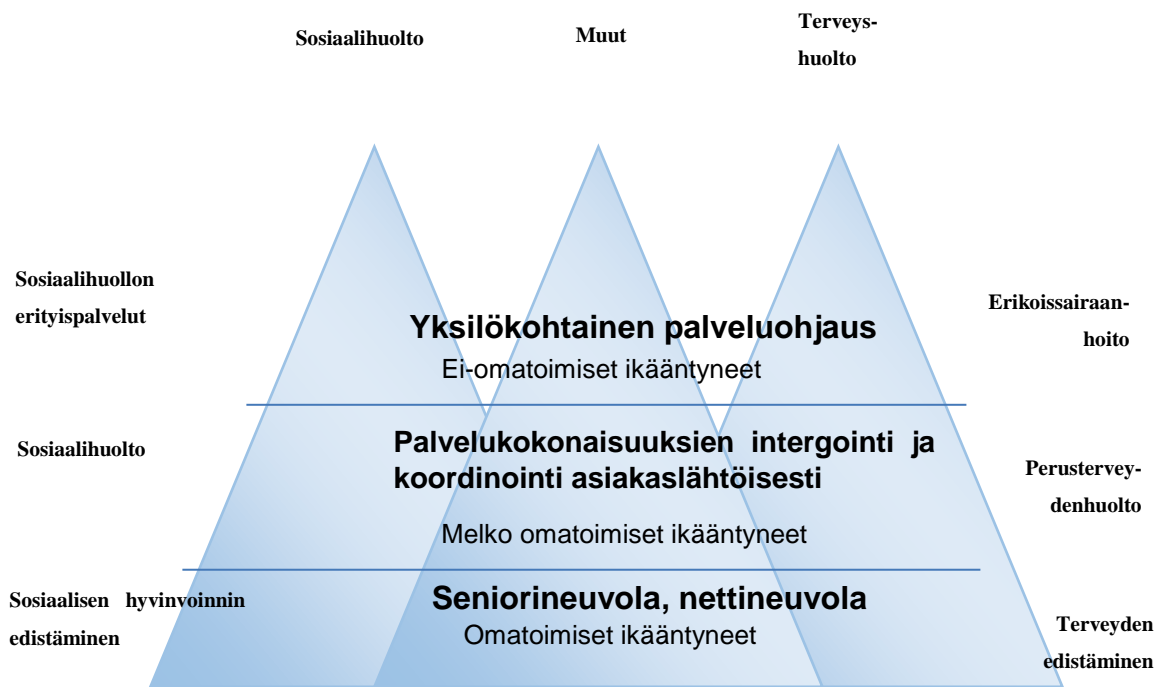
Mikäli asiakkaat eivät saa apua ongelmiinsa ja avuntarpeisiinsa ns. kevyemmistä neuvontapalveluista, turvautuvat he varsinaiseen palveluohjaukselliseen työtöteeseen. Tämä on ikään kuin Suomisen mallien; intensiivisen ja voimavarakeskeisen palveluohjausmallin sekoitus. Tässä mallissa palveluohjaaja solmii palvelut ja tuet yhteen huomioimalla asiakkaan sosiaaliset voimavarat ja muut sosiaali- ja terveys- huollon ammattilaiset. (Hänninen 2007, 17 - 18.)

4.4.3 Yksilökohtainen palveluohjaus

Tämä malli on ns. raskain vaihtoehto palveluohjauksen malleista. Kyseinen malli on juuri niille asiakkaille, jotka ovat niitä ei-omatoimisia asiakkaita. Tämän kaltaista palveluohjausta tarvitseva tarvitsee henkilökohtaista palveluohjaajaa, joka tarvittaessa

toimii myös asiakkaan kotona. Edellisen mallin lisäksi tässä mallissa haetaan voimavarakeskeistä työtettä. Tämän työtteen toteuttamisen jälkeen voidaan useimmiten vasta arvioida, mitkä palvelut asiakkaalle ovat parhaiten soveltuvia. (Hänninen 2007, 17 - 18.)

Suomisen (2007) ja Hännisen (2008) mallit ovat monessa suhteessa yhteneväisiä. Hännisen mallissa on tarkasteltu sosiaali- ja terveystuollon ja muiden palvelutarjoajien palveluita kokonaisuutena. Suomisen mallissa on tarkasteltu palveluohjausta enemmän palveluohjaajan työtteen näkökulmasta. Seuraavalla sivulla on kuvattu Hännisen palveluohjaus- ja neuvontamallia kuvion avulla.



Kuvio 1. Kolmitasoinen palveluohjaus- ja neuvontamalli (Hänninen 2007, 17).

4.5 Palveluohjauksen prosessit

Yleensä palveluiden tarve syntyy asiakkaan elämästä havaituista ongelmista tai elämän hallinnan vajavuudesta. Asiakas ei aina itse tiedosta omaa ongelmaansa ja palvelun tarvettaan. Tällöin palveluohjauksen asiakkuuden käynnistää omainen tai muu läheinen henkilö. Tällaisia asiakkaita ovat mm. muistisairaat tai depressiosta kärsivät asiakkaat. Palveluntarpeen käynnistävä taho voi joskus olla myös asiakkaan oma terveys- ja sosiaalipalveluiden järjestäjätaho. Tällaisessa tapauksessa esimerkiksi palveluiden järjestäjä saattaa löytää asiakkaan palveluntarpeen seurattaessa jonkun sairauden kulkua ja hoitoa. (Routasalo & Suhonen 2001, 65.)

Palveluohjauksen prosessit jaetaan asiakkaiden valikointiin, asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen sekä palvelutavoitteiden seurantaan ja mahdolliseen korjaamiseen. Valikoinnissa palvelut kohdennetaan niitä tarvitseville. Palveluntarve arvioidaan kun edessä on pitkäaikainen ja moniulotteinen palveluntarve. Tässä vaiheessa palveluntarpeenarviointi on tehtävä erittäin huolellisesti. Palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen kootaan eri yhteistyötahoista palveluita, joista muodostetaan ns. palvelupaketti, jonka palveluohjaaja yleensä myös organisoii. Palveluiden suunnitteluun osallistuvat yleensä palveluohjaaja ja palvelun tuottajat ja työntekijät. Asiakkaan on osallistuttava suunnitteluun, jotta asiakas voisi sitoutua palveluiden vastaanottamiseen. Palvelutarpeen seuranta on välttämätöntä, jotta palveluita voidaan myöhemminkin räätälöidä asiakkaalle parhaiten sopivaksi. (Suominen 2007, 40 - 41.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakas voi olla kahtena eri palvelukohteenä: palvelun käyttäjänä ja hyödynsaajana. Palvelun käyttäjänä asiakas saa esim. kotipalvelua mutta samalla myös hyödy koti-palvelun tuottamasta palvelusta asiakkaan elämään. Palvelun käyttäjään voidaan myös sisällyttää asiakkaiden palveluohjaustilanteessa olevat omaiset. Omaiset osallistuvat omalta osaltaan asiakkaan palveluiden suunnitteluun (Suomen kuntaliitto 1999, 42). Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaasta aito välittäminen, kun-nioitus ja luottaminen. Tässä suhteessa asiakas ei itse voi olla passiivinen, vaan hä-nen täytyy olla oman elämänsä kantava voima. (Outinen 1994, 19 - 20.)

Asiakkaan oikeanlainen informointi oikeaan aikaan on asiakastyytyväisyyden perusta. Joskus asiakkaan informointi saattaa jäädä asiakkaan mielestä vähäiseksi, kun asian-tuntija pitää selvitettävää asiaa itsestään selvänä. (Pitkänen 2006, 49 - 49.) Asiakasta tulisi informoida, vaikka palveluohjaajan mielestä asiat olisivatkin järjestyksessä. Asi-akkaalle saattaa jäädä epävarmuuden tunnetta, mikäli palveluohjaaja ei ole varmista-nut asiakkaalle, että palvelut lähtevät toimimaan sovitusti.

Asiakkaat ovat hyvin erilaisia. Vaikka asiakas kohdattaisiin asiantuntijan mielestä oi-keaoppisesti, voi asiakas itse tulkita tilanteen negatiivisesti. Asiantuntija kertoo, käsit-telee ja opastaa mielellään sellaisia asioita, jotka ovat työntekijän mielestä asiakkaan ongelma-alueita. Asiakas saattaa tulkita liiallisen valistuksen ja kertomisen pelottava-na, jopa uhkaavana, koska asiakkaalla on siinä vaiheessa paljon tunteita pelissä. Asiantuntijoille kyseinen asian käsittely on asiakkaan valistusta ja hyödyllisen tiedon levittämistä, eli asiantuntijoiden työtä. (Pitkänen 2006, 51.)

Asiakastytyvyyden mittaamisen avulla kehitetään palveluntuottajan toimintaa. Asiakassuhde on aina vuorovaikutussuhde, jossa asiakkaan tulisi tuntea itsensä tärkeäksi. Asiakastytyvyyden yksi tärkeä osa on, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus antaa oma äänensä kuuluviin ja näin asiakkaat saavat tuntemuksen siitä, että itse asiakas pystyy vaikuttamaan saamansa palveluun myös tulevaisuudessa. (Sipilä 1998, 170.) Olennaisen tärkeää on, että palveluohjauksen asiakkailta kerätään palautetta, jotta heidän tarpeisiinsa, odotuksiinsa ja vaatimuksiinsa pystyttäisiin vastaamaan mahdollisimman hyvin. (Suomen kuntaliitto 1999, 42)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyössäni selvitän palveluohjauksen laatua ja asiakastytyvääisyyttä Saarikan alueella. Ennen tutkimusmenetelmän varsinaista toteutusta mietimme yhteistyötahon kanssa alkuvuodesta (21.1.2013) eri vaihtoehtoja aineiston keräämiseksi, vaihtoehtoina oli joko laadullinen tai määrällinen tutkimusmenetelmä. Aluksi harkittiin tutkimuksen toteuttamista laadullisena tutkimuksena. Laadullisella menetelmällä olisi pystytty selvittämään palveluohjauksen laatua syvällisemmin ja etsimään asiakastytyvääisyyteen tulosten ja asiakkaiden mielipiteiden pohjimmaisia syitä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä olisi saatu tarkemmin selville, mistä tietynlainen palaute johtuu. (Heikkilä, T. 2008, 16 - 17). Pohdintojen jälkeen päädyimme kuitenkin yhdessä yhteistyötahon kanssa määrälliseen, eli kvantitatiiviseen aineiston keräysmenetelmään jotta saisimme laajemman näkemyksen palveluohjauksen asiakastytyvääisyydestä.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä mahdollistaa kattavamman tarkastelun kuin kvalitatiivisen menetelmä. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää kutsutaan myös tilastolliseksi tutkimusmuodoksi (Heikkilä 2008, 16). Tutkimuksessa voidaan käyttää suurempaa otantaa kuin mitä laadullisella menetelmällä. Kvantitatiivinen tutkimusmuoto tuo tietoa yleensä yleisemmältä tasolta eli se tuo mahdollisuuksia asioiden yleistämiseen.

Laadullisella menetelmällä kaikilta asiakkailta ei olisi saatu mielipiteitä. Kvantitatiivisen aineiston voi kerätä eri tilastoista, rekistereistä sekä tietokannoista. (Heikkilä, T. 2008, 18).

Kvantitatiivisen tutkimuksen yksi tunnusmerkeistä on riittävän iso otanta, joka on myös tässä työssä päämääränä. Lisäksi kyselyissä käytetään standardoituja kysymyksiä joissa kysymysvaihtoehdot ovat valmiina. (Heikkilä 2008, 16.) Standardoitujen kysymysten lisäksi hyödynsimme avointen kysymysten mahdollisuutta. Avointen kysymysten avulla annamme vastaajille mahdollisuuden ilmaista vapaasti näkemyksiään, jotta mitään olennaista palveluohjauksen tyytyväisyydestä ei jää pois asiakaskyselystä. Avointen kysymysten avulla voi tulkita myös mahdollisten poikkeavien vastausten selvittelyssä ja ne antavat lisäselvitystä standardoitujen kysymysten vastauksiin (Hirsijärvi 2001, 185 - 186).

Palveluohjauksen asiakastyytyväisyyden selvittäminen on merkittävä osa asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutusta. Asiakaspalautekyselyn lähettäminen osoittaa asiakkaalle, että heidän kokemuksistaan ollaan aidosti kiinnostuneita ja heidän mielipiteillään on väliä. (Sipilä 1998, 166 - 169.)

6.2 Tutkimuksen käytännön toteutus

Asiakaskysely toteutettiin postikyselynä suoraan kohderyhmän kotiosoitteeseen. postikyselyn arvioitiin soveltuvan parhaiten kohderyhmälle. Postikyselyn vahvuutena on vastaamisen helppous. (Heikkilä, T. 2008, 20.) Postikyselyn avulla tulosten saaminen on suhteellisen helppoa ja tehokasta. Kyselyitä voidaan lähettää monille asiakkaille yhtä aikaa. Huonona puolena postikyselyissä on se, että ei ole varmuutta siitä, kuinka vakavasti kyselyyn vastanneet ovat suhtautuneet tutkimukseen. (Hirsijärvi, 2001. 182.)

Lähetin asiakaskyselyn yhteistyössä palveluohjaajien kanssa. Tutkijana tein valmiit asiakastyytyväisyyskysely- kirjepaketit, jotka palveluohjaajat lähettivät eteenpäin heidän asiakkailleen. Näin toimiessa tutkija ei saanut tietää palveluohjauksen asiakkai-

den henkilöllisyyksiä ja täten pystyimme säilyttämään palveluohjaajien vaitiolovelvollisuuden koko tutkimuksen ajan. Kyselykirjekuorissa oli mukana valmiiksi postimaksettu palautuskuori, vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa.

Tutkimuksessa olivat kohderyhmänä kaikki palveluohjaukseen osallistuvat asiakkaat ja heidän asiakasneuvottelutilanteessa olleet omaiset 2013 touko-heinäkuun ajalta. Näin varmistettiin, ettei kukaan palveluohjauksen kohderyhmästä jäisi ulkopuoliseksi, eikä ilmaantuisi epätasa-arvoisuutta Saarikan palveluohjauksen asiakkaiden välillä. Saarikka halusi ottaa mukaan tutkimukseen myös omaiset, koska heillä saattoi olla eri näkemys palveluohjauksesta. Palvelujohtaja halusi selvittää oliko myös omaisten kohtaaminen ja neuvominen ollut hyvää palveluohjaustilanteessa. Lisäksi haluttiin mahdollistaa vastausten saaminen myös niiltä asiakkailta, jotka eivät olleet riittävän hyväkuntoisia vastaamaan.

Tutkimuskysymysten pohjalta pyrittiin selvittämään kokonaisvaltaisesti Saarikan palveluohjauksen nykytilannetta. Tutkimuskysymysten avulla pyrittiin selvittämään seuraavat asiat:

- Saiko asiakas/omainen äänensä kuuluviin?
- Selvitettiinkö palvelumaksut palveluohjaus tilanteessa?
- Asiakkaan/omaisen näkemyksiä palveluohjauksen kehittämiskohdista
- Yleinen asiakastyytyväisyys
- Palveluohjaajien tavoitettavuus

Tutkimuskysymysten laadinta tapahtui keväällä 2013 ja varsinaisten kyselyiden lähettäminen tapahtui elokuussa. Aikataulutusta muuttui alkuperäisestä aikataulusta noin 3 kk. Alkuperäinen suunnitelma oli lähettää kyselyt jo ennen kesää. Palveluohjaajien vuosilomien takia kirjepaketteja ei ehditty tehdä valmiiksi ennen syksyn alkua. Tämä myöhensi kyselyiden lähettämistä vasta alkusyksyyn.

Kyselyitä lähetettiin yhteensä koko palveluohjausyksikön asiakkaille 292 kpl. joista 155 kpl asiakkaille ja 137 kpl omaisille. Kyselyiden vastauslähettykset ohjattiin Saarikan neuvontaan, josta hain asiakaskyselyt 2 viikon vastausajan jälkeen.

Vastauksia palautui viimeiseen vastauspäivään mennessä yhteensä 93 kpl sekä 1 vastaus kyselyajan loputtua. Täten vastausprosentiksi tuli 32 %. Omaisilta tulleita vastauksia oli 46 kpl ja asiakkaiden vastauksia 47 kpl.

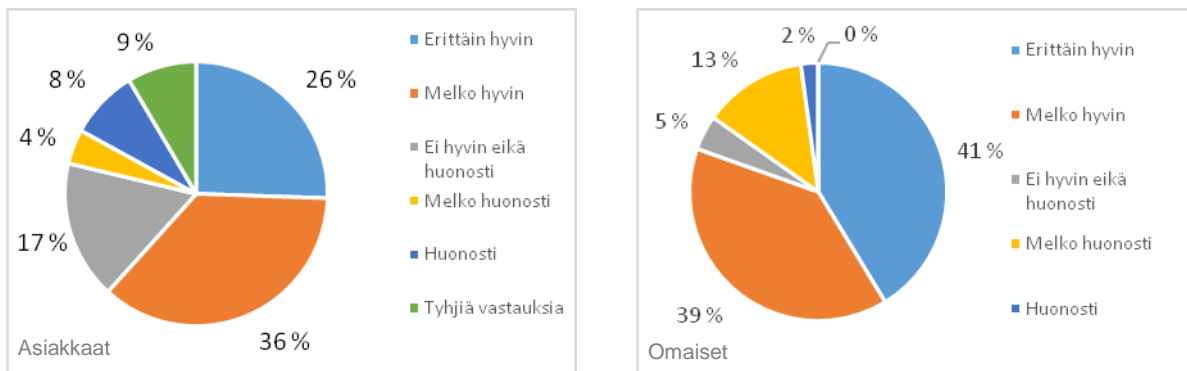
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Vaikuttaminen palveluiden suunnitteluun

Tämän kysymyksen avulla kartoitimme asiakkaan ja omaisen kokemusta heidän mielipiteen kuulemisesta palveluohjaustilanteessa. Asiakkaiden ja omaisten kokemukset olivat olleet pääsääntöisesti positiivisia. Asiakkaiden osalta 62 % oli sitä mieltä, että heitä kuunneltiin palveluiden suunnittelutilanteessa. Asiakkaista 17 % vastasivat ei hyvin eikä huonosti ja 12 % huonosti tai melko huonosti. Vastaaajista 9 % eivät vastanneet kysymykseen lainkaan.

Omaisten kokemus palveluiden suunnitteluun osallistumisesta oli parempi kuin asiakkaiden kohdalla. Omaisista 80 % koki voineensa osallistua palveluiden suunnitteluun ja 5 % ei hyvin eikä huonosti. Näin ollen 15 % vastaajista koki palvelun olleen melko huonoa tai huonoa.

Tarkastellen edellä mainittuja vastausprosentteja, voidaan todeta, että tyytyväisten vastausosuus oli melko suuri vastausten kesken. Tulokset voivat viitata kuitenkin siihen, että ensimmäinen kysymys oli asiakkaiden näkökulmasta hankalasti ymmärrettävissä. Kyseisessä kysymyksessä omaisten kohdalla ei ollut ainuttakaan tyhjää vastausta, joka taas kompensoi hyvien vastausten suurta määrää. Tulos voi kertoa siitäkin, että palveluohjaustilanteessa omaiset olivat olleet aktiivisemmassa roolissa kuin asiakkaat. Asiakkaat ovat voineet olla enemmän taka-alalla omaisten esittäessä kysymyksiä palveluohjaajalle. Seuraavalla sivulla on kuvio vastausten jakautumisesta asiakkaiden ja omaisten osalta.



Kuvio 2. Asiakkaiden ja omaisten kokemus palveluiden suunnittelusta.

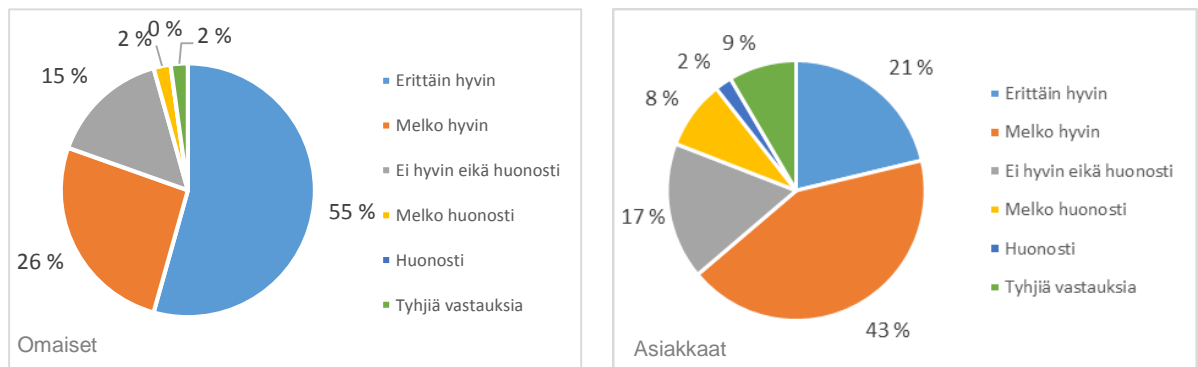
7.2 Yhteystietojen saatavuus

Asiakkaista 64 % koki yhteystietojen olevan helposti tai melko helposti saatavissa. Vastajista 10 % vastasivat yhteystietojen olevan saatavissa huonosti tai melko huonosti, 17 % ei hyvin eikä huonosti ja 9 % jättivät vastaamatta.

Tässäkin kysymyksessä omaiset antoivat myönteisempiä arvioita kuin asiakkaat. Omaisista 81 % kokivat yhteystietojen olevan helposti tai melko helposti saatavissa, 15 % ei hyvin eikä huonosti, melko huonosti että tyhjiä vastauksia oli 2 %. Huonosti vastauksia ei ollut lainkaan.

Omaiset olivat keskimäärin tyytyväisempiä yhteystietojen saatavuuteen kuin asiakkaat. Tätä selittää ehkä se, että omaiset hallitsevat mahdollisesti paremmin internetin käytön ja osaavat etsiä tietoa oikeasta paikasta. Lisäksi moni asiakas on saattanut jättää yhteydenottovaiheen omaisen vastuulle, jolloin asiakkaan kohdalla yhteystietojen etsiminen ei ole edes tullut tarpeelliseksi.

Yhteystietoja oli useimmiten löydetty kotiin jaetusta Saarikan palveluesitteestä. Lisäksi yhteystietoja löytyi paikallislehdestä, internet-sivuilta, yksityiseltä palveluntuottajalta sekä muilta yhteystyötahoilta, kuten terveyskeskuksen henkilökunnalta. Palveluesite on ollut tässä tapauksessa helpoin keino löytää yhteystiedot. Palveluesite jaettiin kaikkiin kotitalouksiin tänä vuonna. Alla on kuvattu vastausten jakautumista ympyrämallilla.



Kuvio 3. Asiakkaiden ja omaisten kokemus yhteystietojen saamisesta.

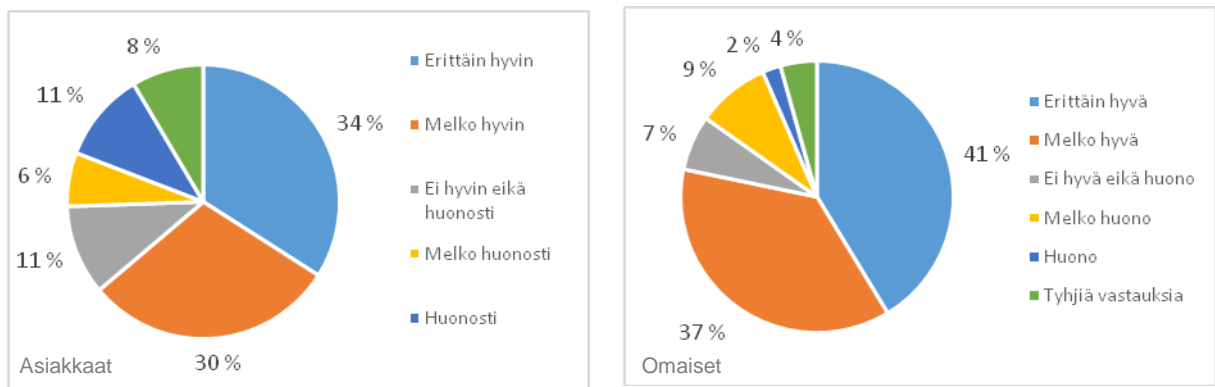
7.3 Tiedonsaanti palvelumaksuista

Kysyimme myös, miten hyvin palveluohjaajat ovat selvittäneet palveluiden hinnat ja maksuperusteet asiakkaille ja omaisille. Asiakkaista 64 % vastanneista kokivat saaneensa tietoa palvelumaksuista erittäin hyvin tai hyvin, 11 % ei hyvin eikä huonosti, 17 % melko huonosti tai huonosti ja 8 % vastauksista oli tyhjiä.

Tässä kysymyksessä omaisten ja asiakkaiden vastaukset erosivat vähemmän toisistaan kuin, kuin aikaisemmissa kysymyksissä. Omaiset kokivat saaneensa tietoa pal-

velumaksuista 78 % erittäin hyvin tai hyvin, 7 % ei hyvin, eikä huonosti, 11 % melko huonosti tai huonosti ja tyhjiä vastauksia oli 4 % vastauksista. Eräs omainen perusteli huonosti- vastaustaan seuraavalla tavalla:

Olisin hieman sanallista infoa kaivannut. Hinnat jaettiin esitteellä kotiin, esite sinänsä oli selkä ja hyvä.



Kuvio 4. Asiakkaiden ja omaisten kokemus palvelumaksujen kertomisesta.

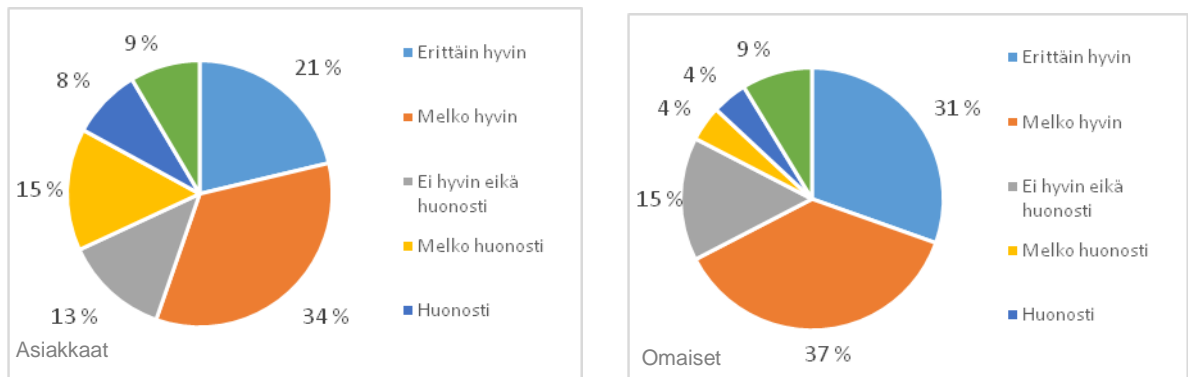
7.4 Tiedonsaanti yksityisistä palveluista

Niille asiakkaille, jotka eivät pääse kotihoidon asiakkaaksi toimintakykynsä perusteella, markkinoidaan yksityisten tuottamia palveluita. Tällainen asiakas voisi olla esimerkiksi sellainen asiakas, joka tarvitsee ainoastaan verikokeiden ottamisen Marevan-lääkityksen vuoksi. Tällaiseen tarpeeseen voi yksityinen palveluntuottaja vastata hyvin. (Saarikan sosiaali- ja terveystalouden myöntämiskriteerit 2013, 4).

Asiakkaista 55 % koki saavansa tarpeeksi hyvin tietoa yksityisistä palveluntuottajista. Vastaajista 13 % tietää yksityisistä palveluntuottajista ei hyvin eikä huonosti, 23 % melko huonosti tai huonosti ja tyhjiä vastauksia oli 9 % vastauksista.

Omaisista 68 % koki saaneensa tarpeeksi tietoa yksityisistä palveluntuottajista. Vastaajista 15 % tietää yksityisistä palvelun tuottajista ei hyvin, eikä huonosti, 8 % koki saaneensa huonosti tai huonosti tietoa. Tyhjiä vastauksia oli 9 % vastauksista. Tarkentavan kysymyksen perusteella omaiset toivoivat enemmän tietoa muista palvelu-alojen tuottamista palveluista yksityisen kotihoivan ohella. Eräs omainen perusteli näkemystään seuraavasti:

Siivouksesta ei milloinkaan puhuttu. Olen järjestänyt siivoajan isälleni itse tai hoitanut aina itse siivouksen. Kotihoiva ja ateriapalvelu on hyvin hoidettu.



Kuvio 5. Asiakkaiden ja omaisten tiedonsaanti yksityisistä palveluntuottajista.

7.5 Kokemus palveluohjaajien asiakaskäynneistä

Saarikan Palveluohjaajat pyrkivät hoitamaan lähes kaikki palveluohjaustilanteet neuvontakäynnillä asiakkaan luokse. Mikäli palveluohjaaminen ei vaadi asiakaskäyntiä, hoidetaan tarvittavat ohjaukset puhelimitse tai omaisen käynnillä palveluohjaajan toimistoon. Selvitimme tällä kysymyksellä mielipidettä asiakaskäynneistä. Asiakkaiden kohdalla 79 % vastaajista pitivät tätä käytäntöä hyvänä, 2 % ei hyvänä eikä huonona, 13 % melko huonona tai huonona käytäntönä. Tyhjiä vastauksia oli 6 % vastauksista.

Omaiset osoittivat tähän kysymykseen selvän kantansa. 94 % vastanneista pitivät hyvänä, että neuvontatilanteet tehdään suoraan asiakkaan luokse. Tämä osoittaa asiakaskäyntien kannattavuuden. Vastaajista 2 % koki asiakaskäynnit ei hyvänä eikä huonona sekä melko huonona. Tyhjiä vastauksia oli 2 % vastauksista.

Avoimissa kysymyksissä kysyttäessä palveluohjauksen hyvistä puolista monet mainitsivat, että asiakaskäynnit ovat erityisen hyvää palveluohjauksessa. Avoimissa kysymyksissä kysyttäessä erityisiä hyviä puolia palveluohjauksessa mainittiin seuraavanlaisia asioita:

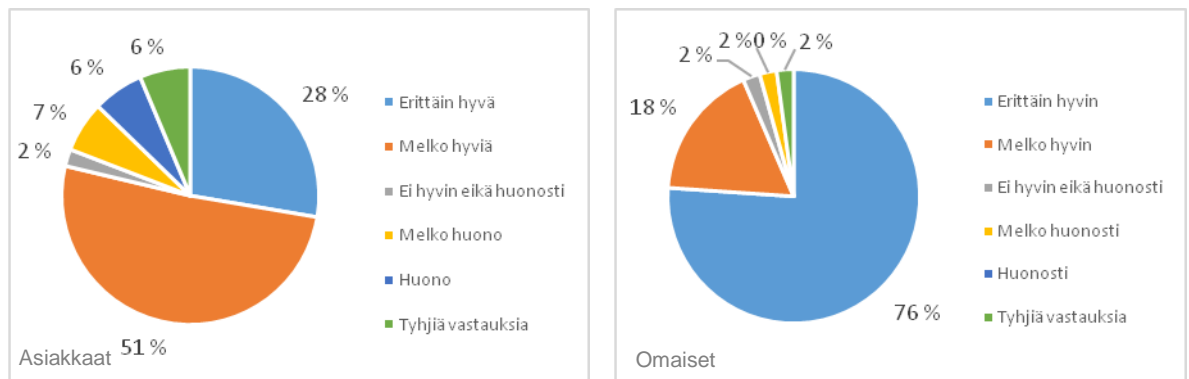
Henkilökohtainen tapaaminen

Käynti kotona keskustelu

Aina henk.kohtainen käynti on parempi kuin puh. Yhteys.

Kotikäynti ja potilaan kunnon tarkkailu

Palveluohjaaja oli jämäkkä. Tästä syystä palveluiden sopiminen onnistui hyvin. Palveluohjaaja oli kotona käydessään kiireettömän tuntuinen ja keskittyi asiakkaan asiaan.



Kuvio 6. Asiakkaiden ja omaisten kokemus asiakaskäynneistä.

7.6 Palveluohjaajien asiantuntemus

Palveluohjaajien asiantuntemusta mitattiin arvosana-asteikolla, jotta vastauksen antaminen olisi helppoa ja selkeää vastaanottajille.

Asiakkaat olivat hieman kriittisempiä vastausten suhteen, kuin omaiset. 46 % vastauksista oli kiitettävän tasoa (9-10), 19 % hyvän tasoa (8), 13 % tyydyttävän tasoa (7) sekä huonoa oli 24 % (6-5) vastauksista. Tyhjiä vastauksia oli 11 %.

Omaisten mielestä 83 % olivat sitä mieltä, että palveluohjaajien asiantuntemus oli kiitettävän tasoa (9-10), Hyvän taso oli 7 % (8), tyydyttävää 4 % (7) ja vain 2 % vastasi huonoa (6-5). Tyhjiä vastauksia oli 4%.

Huonon arvosanan antajat perustelivat vastaustaan mm. Seuraavalla tavalla:

juuri tuo kertominen yksityisestä palveluista

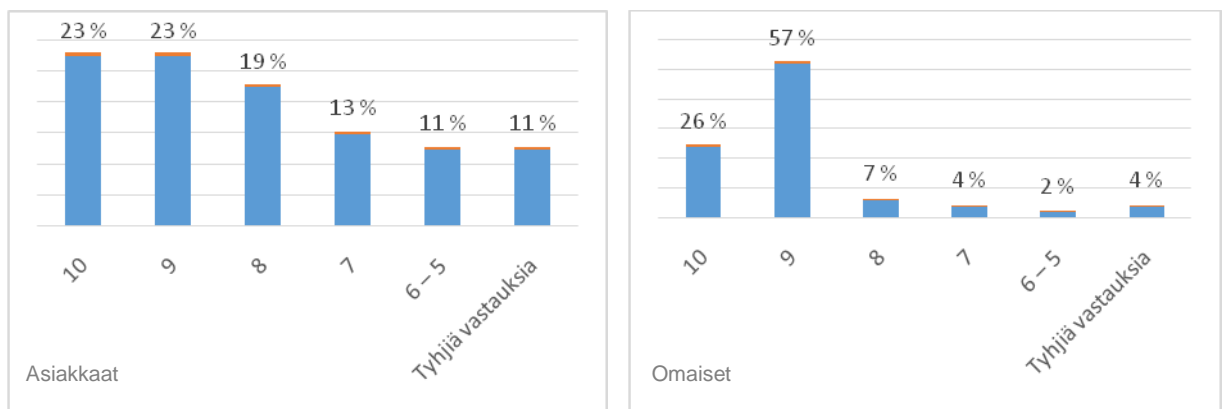
Paljonko maksaa lääkkeiden annostelu viikkokohtaisesti, paljonko apteekki veloittaa kyseisestä palvelusta.

Toimintakyvyn ylläpitäminen ja palveluiden suunnittelu ei kohtaa – onko organisaation tulostavoitteet esteenä?

Olisin halunnut enemmän kaikesta tietoa.

Kysymyksen ymmärtämisessä vaikeuksia.

Kotipalvelun kustannukset eivät vielä tiedossa



Kuvio 7. Asiakkaiden ja omaisten kokemus palveluohjaajien asiantuntemuksesta.

7.7 Palveluitten saamisen kulunut aika

Palveluohjauksen saaminen nopeasti on uskomukseni mukaan todennäköisesti yksi merkittävimmistä tekijöistä, joka antaa yleisen hyvän käsityksen hyvästä asiakaspalvelusta. Myös tämän osalta omaiset olivat tyytyväisempiä palveluiden nopeasti saatavuuteen toisin kuin asiakkaat. Asiakkaista 62 % kokivat saavansa palvelut tarpeeksi nopeasti. Vastaajista 13 % koki saavansa palvelut ei nopeasti eikä hitaasti, 12 % melko hitaasti ja todella hitaasti. Tyhjiä vastauksia oli 13 % vastauksista.

Omaisista 78 % arvioivat, että palvelut saatiin erittäin tai hyvin nopeasti, 7 % ei hyvin eikä huonosti ja melko hitaasti 11 %. Todella hitaasti vastausvaihtoehto ei saanut yhtään vastausta. Tyhjiä vastauksia oli 4 %.

Tähän kysymykseen oli yhden asiakkaan omainen tarkentanut ”melko hitaasti” antamaansa vastaustaan:

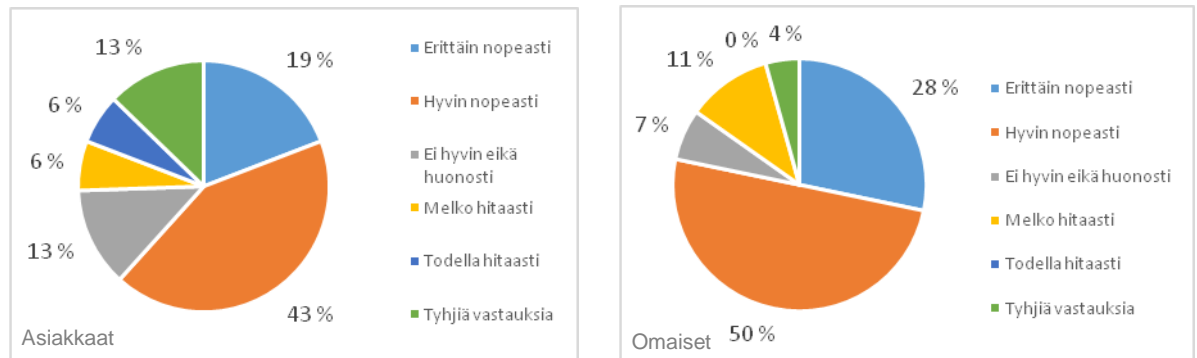
Jos palveluohjaaja on sairauslomalla toinen henkilö hoitaisi asioista, jotta asiat eivät venyisi liian kauan!

Usean kerran omaiseni kohdalla kaikki tieto mahd. Kotiutusajankohdasta ja kotiutuksen ajankohdasta katkesi kun palveluohjaajalla oli loma. Kukaan ei hoitanut hänen tehtäviään. Vuodeosastojaksot venyivät tämän vuoksi viikkoja. Ei voi kuin ihmetellä kuinka Saarikalla on varaa tähän!

Hyvän palautteen vastauksiin tarkennettiin seuraavanlaisesti:

Isäni asiakkaana 2 kk sairaalajakson jälkeen. Minun annettiin ymmärtää, ettei hän palaisi enää palveluasuntoon, jossa oli asunut 10 vuotta. Syy: kaatumisen vaara. Ehdotettiin laitospaikkaa. Minä ja veljeni ehdotimme neuvottelua sairaalassa. Myös fysioterap., sairaanhoitaja ja palvelutalon hoitaja olivat mukana. Ehdotin, että asuisin isäni luona ja nähtäisiin

selviytyisikö hän. Asia toteutettiin heti. Hän selviytyi ja asuu yhä. Hienoa, että isääni ja omaisia kuunneltiin ja kuultiin.



Kuvio 8. Asiakkaiden ja omaisten arvio palveluitten saatavuudesta ajallisesti.

7.8 Myönteiset kokemukset

Standardoitujen monivalintakysymysten lisäksi halusimme kerätä palautetta asiakkailta ja omaisilta myös avoimilla kysymyksillä, jotta kaikki mahdollinen tieto asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi tulisi selville.

Ensimmäinen avoimessa kysymyksessä kysyttiin mitä hyvää palveluohjauksessa oli. Tähän kohtaan monet kyselyyn vastanneet kehuivat palveluohjaajien työasennetta ja soveltuvuutta heidän ammattiin. Vastajat antoivat mm. seuraavanlaista palautteita:

Hallitsi erittäin hyvin kaikki osa-alueet. Selkeä puhe ja erittäin miellyttävä käytös ja olemus

Ystävällisesti ja asiantuntevasti käyttäytyi neuvottelutilanteessa. Huomio vihdoinkin omaisen mielipiteen.

Asiaan paneutuminen, halu selvittää asioita, ystävällisyys, järjesteleminen, tukeminen, sydämellisyys, asiakkaan luona käyminen, omaiselle informointi. Iso kiitos...

Ovat myötä eläviä, siis empaattisia, iloisia, kansanomaisia ammattilaisia.

Erittäin osaava ja ystävällinen ainakin siinä työssä, missä olen apua tarvinnut ja neuvoja tarvinnut. Suuret kiitokset siitä.

Asiallisuus, paneutuminen asiakkaan ongelmiin, ystävällisyys.

Hyvää palautetta palveluohjaajat saivat myös käytännön työn toteutuksesta ja palveluohjaajan käytännön auttamisesta:

Palveluohjaaja oli jämää. Tästä syystä palvelujen sopiminen onnistui hyvin. Palveluohjaaja oli kotona käydessään kiireettömän tuntuinen ja keskittyi asiakkaan asiaan.

Kotikäynnit – asiakkaaseen tutustuminen. Tilanteen reaaliaikainen arvointi.

Kuunteli erittäin hyvin omaisten käsityksiä asiakkaan hoitomuodosta – tarpeesta sekä myös varmisti asiakkaan oman näkemyksen/toiveet.

Nopea yhteenotto.

Osasi ohjata, kertoi mahdollisuudet.

Kotikäynti ja potilaan kunnon tarkkailu.

7.9 Kehittämismahdollisuudet vastaajien kehittämisehdotukset

Kehittämismahdollisuuksiin asiakkaat vastasivat niukemmin ja lyhytsanaisemmin, kuin omaiset. Omaisilla oli enemmän ideoita kehittämiseen palveluohjauksen suhteen. Asiakkaista 10 vastasivat tähän avoimeen kysymykseen, joista suurin osa oli “ei mitään kehitettävää”. Omaisista tähän kysymykseen vastasi 16 kpl, jotka olivat huomattavasti laajempia näkemyksiä. Asiakkailta tuli seuraavia kommentteja kehittämismahdollisuuksiin:

Eri asumismuodoista kuten esim. pienkodeista voisi olla vaikkapa muutamia valokuvia, jotta olisi helpompi saada konkreettisempi käsitys

Vanhuksille tieto ajoissa!

No ehkä, palvelut olisivat monipuolisia ja kehitettäviä

Omaisilta tuli samoja ideoita kehittämisen suhteen kuin asiakkailta, lisäksi omaisten vastauksissa näkyi käytännön asioiden kehittäminen:

Asumisyksiköistä voisi olla kuvia, joista mm. huonosti liikkuvat ikäihmiset saisivat käsityksen tai edes mielikuvan ko. Paikoista, kun on vaikea päästä itse katsomaan.

Yhteyden otto voisi olla helpompaa. Soittoajat lyhyet.

Kustannuksista kertominen paljonko kuluja todella vanhuksella tulee olemaan kun palvelu alkaa...

Kotiutuksen (kotiin toinen omaisista, toinen palveluasuntoon) jälkeen epäselvää, mikä asia kuuluu palveluohjaajalle ja mikä kotipalvelulle. Kotipalvelun kanssa pientä epäselvyyttä asioista eikä selviä vastauksia tahdo saada. Eri henkilöiltä saa ristiriitaista tietoa. Palveluohjaajalta sain selvät vastaukset ja asiat selvisi. Epäselvää vain on mitä hänelle kuuluu vielä kotiutuksen jälkeen.

Muutammat omaiset ottivat kantaa palveluohjauksen sijaiskysymykseen kesien ja sairaslomien aikana:

Jos toinen on pois (sairaslomalla) toiselle jää liian paljon töitä – sijaistus kuntoon.

Omaiset toivoivat lisäksi palveluohjauksen jatkuvuuteen ja asiakkaan tilanteen tulevaisuuden seurantaan liittyviä asioita:

Ikäihmisten palveluohjaaja voisi joskus ottaa yhteyttä ja kysyä mitä kuuluu?

Useimmin voisi olla tapaamisia

Ehkä mikäli aikaa ja mahdollisuuksia asian tiimoilla kokoontuminen ja seuranta jossain vaiheessa ehkä 1 x vuodessa.

Yksi vastaajista otti kantaa palveluohjaustyöstä sekä mainitsi useita asioita, joita muutkin vastaajat olivat vastanneet kehittämismahdollisuuksiin:

Palvelutoiminta tulisi perustua aukottomaan/saumattomaan yhteistyöhön vuodeosastojen kanssa. Kotiutusta ja toimintakyvyn kannalta tehokasta kuntoutusta on suunniteltava välittömästi osastolle joutumisen tapahduttua. Palveluohjaajan tulisi olla tietoinen suunnitelmasta ja kaikki tieto mahd. kotiutusajankohdasta ja kotiutuksen ajankohdasta katkesi kun palveluohjaajalla oli loma. Kukaan ei hoitanut hänen tehtäviään. Vuodeosastojaksot venyivät tämän vuoksi viikkoja. Ei voinut kuin ihmetellä kuinka Saarikalla on varaa tähän! Omaiseni toimintakyky heikkeni osastolla pötkötellessä, koska varsinaista kuntoutusta ei sanan oikeassa merkityksessä kukaan toteuttanut. Kaatumisia oli lukuisia uni- ja psyykelääkkeitä meni runsain mitoin. Palveluohjaajan tehtävän kuvaa tulee tarkistaa, hänen tärkein työnsä on asiakkaiden palveluiden suunnittelu, koordinointi ja toteutuksen valvonta. Su-Ko-Va kaikissa prosessin vaiheissa. Tiedon on oltava reaaliaikaista.

Ps. Työn vaikutuksen kustannuksiin ja budjettiin ovat merkittävät. Hänelle on myös varattava tehtävän hoitoon perehtynyt sijainen lyhyellekin pois-saololle. (Ei riitä vastaus että Saarijärvellä on joku, joka ei tunne koko ta-

pausta...) Hänen tehtäviinsä kuuluisi myös jatkuvaa arviointia + raportointia palveluketjun saumattomuuden toteutumisesta sekä kotihoitokeskuksen palveluasenteen kehittämistä -> raportointi johtoryhmälle asti -> prosessin korjaukset. Palveluohjaajan sanan tulisi kuulua, kun suunnitellaan palvelutuotantoa ja erityisesti leikkauksia. Hänen asiantuntemuksensa hyödyntäminen tuo pitkällä tähtäyksellä säästöjä ja kehittää palveluja oikeaan suuntaan.

7.10 Muita esille tulleita asioita

Edellisten avointen kysymysten ohella vastaajille annettiin myös mahdollisuus vapaaseen sanaan, johon pystyi kirjoittamaan yleistunteen palveluohjauksesta. Asiakkaat vastasivat seuraavasti:

Omat päiväni kuluvat vaikeasti sairastuneen puolisoni kanssa. Mikä tahansa vaikkapa tämä kyselykirje saa ajatukset välillä pois ikääntyneen sairaudesta.

Olen 89 vuotias mummeli, asun yksin omakotitalossa, en ole toistaiseksi tarvinnut apuvoimia, joten en oikein pysty noihin kysymyksiin vastaamaan. Serviisissä käyn kerran viikossa virkistymässä. Serviisi on erittäin hyvä paikka.

Täällä on hyvä olla!

Aina henk.kohtainen käynti on parempi kuin puh. Yhteys.

Tuli paljon tietoa yhdellä käynnillä kaikki ei jää mieleen.

Omaisat vastasivat seuraavasti:

Kiitos, teette hyvää ja arvokasta työtä ja uskompa vielä että suurella sydämmellä!

Tieto palveluista ei meitä tavoittanut. Kuulimme ystävien kautta.

Turvallista kun on osaava henkilökunta apua tarvitseville.

Meitä asiakkaita oli eri olosuhteissa

x.x on ainakin inhimillinen juuri oikealla paikalla. Täyden kymppin asiakas- palvelija. Minulla ei ole kokemusta toisista. x.x hoiti myös asiat hyvin omalla osa-alueellaan.

Kaikki kanssakäymiset on olleet erittäin miellyttäviä ja jopa piristäviä, suuri kiitos uhrautuvasta työstä.

Edelleen kiitoksen kaikille ja jaksamista arvokkaassa työssä joka helpottaa asiakkaan ja omaisten taakkaa vaikeuksissa. Toivottavasti systeemiä ei muuteta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Toiminnot, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteensovitetään ja arvioidaan palveluja, jotka asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämän vaiheessaan elämänhallintansa tueksi”. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.)

Palveluohjaus on kokonaisuudessaan toimintamalli, jonka avulla palveluohjauksen asiakas saa tarvitsemansa palvelut palveluntarpeen arvioinnin perusteella suunnitelmallisesti. Palveluohjauksen perusideana on asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen arviointi, huomioimalla asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset heikkoudet ja vahvuudet. Palveluohjaus on aina asiakkaan ja palveluohjaajan välistä yhteystyötä, jonka pohjalla on aina asiakaslähtöinen lähestymistapa kunnioittaen asiakkaan itsemäärämisoikeutta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10 - 11.)

Vaikka olen edellä käsitellyt eri malleja ja prosesseja (Autio & Hyvärinen 2009 ja Suomela 2011) toteuttaa palveluohjausta, ei ole siltikään yhtä ja ainoa keinoa toteuttaa palveluohjausta. Jokaisella organisaatiolla on keinonsa toteuttaa palveluohjauksellista työtä. Tärkeää kuitenkin on, että tietyn organisaation palveluohjausryhmän työmallit olisivat mahdollisimman samanmukaiset palveluohjaajien välillä. Tämä ei kuitenkaan ole este sille, ettei palveluohjaaja saisi tehdä työtä omana persoonanaan, palveluohjaus työ kuitenkin perustuu hyvin henkilökohtaiseen ja yksilölliseen suhteeseen palveluohjaajan ja asiakkaan välillä. (Suominen 2002, 27.)

Saarikassa palveluohjaajat ovat viranhaltijoita, joilla on ehkä muualla oleviin palveluohjaajiin erotuksena se, että heille kuuluu Saarikassa päätöksen teko palveluiden myöntämisestä sekä asiakasmaksuissa. Palveluohjaajat tekevät myös päätökset asumispalveluyksiköiden asukkaista. Palveluohjaajat tekevät ratkaisuja sen suhteen, käytetäänkö esim. asumispalveluihin ostopalveluita vai itse tuotettuja palveluita. Taloudellinen vastuu palveluohjaajilla on huomattava, koska asumispalvelupaikat sekä kotihoidon palveluiden tarjoaminen ovat suuri menoerä Saarikan talousarviossa.

Asiakkaisiin verrattuna omaiset olivat vastausten perusteella yleisesti myönteisempiä asiakastyytyväisyys kysymyksiin. Kysyttäessä palveluohjaajien asiantuntemusta, asiakkailla oli suurempi prosenttimäärä kiitettävän arvosanojen kohdalla verraten omaisiin. Tässä herääkin kysymys, oliko asiakastyytyväisyys kysymykset hankalasti ymmärrettävissä asiakkaille vai oliko omaiset palveluohjaustilanteessa aktiivisempia kuin asiakkaat?

Omaiset arvioivat saavansa äänensä kuuluviin palveluiden suunnittelussa 18 % enemmän kuin asiakkaat. Olisiko siis mahdollista, että omaisten näkökulma toteutui paremmin kuin asiakkaan vai antoivatko asiakkaat omasta mielestään vastuu omaiselle palveluiden suunnittelussa?

Palveluohjaajien yhteystiedot olivat kaikin puolin hyvin saatavissa. Tässä kysymyksessä yhteystiedot löytyivät 16 % paremmin, kuin asiakkaiden kohdalla. Tässä saattaa olla syynä se, että omaiset olivat ottaneet huolekseen ensimmäisen yhteydenoton palveluohjaajaan. Lisäksi omaisille on yhteystietojen etsiminen helpompaa, kuin asiakkailla, koska omaiset osaavat etsiä yhteystietoja eri lähteistä, kuten internetistä. Kotiin jaettu Saarikan palveluesite osoittautui hyväksi keinoksi jakaa yhteystietoja, koska monet vastaajista kertoivat löytäneet yhteystiedot juuri kyseisestä oppaasta. Tämä osoittaa sen, että vaikka nykyaikana sähköisestään monia esitteitä ja monet

yhteystiedot löytyvätkin internetistä, on edelleen tärkeää, että yhteystiedot ovat myös paperisena versiona.

Palveluiden hintojen kertomisessa oli asiakkaiden ja omaisten vastausten välillä väljempi ero. Myönteisiä vastauksia oli jälleen suuri määrä, mutta eräs vastajaa toivoi, että maksuperusteista voi kertoa sanallisesti enemmän. Palveluohjaajien tulisi täten aina selvittää hinnat suullisesti ja kertoa miten tulot ja esimerkiksi kotipalvelun tuntimäärät vaikuttavat palveluiden hintoihin. Hinnat eivät olet säännöllisessä kotipalvelussa samanlaiset asiakkaiden välillä, koska asiakkaan bruttotuloista määriteltynä prosenttiosuutena (Saarikan sosiaali- ja terveyshuollon asiakasmaksut 2013, 3).

Yksityisistä palveluntuottajista tulisi palveluohjaajien kertoa hieman enemmän. Asiakkaiden kohdalla vastaukset jakautuivat tasaisemmin vaihtoehtojen välillä kuin muissa kysymyksissä. Varsinkin kertomista yksityisistä siivouspalveluista kaivattiin enemmän tietoa. Palveluohjaajien asiakasohjauksen ja informoinnin tulisi kattaa myös yksityiset palveluntuottajat, jotta asiakkaille olisi tarvittaessa enemmän valinnan varaa. Hyvänä keinona voisi olla koko Saarikan alueen palveluopas, josta löytyisi tietoa niin julkisen kuin yksityisenkin puolen palveluista. Palveluopas voisi olla suunnattu myös vain ja ainoastaan ikäihmisille, jotta tietoa tavoittaisi myös sellaisen kohderyhmän, jolla ei internetin käyttö ole vielä välttämättä hallinnassa.

Asiakaskäynneistä oli selvä mielipide: erittäin hyvää. Jopa 94 % omaisista suhtautuivat hyvin asiakkaan luona tehtäviin kotikäynteihin. Monet vastaajat kiittelivät avoimissa kysymyksissä kotikäyntien merkitystä asiakkaille ja omaisille. Lisäksi eräs vastaajista koki saavansa kokonaisvaltaisemman arvioinnin, koska palveluohjaaja näki kokonaistilanteen asiakkaan kotona. Asiakaskäynnit lisäävät täten luottamusta asiakkaan näkökulmasta, että hänen tilanteessa on varmasti arvioitu oikein ja huomioiden asiakkaan elinympäristö ja siihen vaikuttavat tekijät. Asiakaskäynnit ovat Saarikan voimavara tuottaa palveluohjausta asiakaslähtöisesti. Asiakaskäyntejä tulisi täten ai-

na toteuttaa vaikka puhelimesta neuvottelu olisikin aikaa kustannustehokkaampaa. Palveluohjaajien asiantuntemus sai omaisten osalta tasaisen jakauman vastausten välillä. Omaisilla oli lisäksi enemmän tyydyttäviä vastauksia kuin asiakkailta. Omaiset osaavat olla mahdollisesti enemmän kriittisempiä asiakkaisiin verrattuna. Asiantunte- muksen kiitettävyyttä laski, mikäli palveluohjaustilanteessa jotain jäi epäselväksi. Eräs vastaajista ei tiennyt paljon lääkkeiden annosjakelupalvelu maksaa, vaikka sitä oli ilmeisesti tarjottu palveluohjaustilanteessa. Täten palvelua tarjottaessa täytyisi olla selvillä myös kustannukset palvelun ostavalle asiakkaalle.

Palveluiden saamisen nopeudessa oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kritiikkiä kuiten- kin annettiin sijaistuksen vajaavuudesta kesä- ja sairauslomien aikana. Mikäli palve- luohjaaja on lomalla ja palveluohjaajan asiakas on vuode-osastolla, saattaa vastaa- jien mukaan asiakas olla pitkänkin ajan osastolla kotiutuksen hidastuessa. Hyvänä koettiin omaisen ja asiakkaan mielipiteiden kuunteleminen kotiutuksen järjestämisasi- oissa.

Avoimet kysymykset laajensivat monivalintakysymysten antamaa näkökulmaa. Kehit- tämishdotuksissa oli niin pieniä käytännön asioita kuin suurempia linjauksia palve- luohjaustilanteen kehittämiseksi. Yksinkertainen kehittämishdotus oli kuvallinen esite asumispalveluyksiköistä. Kuvallinen esite palveluasumisyksiköistä toisi varmasti tule- valle asukkaalle hieman turvallisuuden tunnetta ja poistaisi ahdistusta asumisyksik- köön muuttamisesta.

Yhteydenoton vaikeutta tuotiin myös esille avointen kysymysten kautta. Monet asiak- kaat kokevat heikkoutena lyhyet soittoaajat. Soittoaikojen ohella sijaistuksesta annettiin paljon palautetta. Varsinkin kesän aikana on haastavaa toteuttaa sijaistus, varsinkin kun Saarikan alueella maantieteelliset välimatkat ovat pitkiä. Ongelmalliseksi nousee tutkimuksen perusteella varsinkin vuodeosastolta kotiuttamiset. Tähän olisi hyvä kek- siä toimivampi ratkaisu esimerkiksi osaston kautta. Voisiko mahdollisesti osaston ko-

tiuttaja ottaa enemmän vastuuta kesän ajalta? Vai olisiko mahdollista palkata erikseen sijaista vuosilomien ajaksi?

Kehittämisehdotusten ohella palveluohjaus sai paljon positiivista palautetta. Monet vastaajat kokivat, että palveluohjaajat ovat hyvin soveltuvia oman persoonansa puolesta heidän työhönsä. Palveluohjaajien lähestyminen asiakasta ja omaista kohtaan oli pääsääntöisesti miellyttäviä.

Taulukko 1. Yhteenveto avointen kysymysten vastauksista

HYVÄKSI HAVAITUT ASIAT	KEHITETTÄVÄT ASIAT
<ul style="list-style-type: none"> • Palveluohjaajien asiantuntemus • Kotikäynnit • Palveluohjaajien käyttäytyminen • Omaisten tukeminen • Omaisten ja asiakkaiden mielipiteiden kuuleminen • Matala kynnyks ottaa yhteyttä • Yhteydenoton nopeus • Erilaisten vaihtoehtojen esitleminen ja tarjoaminen • Kokonaisvaltainen ja reaaliaikainen arvointi 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteydenoton helpottaminen, soittoaikojen pidentäminen • Sijaistus • Palveluohjauksen jatkuvuus ja seuranta palveluohjauksen jälkeen • Esitteitä kuvien kera asumispalveluyksiköistä • Palveluohjaajan tehtävänkuvan uudelleen arviointi (Su-Ko-Va) • Työjaon selvittäminen, mikä kuuluu omaiselle mikä kotihoidolle • Sujuvampi kotiutus osastolta • Palveluasuntojen lisääminen • Palveluiden monipuolistaminen

7 POHDINTA

7.1 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksen eettisyys toteutui mielestäni hyvin. Vastaajien anonyymiys oli helppo säilyttää, koska asiakastytyväisyyskyselyissä ei kysytty asiakkaiden nimeä, sukupuolta tai asiakasryhmää, johon asiakkaat olivat kuuluneet palveluohjaustilanteessa. Joitain nimiä mainittiin vastauksissa, mutta pyrin poistamaan ne analysointivaiheessa.

Tutkimuksen saatekirjeessä mainittiin tutkimuksen toteuttaja ja analysoija, joten vastaajille ei jäänyt epäselväksi kuka heidän vastauksiaan käsitteli. Eettisyyden kannalta oli hyvä, että kaikki palveluohjauksen kohderyhmät otettiin kyselyyn mukaan. Tällöin minkään asiakasryhmän palaute ei jäänyt kuulumattomiin ja kaikki palveluohjauksen asiakkaat saivat mahdollisuuden sanoa oman mielipiteensä.

Omasta mielestäni tutkimukseni onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Vastausprosentti kyselylomakkeella on hyvä, koska yleensä postikyselyä toteuttaessa vastausprosentti on yleensä melko alhainen. Asiakkaiden ja omaisten vastauksia on helppo verrata, koska vastauslähetyksiä tuli kummaltakin kohderyhmältä saman verran.

Tutkijana mietin vastausvaihtoehtojen monipuolisuutta. Vastaajien saattoi olla hankala valita vaihtoehdoista, koska joiden vastausten välillä ero oli häilyvä. Tällöin vastaaja saattoi vastata summassa, koska ei välttämättä sisäistänyt vaihtoehtojen eroja. Lisäksi suljetussa vaihtoehdoissa saattoi olla se haitta, että vastaajat eivät käyttäneet vastaamiseen tarpeeksi aikaa.

Aluksi pohdin kyselyn toteuttamisen ajankohdan sopivuutta. Vuoden alussa vastauksia olisi voinut saada enemmän kuin kesällä. Kesän aikana lähetetyt kyselyt toivat

kuitenkin esiin palveluohjaajien sijaistuksen, mitä ei välttämättä olisi noussut esiin talven ajalta.

7.2 Oman opinnäytetyön prosessin arviointi

Oma opinnäytetyö prosessi on ollut mielenkiintoinen, mutta haastava. Sain kunnian aloittaa työelämän jo ennen opinnäytetyöni valmistumista palveluohjauksen parissa. Tämän takia olen tutkinut erittäin suurella mielenkiinnolla tutkimustuloksia, jotta saan oppia myös omaan työhöni.

Omaa jännitystä loi alusta asti epävarmuus kyselyn vastausten määrästä. Mikäli vastauksia olisi tullut vähän, olisi motivaatio ollut alhaalla tutkiessani kyseistä aihetta. Prosessina opinnäytetyö vei paljon aikaa ja ajoittain tutkimusta tehdessä tuli kuormituspiikkejä. Uusi työ ja loppuun saatettava tutkimus vei aika-ajoin paljon voimavaroja. Uusi työ antoi minulle myös erilaista näkökulmia tutkimukseen, koska tutkimuksen aihe on itsellekin hyödyllinen oman ammattini kannalta.

Tutkimuksen tekeminen yksin asetti työlle omat haasteensa. Yksin tehdessäni sain kuitenkin toteuttaa oman vision tutkimuksesta sekä sain tehdä tutkimuksen oman aikataulun puitteissa. Olen saanut ohjaajaltani hyvin neuvoja, vaikka ohjaus toteutettiin pääsääntöisesti sähköpostitse johtuen omista työajoistani.

Opinnäytetyön haastavin vaihe oli ehdottomasti teorian etsintä. Palveluohjauksesta on lopulta melko heikosti teoriatietoa. Suomessa palveluohjaus saattaa olla vielä käsitteenä melko vieras, joka selittää teoriakirjallisuuden vähyyden. Toisena haasteena oli teoriatiedon etsintä asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyydestä kertova kirjallisuus on painottunut hyvin paljon taloustieteen puolelle. Tähän olisin kaivannut enemmän tietoa terveys- ja sosiaalialan näkökulmasta.

Ensimmäiseksi tutkimukseksi tutkimus onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Opin-
näytetyöprosessi on ollut hyvin opettava ja kasvattava ammatillisesti. Välillä tutkimus-
ta tehdessä epävarmuus hiipui ajatuksiin. Opinnäytetyö opetti minulle epävarmuuden
sietämistä ja tutkimuksen järjestelmällistä etenemistä. Ensin täytyi olla perusasiat
valmiina; tutkimuksen teon yleiset ohjeet, teoretiedot ja sitten vasta vastaukset ja nii-
den analysoinnit.

Tutkimuksen tulokset toivat minulle tutkijana hyvän mielen, kaiken kaikkiaan Saarikan
palveluohjauksen taso on hyvää eikä suuria ja huomattavia negatiivisia asioita vas-
tauksista radikaalisti löytynyt. Kaikesta toiminnasta löytyy varmasti aina jotain kehitet-
tävää. Mikään organisaatio tai toimintamalli ei varmastikaan ole täydellinen kysyttä-
essä palvelun käyttäjiltä asiaa. Niin monta mielipidettä kuin vastauksen antajaakin.
On kuitenkin hienoa, että saan tuntea, että olen saanut tämän työn kautta palveluoh-
jauksen asiakkaiden ja omaisten äänen kuuluviin ja olen antanut heille eräänlaisen
puheenvuoron. Lisäksi toivon, että palveluohjaajat saavat tästä työstä kannustusta
toimia arvokkaassa työssä jatkossakin. Tämän tutkimuksen vastausten perusteella
palveluohjaajat soveltuvat jo oman persoonansa puolesta hyvin palveluohjaajan työ-
hön.

LÄHTEET

- Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 4.10.2013.]. Saatavana: http://www.satshp.fi/pls/wportal/docs/PAGE/TIETOPANKKI/KEHITTAMISTOIMINTA/TOIMKYKIKAAANTYMINEN/HANKEHALLINTO124270/MUUT124539/20101103%20LIITE1%20YKSILOKOHTAINEN_PALVELUOHJAUS.PDF
- Autio T. & Hyvärinen S. 2009. Näkökulmia palveluohjaukseen. Omaishoitajat ja läheiset- liitto. Pori: Kehitys Oy.
- Hirsijärvi, S. Tutki ja kehitä. 2001. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Stakes. Raportteja, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. [Viitattu: 1.9.2013]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Karvonen-Kälkjä A. 1/2013 Asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet hankintasopimukseen ja omiin palveluihinsa. Vanhustyö- lehti.
- Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia. Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.
- Koskinen, S. 1993. Sosiaalityö vanhusten parissa. Rewiev-tutkimus gerontologisen sosiaalityön muotoutumisesta. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 17. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. 2013. [verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2. [Viitattu 10.8.2013]. Saatavana: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

- L 980 / 2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista
- L 812 / 2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista L 710 / 1982. Sosiaalihuoltolaki.
- Outinen, M., Holma T., Lempinen K. Laatu ja asiakas, laatutyöskentely sosiaali- ja terveystalvulla. 1994. WSOY.
- Pietiläinen E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pitkänen R. 2006. Parasta palvelua: miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? Helsinki: WSOYpro.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2012. Esite palveluohjauksesta. [Julkaisematon lähde].
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2011. Saarikka lyhyesti. [verkkosivu]. [viitattu 5.5.2013]. Saatavana: <http://www.saarikka.fi/Public/default.aspx?nodeid=34132&culture=fi-FI&contentlan=1>
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste, menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy.
- Sipilä, J. Asiantuntija ja asiakas. 1998. Helsinki: WSOY
- Sosiaali- ja terveystalvullon kansallinen kehittämisohjelma (kaste) 2012-2015. 2012. STM julkaisu. [verkkajulkaisu]. Helsinki 2012. [Viitattu: 10.8.2013]. Saatavana: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/julkaisu/1578410#fi>
- Sosiaaliportti. Mitä palveluohjaus on. Päivitetty 10.7.2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Stakes. [Viitattu 2.9.2013]. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/palveluprosessi/palveluohjaus/>
- Sote-kuntayhtymä. 2013. Saarikan sosiaali- ja terveystalvullujen myöntämiskriteerit 1.3.2013 alkaen. [verkkajulkaisu]. [Viitattu: 13.9.2013]. Saatavana: <http://www.saarikka.fi/Public/default.aspx?nodeid=35804>

- Suominen, S. (toim.) 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus: Casemanagement mielenterveystyössä. Helsinki: Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy
- Suomen kuntaliitto. 1999. Laadunhallinta vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa. Toimintamalleja ja työvälineitä tueksi laatutyöhön. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.
- Routasalo P., & Suhonen, H. 2001. ”Kyllä minä tiedän, mitä minä haluan!”. Ikäihminen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen viidakossa – Ikäihmisten kanssa työskentely -seminaari esitykset. Turun yliopisto: Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja.
- Valppu-Vanhanen A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Vanhusten hoidon ja palveluiden linjat vuoteen 2015. Tie hyvään vanhuuteen. 2007. [verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 2007:8. [Viitattu 10.11.2013. Saatavana:
[http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3595.pdf&title=Tie hyvään vanhuuteen Vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015 fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3595.pdf&title=Tie%20hyvaan%20vanhuuteen%20Vanhusten%20hoidon%20ja%20palvelujen%20linjat%20vuoteen%202015%20fi.pdf)
- Vertanen, H. <xxx.xxx.@xxx.fi> 12.11.2013. Oppari. [henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Elina Niiranen. [Viitattu 12.11.2013].
- Voutilainen P., Vaarama M., Backman K., Paasivaara L., Eloniemi-Sulkava U., ja Finne-Soveri H. (toim.) 2002. Ikäihmisen hyvä hoito ja palvelu: Opas laatuun. Helsinki: Stakes.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kysely asiakkaille ja omaisille

Liite 3. Tutkimuslupa ja sopimus opinnäytetyöstä

LIITE 1 Saatekirje



Arvoisa asiakaskyselyn vastaanottaja,

Lähestymme Teitä Saarikan palveluohjauksen asiakaskyselyn merkeissä.

Oheisen asiakaskyselyn avulla pyrimme selvittämään palveluohjauksen kehittämistarpeita ja laatua. Vastaamalla asiakaskyselyyn, autatte kehittämään Saarikan palveluohjausta.

Saarikan alueella toimivat tällä hetkellä seuraavat palveluohjaajat:

Saarijärvellä: Ikäihmisten palveluohjaajina: **Päivi Aniranta ja Anne Toivanen**

Karstulassa: ikäihmisten palveluohjaaja **Taina Hämäläinen (ent. Marttinen)**

Kyyjärvellä, Kannonkoskella ja Kivijärvellä: Ikäihmisten palveluohjaaja **Kristiina Saarela**

Koko Saarikan alueella: Vammaisten palveluohjaaja **Marja Liimatainen**, Mieleterveyden palveluohjaaja **Eija Salo** sekä omais- ja perhehoidon palveluohjaaja **Eija-Maria Leppänen**.

Asiakaskyselyn analysoi ja toteuttaa Yhteistyössä Saarikan kanssa geronomiopiskelija Elina Niiranen Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Tämä kyselylomake on lähetetty kaikille touko-heinäkuun 2013 aikana palveluohjaukseen osallistuville asiakkaille sekä heidän asiakasneuvotteluun osallistuneille omaisilleen ja mahdollisille edunvalvojille. Asiakkaille ja omaisille/edunvalvojille on lähetetty eri kyselykaavakkeet. Yhteystiedot on poimittu Saarikan asiakasrekisteristä.

Kaikki vastauslomakkeet käsitellään **nimettöminä ja luottamuksellisesti**.

Tutkimustuloksia ei tulla käyttämään muuhun tarkoitukseen ja ne hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Kyselylomakkeen ohessa on valmiiksi postimaksettu palautuskuori, jolla voitte palauttaa kyselyn viimeistään 19.9.2013. Mikäli Teillä on kysymyksiä tätä kyselyä koskien, voitte ottaa yhteyttä suoraan allekirjoittaneisiin.

Kiitämme jo etukäteen arvokkaasta palautteestanne!

Heli Vertanen / palvelujohtaja

Elina Niiranen / geronomiopiskelija

044-459 7840

044-555 8009

LIITE 2 Kysely asiakkaille ja omaisille

PALVELUOHJAUKSEN LAADUN ASIAKASKYSELY SAARIKAN PALVELUOHJAUKSEN ASIAKKAILLE

Olkaa hyvä ja vastatkaa kysymyksiin mielipiteenne mukaisesti (rastittakaa yksi vaihtoehto).

1. SAARIKKA MYÖNTÄÄ PALVELUITA YKSILÖLLISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PERUSTEELLA. ARVIOINTI PERUSTUU ASIAKKAAN OMAAN NÄKEMYKSEEN SEKÄ PALVELUOHJAAJAN NÄKEMYKSEEN PALVELUIDEN TARPEELLISUUDESTA.

KUINKA HYVIN OLETTE MIELESTÄNNE VOINEET VAIKUTTA PALVELUIDEN SUUNNITTELUUN?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti

2. MITEN HELPOSTI PALVELUOHJAAJAN YHTEYSTIEDOT OLIVAT SAATAVISSA?

- Palveluohjaajien yhteystiedot löytyivät helposti
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

Mistä löysit yhteistiedot? _____

3. MITEN HYVIN PALVELUOHJAAJA SELVITTI TEILLE MITÄ PALVELUT MAKSAVAT?

- Palveluohjaajat selvittivät hinnat minulle hyvin
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

4. MITEN HYVIN PALVELUOHJAAJA OSASI KERTOAA TEILLE MYÖS YKSITYISTEN JÄRJESTÄMISTÄ PALVELUISTA (esim. siivous, ateriapalvelu jne)

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

5. SAARIKAN PALVELUOHJAAJAT KÄYVÄT NEUVONTAKÄYNNILLÄ ASIAKKAAN LUONA (KOTONA, VUODEOSASTOLLA, PALVELUKODISSA). ONKO TÄMÄ KÄYTÄNTÖ OLLUT HYVÄ?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

6. ANTAKAA ARVOSANA PALVELUOHJAAJIEN ASIAANTUNTEMUKSELLE

- 10 9 8 7 6-5

7. SAITTEKO MAHDOLLISET PALVELUT TARPEEKSI NOPEASTI?

- Erittäin nopeasti
- Hyvin nopeasti
- Kohtalaisesti
- Melko hitaasti
- Todella hitaasti

9. MIKÄ PALVELUOHJAAJIEN TYÖSSÄ OLI ERITYISEN HYVÄÄ?

10. MITÄ KEHITETTÄVÄÄ PALVELUOHJAAJIEN TYÖSSÄ ON?

10. MITÄ MUUTA HALUAISITTE KERTOA?

PALVELUOHJAUKSEN LAADUN ASIAKASKYSELY SÄARIKAN PALVELUOHJAUKSEEN OSALLISTUVILLE OMAISILLE:

1. SAARIKKA MYÖNTÄÄ PALVELUITA YKSILÖLLISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PERUSTEELLA. ARVIOINTI PERUSTUU ASIAKKAAN OMAAN NÄKEMYKSEEN SEKÄ PALVELUOHJAAJAN NÄKEMYKSEEN PALVELUIDEN TARPEELLISUUDESTA.

KUINKA HYVIN OLETTE MIELESTÄNNE VOINEET VAIKUTTA PALVELUIDEN SUUNNITTELUUN?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti

2. MITEN HELPOSTI PALVELUOHJAAJAN YHTEYSTIEDOT OLIVAT SAATAVISSA?

- Palveluohjaajien yhteystiedot löytyivät helposti
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

Mistä löysit yhteistiedot? _____

3. MITEN HYVIN PALVELUOHJAAJA SELVITTI TEILLE MITÄ PALVELUT MAKSAVAT?

- Palveluohjaajat selvittivät hinnat minulle hyvin
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

4. MITEN HYVIN PALVELUOHJAAJA OSAISI KERTOA TEILLE MYÖS YKSITYISTEN JÄRJESTÄMISTÄ PALVELUISTA (esim. siivous, ateriapalvelu jne)

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

5. SAARIKAN PALVELUOHJAAJAT KÄYVÄT NEUVONTAKÄYNNILLÄ ASIAKKAAN LUONA (KOTONA, VUODEOSASTOLLA, PALVELUKODISSA). ONKO TÄMÄ KÄYTÄNTÖ OLLUT HYVÄ?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Kohtuullisesti
- Melko huonosti
- Huonosti

6. ANTAKAA ARVOSANA PALVELUOHJAAJIEN ASIANTUNTEMUKSELLE

- 10 9 8 7 6-5

7. SAITTEKO MAHDOLLISET PALVELUT TARPEEKSI NOPEASTI?

- Erittäin nopeasti
- Hyvin nopeasti
- Kohtalaisesti
- Melko hitaasti
- Todella hitaasti

9. MIKÄ PALVELUOHJAAJIEN TYÖSSÄ OLI ERITYISEN HYVÄÄ?

10. MITÄ KEHITETTÄVÄÄ PALVELUOHJAAJIEN TYÖSSÄ ON?

10. MITÄ MUUTA HALUAISITTE KERTOA?

LIITE 3 Tutkimuslupa ja sopimus opinnäytetyöstä

Hakijan tiedot

Nimi: *Eemil Niskanen* Puhelinnumero: Sähköpostiosoite:

Katuosoite:

Oppilaitos tai muu yhteisö / Tutkimusyksikkö: *Sosiaali- ja terveysalan YK&KKO* Hakijan tehtävä/virka-asema: *opiskelija*

Lyhyt kuvaus tehtävästä tutkimuksesta

Tutkimuksen nimi: *Palveluohjauksen laadun ja asiakasyyhtymisyys koulutuksen väkäläntöön saattamiseen* Tutkimussuunnitelma liitteenä

Tutkimuksen aihe: *Palveluohjauksen laadun selvittäminen saattamisessa.* Tutkimuksen aikataulu: *Kevät 2013: Teoria, kyselyn lähettäminen, aineiston saaminen, SYKLY: analysointi, Päätelmät, oppi ja muutos yhtiötyö - tuloine p. SeAMK:lle.*

Tutkimuksen aineisto ja tutkimusmetodi: *Toteutun tutkimuksen määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Kertaa kyselyn aineiston Postinun lähtö- tynä kyselyllä. Tutkimuksen aineisto kerätään palveluohjauksen olin- kien lta.*

Tutkimuskohteen kuvaus: *perusturaväläntöön saattam palveluohjauksen olinkaat Tammi-maahikkuun 2013.*

Seinäjoen ammattikorkeakoulun rooli tutkimuksessa

Pyydetty erikoisjärjestelyt SeAMKissa:

Tutkimuksesta SeAMKille aiheutuvat kustannukset:

Päiväys ja hakijan allekirjoitus

Paikka ja päivämäärä: *30.4.2013 Saarijärvi* Allekirjoitus: *Eemil Niskanen*

Tutkimusluvan myöntäminen

Tutkimuslupa myönnetään Tutkimuslupaa ei myönnetä

Lisätiedot:

Päättäjän nimi: *Helena Vartiainen* Paikka ja päivämäärä: *6.5.2013* Allekirjoitus: *Helena Vartiainen*



Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan tiedot

Nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Ehmi Niemi,

Yksikkö ja koulutusohjelma:

soosi- ja terveysalan yksikkö, vanhuustyön ko
(geronimi)

Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi ja yhteystiedot:

Anna-Kaarina Korhonen,

Toimeksiantajan / työn tilaajan / yhteistyöorganisaation edustaja

Nimi: Perusturvakeskus Saankka / Heli Vertanen

Asema organisaatiossa: Palvelujohtaja

Yhteystiedot: _____

Opinnäytetyön alustava nimi / aihe: Palveluohjauksen laatu - asiakas -

tyytyväisyys perusturvakeskus
Saankkassa

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät ja TKI-tavoitteet:

Teorian kirkottaminen, kysymyskannan laadinta ja
lähettämisen, Arvusten analyysi ja johtopäätökset.

Opinnäytetyö tuottaa 15 TKI-opintopistettä (ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö 30 op).

Opiskelija luovuttaa sovitusta opinnäytetyöhön sisällyvistä TKI-tehtävistään _____-sivuisen raportin toimeksiantajalle (myös opinnäytetyö sellaisenaan voi toimia raporttina).

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen: Tulostus- ja postituskulut

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: 1 / 4 .2013 - 30 / 11 -2013

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun)

Päiväys: ____ / ____ .20____

Ehmi Niemi

Opiskelija

Anna-Kaarina Korhonen

Ohjaaja

Heli Vertanen
TOIMEKSANTAJAN
EDUSTAJA

Toimeksiantajan edustaja

HUOM! Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti. Tätä sopimus pohjaa voi muokata tarvittaessa.

