



Tuula Elgbacka
Pekka Kauhanen
Sini Roponen

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2022

HUOLI-ILMOITUKSEN KÄSITTELY PALVE- LUOHJAUKSESSA

**Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen vanhuspalve-
luiden palveluohjaukseen kehittämistietoa tuottava tut-
kimus**



TIIVISTELMÄ

Tuula Elgbacka, Pekka Kauhanen & Sini Roponen
Huoli-ilmoituksen käsittely palveluohjauksessa
29 sivua ja 2 liitettä
Kevät 2022
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Sosiaali- ja terveystieteiden AMK-tutkinto
Sosionomi (AMK)
Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Tässä opinnäytetyössä on tuotettu tutkimustietoa työelämän yhteistyökumppanille Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymälle (Essote Ky). Tutkimuksessa käsiteltiin ikääntyneiden huoli-ilmoitusten käyttöä ja toimivuutta palveluohjauksen näkökulmasta. Tutkimuksessa sivutaan myös huoli-ilmoituksen merkitystä ikääntyneille. Tavoitteena oli tuottaa luotettavaa tietoa, jota Essote Ky voi hyödyntää huoli-ilmoituskäytänteitä kehittäessään.

Tämä opinnäytetyö ei itsessään ole kehittämistyö vaan tutkimus, jonka tarkoitus on toimia tietolähteenä Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän huoli-ilmoituskäytäntöä kehitettäessä. Tämän opinnäytetyön kautta on kartoitettu huoli-ilmoitusten toimivuutta, niihin liittyviä haasteita sekä mahdollisia kehitystarpeita. Toiveena on, että tutkimuksen kautta saatu tieto edesauttaa huoli-ilmoituksenkehitystyössä mahdollisimman laaja-alaisesti. Saatuja tuloksia voidaan tarvittaessa käyttää myös kunnan muissa palveluissa tai maakuntaudistuksen yhteydessä.

Asiasanat: Huoli-ilmoitus, ikääntyneet, palveluohjaus

ABSTRACT

Tuula Elgbacka, Pekka Kauhanen & Sini Roponen
Handling a concern notification in service guidance
29 pages, 2 appendices
Spring 2022
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor's Degree in Social Services
Bachelor's Degree in Social Services, Diaconal Work

In this thesis, research data has been produced for the working life partner Etelä-Savo Association of Social and Health Services (Essote Ky). The study looked at the use and functionality of older people's concerns from a service guidance perspective. The study also ignores the importance of a statement of concern for the elderly. The aim was to produce reliable information that Essote Ky can utilize when developing concern reporting practices.

This thesis is not in itself a development work, but a study, the purpose of which is to serve as a source of information in the development of the concern reporting policy of Etelä-Savo's social and health services. Through this thesis, the functionality of the statements of concern, the related challenges and possible development needs have been mapped. It is hoped that the information obtained through the research will contribute to the development of the alert report as widely as possible. If necessary, the results obtained can also be used in other municipal services or in connection with regional renewal.

Handling a concern notification in service guidance

Keywords: notification of concern, elderly, service guidance

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2.....TUTKIMUKSEN KOHTEEN TAUSTATIETOA..	5
2.1.....Huoli-ilmoituksen tarkoitus..	5
2.2..... Ikääntyneiden palveluohjaus..	7
3..... TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TAVOITTEET..	9
3.1.....Tiedonkeruu	10
3.2..... Kyselylomakkeen kysymykset	11
4..... TUTKIMUKSEN TULOKSET	14
4.1..... Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus	14
4.2..... Tutkimuksen sisällönanalyysi	16
4.3.....Kyselyn tulokset	17
4.4..... Tulosten yhteenveto	19
5..... TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	21
5.1..... Eettiset näkökulmat huoli-ilmoituksen käsittelyssä	21
5.2..... Tutkimuksen tekoon liittyvät eettiset näkökulmat	22
5.3..... Luotettavuus	23
5.4..... Vanhuspalveluja koskevaa lainsäädäntöä	24
6..... DIAKONIATYÖN NÄKÖKULMA	25
7..... POHDINTA	27
LÄHTEET.....	29
LIITE 1. TUTKIMUS SUUNNITELMA	33
LIITE 2 KYSELY LOMAKE	34

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu ikääntyneitä koskevan huoli-ilmoituksen toimivuutta Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymässä. Tutkimuksessa on huomioitu ennen kaikkea palveluohjauksen näkökulma. Samalla on korotettu asiakkaan saamien sosiaalihuoltolain (L1301/2014) mukaisten palveluiden toimivuutta ja laatua. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Essote Ky:n kanssa, jossa sähköinen huoli-ilmoitus on ollut käytössä jo useiden vuosien ajan. Idea tähän tutkimukseen tuli edellä mainitulta työelämän yhteistyötaholta.

Huoli-ilmoituksen käsittely ammattilaisten näkökulmasta kaipaa kehittämistä, jotta palveluohjaus voisi toimia entistä tehokkaammin. Tämä opinnäytetyö tuo tietoa olemassa olevasta toimintamallin toimivuudesta ja käytettävyydestä ja on näin ollen omiaan tehostamaan palveluohjausta sekä parantamaan työntekijöiden valmiuksia käsitellä huoli-ilmoituksia.

Tutkimuksessa toteutettiin kysely iäkkäiden palveluohjauksessa työskenteleville sosiaalialan ammattilaisille. Kyselyn kautta saatiin tietoa huoli-ilmoituksen käsittelystä, sen sujuvuudesta ja mahdollisista kehitystarpeista. Saatuja vastauksia analysoitaessa huomion arvoista oli, että enemmistö vastanneista koki kehitystarpeet ja -kohteet hyvin samansuuntaisina

Nyt Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalveluilla on mahdollisuus puuttua kyselyn kautta ilmi tulleisiin haasteisiin ja näin kehittää koko huoli-ilmoituksen käsittelyä entistä toimivammaksi. Parhaimmillaan tämä kehitystyötä tukeva tutkimus palvelee sekä huoli-ilmoitusten kanssa työskenteleviä sosiaalialan ammattilaisia että ilmoitusten kohteena olevia ikääntyneitä. Ryhmässämme on myös omakohtaista ammatillista kokemusta tällä hetkellä käytössä olevasta huoli-ilmoituksesta. Tästä on ollut merkittävää hyötyä opinnäytetyöprosessia ajatellen.

Lisäksi tässä tutkimuksessa sivutaan huoli-ilmoituksen merkitystä seurakunnan diakoniatyön näkökulmasta. Miten seurakunnan työssä toimivat diakoniatyöntekijät kokevat huoli-ilmoituksen tekemisen? Mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden

velvollisuudet ilmoitusten tekemisessä kolmannen sektorin toimijoina? Diakonia-työssä tavataan varsin usein ikääntyneitä asiakkaita, jotka eivät välttämättä ole palveluiden piirissä, vaikka selkeästi hyötyisivät niistä.

2 TUTKIMUKSEN KOHTEEN TAUSTATIETOA

Opinnäytetyönä aihe on ajankohtainen, sillä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämä tutkimus toteaa johtopäätöksissään, että huoli-ilmoitusten käyttöön sekä käsittelyyn tulisi kehittää yhteneväinen toimintamalli. Tällä hetkellä huoli-ilmoitusmalli on käytössä maanlaajuisesti, mutta sen käsittely ja tilastointi ammattilaisten taholta poikkeaa merkittävästi eri kunnissa. Ammattilaisten täytyisi olla enemmän valveutuneita siitä, mitkä ovat ikääntyneen väestön haasteet, sekä ymmärtää, kuinka ikääntyneen väestön oikeus turvalliseen elämään mahdollistetaan. (THL, 2021).

Tutkimuksen teossa on lähtökohtana aina tutkimuksen tarkoitus ja haluttu päämäärä, tässä tapauksessa tutkimuksen kohteen rajaus selkeästi ikääntyneiden huoli-ilmoituksen käsittelyyn. Laadulliseen tutkimukseen sisältyy usein neljä piirrettä, joiden mukaan tutkimus on selvittävä, kuvaileva, kartoittava tai jopa ennakoiva (Hirsjärvi ym., 2009, s.137, 138). Tutkimuksen tarkoitus voi muuttua tutkimusta tehtäessä, jonka vuoksi tutkimuskysymykset pohdittiin tarkasti ennen tutkimuksen tekoa. Näin pyrittiin minimoimaan tutkimuksen suunnan muuttuminen tulosten saannin jälkeen.

2.1 Huoli-ilmoituksen tarkoitus

Tutkimuksen taustalla on työelämälähtöinen ajatus ja toive siitä, että huoli-ilmoituksen käsittelyä voitaisiin kehittää yhteneväiseksi ja toimivammaksi. Huoli-ilmoitus on ollut käytössä Essoten alueella jo useamman vuoden, mutta viimeisen

vuoden aikana huoli-ilmoituksen käyttö on selvästi lisääntynyt. Ihmisten tietoisuus huoli-ilmoituksesta on niin ikään lisääntynyt ja työelämässä on herätty siihen, että huoli-ilmoituksen käsittelyä ammattilaistaholla olisi hyvä kehittää sujuvammaksi.

Huoli-ilmoituksen tavoitteena on tarjota ikääntyneelle tukea ja turvaa, sekä tuoda palveluita lähemmäksi asiakasta ja asiakkaan tarpeita. Huoli-toimintamalli helpottaa huolestuneen kansalaisen yhteydenottoa, sillä palvelu on auki paikasta ja ajasta riippumatta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä matalalla kynnyksellä, mikäli tuntee huolta ikäihmisen tilanteesta, olipa kyse fyysisestä jaksamisesta, toimintakyvystä, asumisesta, voinnista, kotona pärjäämisestä tai muusta huolta aiheuttavasta asiasta (Etelä-savon sosiaali ja terveystalouden kuntayhtymä, 2021).

Huoli-ilmoitus Etelä-Savon alueella tehdään sähköisellä lomakkeella, joka löytyy helposti essote.fi -sivuston etusivulta, linkin takaa. Lomakkeelle kirjataan huolen kohteena olevan henkilön nimi, yhteystiedot ja kuvaus huolta aiheuttavasta tilanteesta. Ilmoitus voidaan tehdä nimettömänä, jolloin myöskään ilmoituksen kohteena oleva ikääntynyt ei saa tietoonsa ilmoituksen tekijää. Huolen voi ilmaista myös puhelimitse ottamalla yhteyttä Essoten vanhus- ja vammaispalvelun palveluneuvon. Tietosuojan vuoksi ilmoituksen tekijällä ei ole oikeutta saada tietoonsa ilmoituksen perusteella tehtyjä toimenpiteitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on sosiaalihuoltolain (L1301/2014) mukaan velvollisuus ilmoittaa, mikäli huomaa asiakkaan olevan sosiaalihuollon palveluiden tarpeessa. Huoli-ilmoituksia tulee paljon myös muilta sosiaali- tai terveystalouden ammattilaisilta, sekä kolmannen sektorin toimijoilta, jotka huomaavat iäkkäiden palvelutarpeen. Eniten ilmoituksia sosiaalihuollon palveluiden tarpeessa olevista henkilöistä Essoten alueella tulee sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja ensihoidon kautta (Sisäinen tietolähde, 24.4.2022).

Valtakunnallisesti tarkasteltuna huoli-ilmoitukset liittyvät useimmiten arjesta selviytymiseen, toimintakyvyn tai muistin heikkenemiseen. Myös asuinolot, terveys, päihteiden käyttö, huono taloudellinen tilanne tai palveluiden tarve on ollut syynä huoli-ilmoituksen tekemiseen. (Valtokari ym., 2021).

Vaikka huoli-ilmoitusten käyttötarkoitus on selkeä ja merkitys kiistaton, liittyy ilmoituksen käyttöön vielä paljon yleistä tietämättömyyttä. Myös ammattilaisten tiedoissa ja käytänteissä on suuria puutteita ja alueellisia eroja. Ilmoitusten tilastointikäytännöt ja ohjeistukset vaihtelevat kunnittain kovasti. Tätä voidaan pitää viiranomaisyhteistyön ja palvelujärjestelmän suurena puutteena. Meillä Suomessa ikääntyneiden oikeus turvalliseen elämään ei edelleenkään kaikilta osin toteudu. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2021.) Kansallisten lakien ja ohjeistusten lisäksi on useita kansainvälisiä julistuksia, sopimuksia ja periaatteita, jotka peräänkuuluttavat välitöntä puuttumista kaikenlaiseen ikäihmisten kaltoinkohteluun. Tällaisia ovat esimerkiksi YK:n -Ikääntyneitä koskevat periaatteet (1991) sekä Madridin kansainvälinen -Ikääntymistä koskeva toimintaohjelma ja poliittinen julistus, tältä vuodelta. (Valtokari., ym.2021.)

2.2 Ikääntyneiden palveluohjaus

Ikääntyneiden palveluntarpeiden kartoittaminen sekä niihin vastaaminen oikeaan aikaan, on yksi tärkeä osa-alue huoli-ilmoitusten käsittelyä. Huoli-ilmoituksen sisällön perusteella palveluohjaaja tutkii kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteen, hyödyntäen mahdollisia aikaisempia sosiaalihuollon kirjauksia. Näin palveluohjaaja pystyy arvioimaan asiakkaan palveluiden tarvetta jo ennen varsinaista yhteydenottoa asiakkaaseen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on kirjattava yhteydenotto asiakkaan tietoihin, potilastietojärjestelmään.

Palveluohjaaja tarjoaa palvelutarpeenarviointikäyntiä asiakkaan luokse. Käynnillä pystytään arviomaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta hänelle tutussa ympäristössä. Keskustelu, eleet, ilmeet, asunnon yleisolemus ja tilanteeseen reagointi ovat avainasioita asiakasta koskevan huolen käsittelyssä. Kokonaisvaltaisen tilannearvion tekemiseksi olisi ensiarvoisen tärkeää, että kaikilla palveluohjaajilla olisi yhtenevät ohjeistukset liittyen huoli-ilmoitusten käsittelyyn. Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön kautta saatujen tulosten hyödyntäminen

tuo lisää varmuutta ikääntyneitä koskevien huoli-ilmoitusten käsittelyyn sekä kokonaisuuden hallintaan.

Essoten vanhuspalvelujen käsikirjassa palveluohjauksen toiminnan keskeisimmiksi periaatteiksi on nostettu ennaltaehkäisevä toiminta, yhteistyö sekä palveluiden keventäminen asiakasohjausta lisäämällä. Palveluohjaus painottuu erityisesti ennakoivaan, toimintakykyä tukevaan toimintaan, näin asiakkaan kotona asuminen voidaan mahdollistaa mahdollisimman pitkään. Riittävät ja oikea-aikaiset palvelut ovat keskiössä tämän tavoitteen täyttymisessä, siksi huoli-ilmoitukset ovat tärkeä osa palveluohjausta. Vanhuspalvelujen henkilöstön tulee olla moniammatillisesti verkostoitunutta, sekä valveutunutta tarjoamaan asiakkaalle oikea-aikaisia palveluita huoli-ilmoituksen perusteella. (Etelä-savon sosiaali ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 2022).

Palveluohjaus prosessiin kuuluu asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja palveluiden tarpeen tunnistaminen. Asiakkaalle tulisi antaa tietoa olemassa olevista palveluista sekä tukea asiakkaan omia voimavaroja. Kun edellä mainitut asiat ovat huomioitu voidaankin asiakas ohjata palveluiden piiriin (Vanhuspalvelujen käsikirja 2022). Palvelut voivat olla raskaampia, palvelutarpeen arviointiin perustuvia palveluita, kuten kotihoito, tai matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin ohjaamista, verkostoitumiseen kannustamista tai vapaaehtoistoimijoiden tarjoamiin palveluihin ohjaamista. Ikääntyneet tarvitsevat yksilöllisiä palveluita kotiinsa toimintakyvyn laskiessa. Vanhuspolitiikka korostaa kotona-asumisen ensisijaisuutta, myös silloin kun tarvitaan säännöllistä tukea ja palveluita. Kotihoidon palveluja tuleekin kehittää ja lisätä edelleen. Hyvinvointiteknologia ja sen kehittäminen ovat merkittävä osa toimivaa kotihoitoa. (Laatusuositus 2020–2023, s.11–12)

Palveluohjaajan tulisi tuntea oman palvelujärjestelmän lisäksi matalankynnyksen kohtaamispaikkoja, sekä kolmannen sektorin tarjoamia mahdollisuuksia, jotta huoli-ilmoitukseen reagoiminen olisi asiakkaan edun mukaista. Ikääntyneiden määrä on Suomessa suuri ja jatkaa edelleen kasvuaan. Kun tarkastellaan elinolosuhteita, terveyttä ja toimintakykyä, voimme todeta, että ikääntyneet elävät mitä erilaisimmissa elämäntilanteissa. Jokaisen ikääntyneen yksilöllisen tilanteen

huomioiminen, sekä mahdollisten ongelmien ja haasteiden ratkaiseminen, vaatii toimivaa ja kattavaa palvelujärjestelmää. Näin ollen palvelujärjestelmän tulisi pystyä reagoimaan alati muuttuviin palveluntarpeisiin, joita huoli-ilmoitusten perusteella esiin nousee. Osallisuuden lisääminen ja vahvistaminen on ensiarvoisen tärkeä osa tämänhetkisiä ikääntyneille suunnattuja palveluita. (Laatusuositus 2020–2023, s.11–12)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TAVOITTEET

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Essoten vanhuspalveluiden käyttämää huoli-ilmoitusjärjestelmää. Tavoitteena on, että yhteistyökumppanimme voisi tämän tutkitun tiedon avulla edelleen kehittää käytössään olevaa huoli-ilmoitusta. Tarkoituksellista on myös tuoda esille niitä epäkohtia huoli-ilmoituksesta, jotka palveluohjaajien näkökulmasta kaipaavat kehittämistä tai muutosta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten huoli-ilmoitusten käsittely toimii tällä hetkellä?
2. Mitä kehitettävää huoli-ilmoituksen käsittelyssä on?

Tavoitteena on tuottaa tutkimustietoa, jota voitaisiin hyödyntää jo kehittämismenetelmiä valittaessa. Kehittämistoiminta ja innovatiivisuus ovatkin tämän päivän sana työelämässä, erityisesti korkeakoulutettujen keskuudessa. Kehittämistoiminta käsitettä voidaan pitää laajempaan yläkäsitteenä, jonka alle voidaan lukea sellaiset toimet, joiden myötä syntyy uusi asia tai muutos jo olemassa olevaan toimintaan. Kaiken kehittämistyön lähtökohtana on luonnollisesti kehittämistarpeen tunnistaminen. (Salonen ym., 2017. s.25–29.)

Opinnäytetyön suunnittelu ja tutkimusaiheen huolellinen rajaaminen ovat välttämättömiä. Aihetta on käsiteltävä johdonmukaisesti. Suunnitelmallisuus ja kysymysten aihepiirin rajaaminen auttoivat myös tulosten analysointivaiheessa.

Tämän tutkimuksen kautta saadut tulokset toimivat jatkossa lähdeaineistona Es-soten huoli-ilmoitus käytänteitä ja palveluohjaajille annettavaa perehdytystä kehitettäessä.

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön kautta saatua tietoa voidaan käyttää kehittämistyöhön. Kehittämistyön juuret löytyvät konkreettisesta sosiaalitutkimuksesta, jolla pyrittiin ennaltaehkäisemään teollisuustyön ongelmien syntyä sekä korjaamaan jo syntyneitä ongelmia. Rationalisoinnin perintönä tunnetulla suuntauksella haluttiin lisää tehokkuutta, siksi työprosesseja ja menetelmiä ryhdyttiin kehittämään. Edellä mainitun vastapainoksi syntyi niin kutsuttu humanisoinnin perinne, joka kiinnitti päähuomion itse työntekijään ja heidän keskinäiseen kommunikointiinsa (Toikko & Rantane, 2019, s.23).

3.1 Tiedonkeruu

Tutkimuksen perustana on yksittäisesti huoli-ilmoituksen käsittelyyn liittyvä teema. Teeman yksilöiminen on merkittävä lähtökohta, jotta voidaan tutkia tarkasti vastauksissa nousevien näkökulmien toistuvuutta ja merkittävyyttä (Hirsjärvi ym. 2008, s.178). Tutkimus tässä tapauksessa noudattelee haastattelututkimuksen periaatteita. Tutkimuksen pätevyyttä voidaan arvioida sillä, kuinka hyvin haastattelun vastaukset perustuvat siihen, mitä asioita halutaan tutkia (Hirsjärvi ym. 2008, s.226–227).

Kyselylomaketta suunniteltaessa aiheajauksen jälkeen oli itse kysymysten ja niiden järjestyksen suunnitteleminen. Tutkimus on toteutettu lomaketutkimuksena, jossa pyrittiin helposti ymmärrettävään sekä yksinkertaiseen kysymysten ja vastausten muotoiluun. Koska kysymykset olivat kaikille tutkimukseen osallistuneille samat, kysely oli standardoitu, eli kysymykset oli laadittu siten, että jokainen vastaaja myös ymmärtäisi ne samalla tavalla. Kysymykset pidettiin palveluohjaajan työn näkökulmasta ymmärrettävänä, yksinkertaisena ja helposti vastattavina. Yksinkertaisuus kysymyksissä tarkoittaa myös kohtuumittaista kysymystä. Myös avoimet kysymykset pidettiin helposti vastattavina, mutta niin, että vastaaja saa

tuoda siihen yksilöllistä näkökulmaa huoli-ilmoituksen käsittelyyn mahdollisesti liittyvistä epäkohdista. Kysymysjärjestys koottiin loogiseen järjestykseen, vaikka aihealue oli sama, oli kuitenkin kysymyksissä selkeä järjestys huoli-ilmoituksen saapumisesta asiakaskontaktiin. Kyselyyn vastaaminen on helpompaa, kun kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä ja ymmärrettävässä järjestyksessä. (Kyselylomakkeen laatiminen, 2021).

Tätä huoli-ilmoitusten käsittelyyn keskittyvää opinnäytetyötä varten on yhdessä työelämänedustajien kanssa pohdittu kysymyksiä, joiden kautta saataisiin mahdollisimman kattavasti luotettavaa tietoa suoraan ilmoitusten parissa työskenteleviltä ammattilaisilta. Sähköisesti toimitetun Webropol-kyselyn kautta iäkkäiden palveluohjauksessa työskentelevät palveluohjaajat vastasivat anonyymisti. Nimettömänä vastaamisen ajateltiin vaikuttavan positiivisesti annettuihin vastauksiin ja kommentteihin. Vastauksia saimme kuusi kappaletta. Tämä on pieni mutta riittävä otanta antamaan näkökulmia ja tuloksia tulevaa kehittämistyötä ajatellen.

Tutkimuksen pohjalta tehtävässä kehittämistyössä voidaan oppimisen ja uudelleen tekemisen näkökulmasta havaita varsin innovatiivisia piirteitä. Kehittämistyössä voidaan hyödyntää tutkimuksellisia menetelmiä. Toimintatutkimuksellisissa lähestymistavoissa on tutkimuksen ja kehittämistoiminnan rajapinta, tämä tarkoittaa, että sama toiminta voi olla samanaikaisesti sekä tutkimusta, että kehittämistä. (Salonen ym., s. 35.)

3.2 Kyselylomakkeen kysymykset

Kysymys 1

“Ohjautuuko huoli-ilmoitus mielestäsi oikealle ammattilaiselle?”

Tämä kysymys laadittiin suoraan palveluesimiehen pyynnöstä. Kysymys on hyvä ja suora. Vastausvaihtoehdoiksi valittiin a) kyllä tai b) ei. Tämän kysymyksen kautta voidaan pohtia, onko huoli-ilmoituksen sisäisessä ohjeistuksessa jotain muutettavaa, mikäli palveluohjaajat kokevat, ettei huoli-ilmoitus ohjaudu oikealle

ammattilaiselle. Huoli-ilmoituksen vastaanottaa ohjaus- ja neuvontatiimi, joka ohjaa huolet eteenpäin eri ammattilaisille.

Kysymys 2

“Ovatko asiakkaita koskevat huoli-ilmoitukset pääosin aiheellisia?”

Tämä kysymys nousi suoraan työelämästä. Kysymyksellä päästään kartoittamaan onko mahdollista, että huoli-ilmoituksen ohjeistus kansalaisille on epäselvä siltä osin, millaisissa tilanteissa huoli-ilmoituksia ylipäättään kannattaa tehdä. Samalla käy ilmi olisiko ohjeistukseen tarpeellista tehdä tarkentavia muutoksia. Vastausvaihtoehdot kysymykseen olivat niin ikään -kyllä tai ei.

Kysymys 3

“Koetko saaneesi yhtäläisen ohjeistuksen huoli-ilmoituksen ensikontaktin ottamiseen?”

Tämän kysymyksen taustalla on palveluohjaajan oma kokemus ohjeistuksen ja yhtäläisten toimintamallien saamisesta työnantajalta. Kysymyksen tarkoituksena on saada palveluohjaaja pohtimaan, kokeeko hän saaneensa yhtenevän ohjeistuksen siitä, kuinka ensikontakti asiakkaaseen tulisi hoitaa. Vastausvaihtoehdoiksi valittiin: a) kyllä, b) ei, sekä c) en ole saanut yhtenäistä ohjeistusta lainkaan. Tämän viimeisen vastausvaihtoehdon tarkoitus oli, että vastaaja voisi tuoda esille kokemuksensa myös silloin kun ohjeistus on jäänyt puuttumaan kokonaan.

Kysymys 4

“Oletko mielestäsi valmistautunut riittävästi huoli-ilmoituksen sisältöön, asiakkaan tilanteeseen /taustoihin ennen kotikäynnille menoa?”

Tämän kysymyksen avulla selvitettiin palveluohjaajan näkemystä ammattilaisena, siihen, onko asiakaskontaktiin valmistauduttu riittävästi ennen varsinaista asiakastapaamista. Vastausvaihtoehdot: a) kyllä, b) ei.

Kysymys 5

“Miten voisit valmistautua paremmin asiakkaan tilanteeseen?”

Tällä kysymyksellä haettiin palveluohjaajalta suoria ehdotuksia tai vastauksia. Kysymyksen tarkoituksena oli herättää vastaaja pohtimaan kehittämissuhteita; kuinka asiakkaan nykytilanteeseen voisi valmistautua aiempaa paremmin, mahdollisesti jo ennen varsinaiselle kotikäynnille menoa.

Kysymys 6

“Mikäli huoli-ilmoituksen kohteena ollut asiakas ei ole halukas palvelutarpeen arviointiin tai palveluille ei ole selkeää tarvetta, onko sinulla mielestäsi riittävät keinot informoida asiakasta kolmannen sektorin palveluista? (esim. esitteiden postittaminen)”.

Toive tähän kysymykseen tuli suoraan työelämästä, sillä aina huoli-ilmoitus ei johda tapaamiseen tai palvelutarpeenarviointiin. Asiakas voi kieltäytyä tai kokea, ettei tarvetta palveluille ole. Asiakasta tulisi kuitenkin informoida esimerkiksi kolmannen sektorin palveluista, joko esitteillä tai muilla tavoin. Kysymyksen vastausvaihtoehdot ovat a) kyllä tai b) ei.

Kysymys 7

“Mitä toimintatavoissa tulisi mielestäsi muuttaa, että huoli-ilmoituksen käsittely tapahtuisi kattavammin?”

Kysymys oli suhteellisen laaja, mutta tämä oli harkittua ja tarkoituksellista. Tarkoituksena oli saada palveluohjaaja pohtimaan itse, mitkä asiat tulisi muuttaa, jotta ilmoituksen käsittely olisi nykyistä jouhevampaa? Työelämätahtolta on kuultu useita kertoja, että huoli-ilmoituksen käsittely takkuu. Tässä kohtaa kyselyä vastaajalla oli mahdollisuus tuoda esille konkreettisia muutosehdotuksia, siksi kysymykseen oli avoin vastaus.

Kysymys 8

“Kirjataanko mielestäsi huoli-ilmoitukseen liittyen tehdyt toimet tarpeeksi hyvin, jotta eri ammattilaiset pystyvät kirjausten perusteella näkemään asiakkaan kokonaistilanteen?”

Tutkimuskyselyn viimeiset kysymykset koskivat kirjaamista. Tällä hetkellä huoli-ilmoituksen kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ovat eri tahoilla erilaiset. Palveluohjauksessa kirjaus tehdään kahteen ohjelmaan. Kysymys herätteli palveluohjaajia pohtimaan kirjaamisen merkitystä myös muiden yhteistyötahojen ja ammattilaisten näkökulmasta, kuten mielenterveys- ja päihdetyön, sekä kotihoidon-. Vastausvaihtoehdot kysymyksessä 8: a) kyllä tai b) ei.

Kysymys 9

“Miten parantaisit huoli-ilmoitukseen liittyvän kirjaamisen selkeyttä?”

Tässä kysyttiin avoimia vastauksia liittyen kirjaamiseen ja sen ohjeistuksen arviointiin. Kuten aiemmassa kysymyksessä mainittiin, tavoitteena oli herätellä ajatuksia siitä, kuinka kirjaaminen olisi mahdollisimman kattavaa ja tavoittaisi kaikki tarvittavat tahot.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtina on aineiston analysoinnin pohtiminen jo ennen tutkimuksen toteuttamista. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksen kysymykset pohjautuvat siihen, mitä aineistolla haetaan (Tuomi, Sarajärvi. 2018). Havainnointi on osa tiedon hankintaa ja aineiston keräämistä. Asiaa tutkittaessa havainnointia pyritään ymmärtämään ja löytämään toisiinsa vaikuttavia asiayhteyksiä. Havainnointia tehtäessä tulee muistaa tapa, jolla havainnoidaan sekä asia mikä toimii

havaintojen lähtökohtana. Havaitseminen on kiinni tiedosta ja siitä, miten sitä ymmärretään ja tulkitaan. (Vilkka, 2006, s.7).

Laadullinen tutkimus on induktiivista. Laadullisen tutkimuksen avulla kehitetään konsepteja, käsityksiä, sekä ymmärrystä tutkitun tiedon perusteella. Kerättyä tietoa ei niinkään hyödynnetä aikaisempien mallien, hypoteesien tai teorioiden vahvistamiseen. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään joustavasti tutkimusmalleja. Tutkimus aloitetaan tutkimuskysymyksestä, joka on tutkimuksen alkuvaiheessa usein vielä epämääräinen. Tarkemmat tutkimuskysymykset muotoutuvat tutkimuksen edetessä, kun aiheeseen on perehdytty ja on muodostettu perusta opitun tiedon perusteella. Laadullisessa tutkimuksessa on toimittava teoreettisissa viitekehyksissä. Ennako-oletusten vaikutuksilta on mahdotonta välttyä kokonaan, niiden vaikutusta tutkimukseen lähestytään kysymysten kautta, määränpää muis-taen. Selkeät teoreettiset viitekehykset auttavat varmistamaan, että teoria tukee tuloksia, eikä toisinpäin. (Bogdan ym., 2015, s. 18—19).

Tutkimusmenetelmässä keskitytään toimintaan. Menetelmä pyrkii osoittamaan kuinka pienet ja vähäpätöisiltäkin tuntuvat asiat ovat ihmisen aktiivisen toiminnan, tulosta ja ovat vaikuttamassa edelleen muihin asiayhteyksiin. Toiminta on tärkeä osa pieniäkin aineistoja. (Kallinen ym.,) Edellä mainittu herätti ajatuksia myös tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön asiayhteyksistä. Onhan huoli-ilmoitusten käsittelykin toimintaa. Toisaalta voidaan todeta, että toimimattomuus on tässä yhteydessä merkittävä osa toimintaa.

Laadullisessa tutkimuksessa merkillepantavaa on ennako-oletusten puuttuminen. Yksi tämän tutkimusmenetelmän tehtävistä on kuitenkin herättää uusia kysymyksiä ja hypoteeseja myöhempiä tutkimuksia ajatellen. Menetelmässä teoria toimii sekä tiedonlähteenä että tutkimustyön tuloksina.

(Eskola ym.,1998, s.17)

Kentällä toteutettavassa tutkimuksessa tutkija pyrkii säilyttämään tutkittavan asian sellaisena kuin se tutkimushetkellä on, ilman tarvetta muuttaa asioita suuntaan tai toiseen. Tulosten kannalta tarkoituksen mukaista olisi, että tutkimukseen

osallistuvat voisivat vastata täysin ilman sen hetkisestä olinpaikastaan tulevia vaikutteita. Tämä on osa naturalistista tutkimusotetta. (Eskola ym., 1998, s.17).

4.2 Tutkimuksen sisällönanalyysi

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu oleellisesti myös laadullinen sisällönanalyysi. Sisällönanalyysi kuvaa tutkimuksen tuloksista tullutta keskeistä käsiteltyä sisältöä ja teemoja. Tutkimuksessa käytettiin myös teemoittelu olennaisena menetelmänä analysoinnissa, joka onkin hyvin sisällönanalyysin yksi muoto. Teemoittelussa on olennaista se, että tutkimuksen kysymyksillä osoitetut oleelliset aiheet ja kysymysten teemat on tunnistettu vastaajien keskuudessa ja tuotu lukijalle esille tulosten analysoinnissa. (Tuomi & Sarajärvi, 2018.)

Tutkimusten tuloksista koottiin selkeä vastaus aineisto aihepiireittäin, kuten esimerkiksi ensikontaktin ottamiseen, kirjaamiseen tai palveluohjaajaan omakoemaan osaamiseen liittyen. Tutkimuksen analysointivaihetta pohdittiin jo tutkimuskysymysten asettelua suunnitellessa, sen vuoksi aineisto oli jo kyselylomakkeella selkeässä teema järjestyksessä. Analyysia tehdessä aineisto on tärkeää järjestää muotoon, jossa vastauksissa esiin tulleet tulokset eivät muuta asiansyhteyttä (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Sisällönanalyysiä toteutettiin tutkimuksessa aineistolähtöisesti, joka noudattelee kolmen vaiheen logiikkaa. Ensimmäisenä aineistoa tulee redusoida, eli tiivistää tutkimuksessa nousut oleellinen informaatio tiiviiksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi. Toinen vaihe sisällönanalyysin tekemisessä on klusterointi, jossa ryhmitellään aineistossa nousseet samankaltaisuudet, jotka ryhmiteltiin samoihin teemoihin, joita suunnittelussa käytettiin. Viimeinen vaihe on tutkimuksen tiedon käsitteellistäminen, abstrahointi, jolla tutkimuksen vastauksista koottiin selkeät yleiskäsitteet vielä lopuksi (Tuomi & Sarajärvi, 2018.). Tässä tutkimuksessa tiivistetty oleellinen tieto huoli-ilmoitusten käsittelyssä oli selkeästi palveluohjaajien yhteneväisen informaation ja koulutuksen puutos, sekä kirjaamiseen liittyvät ongelmat.

4.3 Kyselyn tulokset

Kysymys 1: Ohjautuuko huoli-ilmoitus mielestäsi oikealle ammattilaiselle? Vastaajista 83,3 % oli sitä mieltä, että ohjautuu ja 16,7 % vastaajista oli sitä mieltä, että huoli-ilmoitus ei ohjaudu oikealle ammattilaiselle.

Kysymys 2: Ovatko asiakkaita koskevat huoli-ilmoitukset pääosin aiheellisia? Tähän kysymykseen vastanneista 83,3 % oli sitä mieltä, että ilmoitukset ovat pääosin aiheellisia, kun taas 16,7 % piti niitä pääosin aiheettomina.

Kysymys 3: Koetko saaneesi yhtäläisen ohjeistuksen huoli-ilmoituksen ensikon- taktin ottamiseen? 16,7 % vastanneista piti saamaansa ohjeistusta yhtäläisenä, kun taas 83,3 % ei mielestään ollut saanut lainkaan yhtenäistä ohjeistusta ilmoituksien käsittelyyn.

Kysymys 4: Oletko mielestäsi valmistautunut riittävästi huoli-ilmoituksen sisältöön, asiakkaan tilanteeseen ja taustoihin ennen kotikäyntiä? Tähän kysymykseen oli 66,7 % vastannut: a) kyllä, kun 33,3 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei valmistautuminen ole ollut riittävä.

Kysymys 5: Miten voisit valmistautua paremmin asiakkaan tilanteeseen? Tähän kysymykseen saatiin 5 avointa tekstivastausta.

Vastaukset
Aika ei riitä riittävään valmistautumiseen.
Täytyisi olla mahdollisuus tarkastaa kirjaukset lifecaresta, esim alko, mt taustat ym,tiedot,jotka voi olla oleellisia tietoja asiakkaasta
Aikaa pitäisi varata enemmän asiakkaan tietoihin perehtymiseen.
Tarvitsisi enemmän aikaa perehtyä, onko asukkaalle tehty pta, tai onko jo muita palveluita jne.
Soittamalla ja pyytämällä lupaa tarkastella asiakkaan terveystietoja, mahdollisia aikaisempia tapaamisia ja kontakteja ammattilaisten kanssa.

Kysymys 6: Mikäli huoli-ilmoituksen kohteena ollut asiakas ei ole halukas palvelutarpeen arviointiin tai palveluille ei ole tarvetta selkeästi, onko sinulla mielestäsi riittävät keinot informoida asiakasta kolmannen sektorin palveluista? (esim. esitteiden postittaminen). Tähän kysymykseen 33 % palveluohjaajista vastasi kyllä ja 67 % -ei.

Kysymys 7: Mitä toimintatavoissa tulisi mielestäsi muuttaa, että huoli-ilmoituksen käsittely tapahtuisi kattavammin? Kysymykseen vastasi viisi palveluohjaajaa avoimella vastauksella.

Vastaukset
Työntekijöillä tulisi olla riittävät tiedot palveluista, yhtenäiset ohjeet ja esitteet.
Esitiedot on tärkeitä
Aikaa enemmän asioiden käsittelyyn
Enemmän aikaa tutustua asiakkaan tilanteeseen.
Laaja yhtenäinen perehdytys, kattava määrä tietoa, esitteitä, materiaaleja ja työntekijöiden yhteisiä palaverieita joissa jakaa vinkkejä ja tilanteiden läpikäyntiä.

Kysymys 8: Kirjataanko mielestäsi huoli-ilmoitukseen liittyen tehdyt toimet tarpeeksi hyvin, jotta eri ammattilaiset pystyvät kirjausten perusteella näkemään asiakkaan kokonaistilanteen? Tähän kysymykseen 17% vastasi -kyllä ja 83% -ei.

Kysymys 9: Miten parantaisit huoli-ilmoitukseen liittyvän kirjaamisen selkeyttä?

Kirjaamista on useaan eri järjestelmään, ei ole yhtenäistä selkeää ohjetta mitä mihinkin missäkin tapauksessa. Myös itse näkee kirjauksia eri järjestelmissä, eri tavoin kirjattuina.
En osaa sanoa, olisiko joku valmis pohja/lomake?
Selkeä ohjeistus sosiaali ja terveystieteille. Kirjaus yhteen paikkaan?
Kirjaukset selkeästi lifecaren puolelle, turhauttaa tupla kirjaaminen.

Kaikki tulee kirjata kattavasti; suunnitelma, toteutus ja toteutustapa sekä onko esim. Jälkikontaktia tilanteen kartoittamiseksi. Kaikkien ammattilaisten tulee nähdä kirjaukset, eli kirjaus molempiin järjestelmiin.

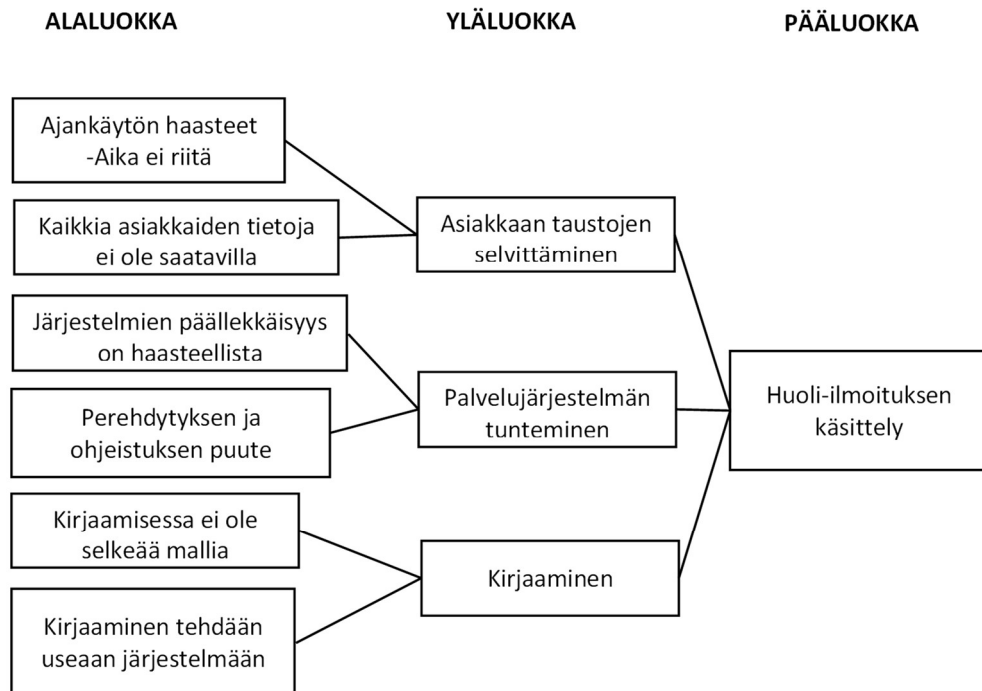
4.4 Tulosten yhteenveto

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ilmoitukset ovat aiheellisia ja ohjautuvat oikealle ammattilaiselle. Tämä antaa viitteitä siitä, että ilmoituksen vastaanottajille on annettu yhdenmukainen ohjeistus siitä, minkä tyyppiset ilmoitukset ohjataan kullekin ammattilaiselle. Saatujen vastausten perusteella ilmoituksen tekijälle löytyy asianmukainen ohjeistus verkkosivuilta. Ohjeessa kerrotan mitä huoli-ilmoitus voi sisältää ja missä tilanteessa sellainen kannattaa laatia. Vain 16,7 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei asiakkaita koskevat huoli-ilmoitukset ohjaudu oikealle ammattilaiselle tai ole ylipäättäen aiheellisia.

Saaduista vastauksista kävi ilmi yhtenäisten ohjeiden puute liittyen asiakkaan ensikontaktiin. Peräti 83,3 % vastanneista palveluohjaajista koki, ettei ole saanut lainkaan yhtenäistä ohjeistusta huoli-ilmoituksen perusteella tehtävään yhteydenottoon. Kyselystä kävi niin ikään ilmi tämänhetkisen ohjeistuksen ja koulutuksen riittämättömyys. Peräti 67 % vastaajista koki, ettei nykyiset keinot ikääntyneiden huoli-ilmoitusten käsittelemiseen ole riittäviä. Eräässä kyselyyn laaditussa, avoimessa vastauksessa tuotiin esille selkeä kehittämisidea: ”Laaja yhtenäinen perehdytys, kattava määrä tietoa, esitteitä, materiaaleja ja työntekijöiden yhteisiä palaverieita, joissa jakaa vinkkejä ja tilanteiden läpikäyntiä.” Kaiken kaikkiaan vastauksista kävi ilmi selkeä tarve yhtenäiselle ohjeistukselle ja aiheesta kertovalle materiaalille.

Asiakkaan tilanteeseen valmistautuminen jakoi hieman enemmän mielipiteitä, kuin aiemmat kysymykset. Enemmistö, eli 66,7 % vastaajista koki oman valmistautumisensa asiakaskontakteihin olevan riittävää. Kysymykseen: ”kuinka valmistautua paremmin asiakkaan tilanteeseen,” annetut vastaukset olivat erityisen yksimielisiä. Neljä viidestä vastaajasta koki, että aikaa valmistautumiseen tulisi olla nykyistä enemmän. Esille nousi myös asiakkaan terveystietojen käsittelyyn

liittyviä haasteita. Osa ohjaajista koki, että tämänhetkiset resurssit eivät ole riittäviä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioimiseen, esimerkkinä mainittiin mielenterveys- ja päihdeongelmiin reagoiminen. Kuviossa 1 havainnollistetaan ammattilaisten kokemuksia huoli-ilmoituksen käsittelystä.



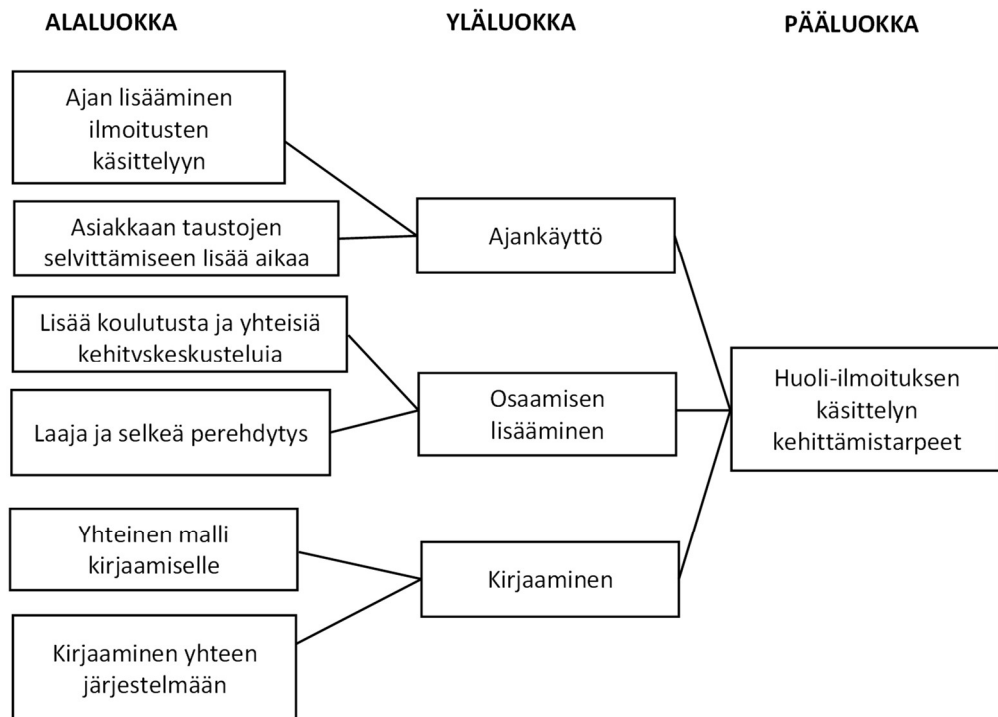
Kuvio 1. Huoli-ilmoituksen käsittelyyn liittyviä kehittämisen aiheita

Kirjaamiseen liittyvät kysymykset nostivat esille myös yhteneväisen ohjeistuksen puutteen. 83 % vastaajista koki, ettei huoli-ilmoitukseen liittyviä kirjauksia tehdä kokonaisvaltaisesti, eikä niin, että eri ammattilaiset pystyisivät hyödyntämään tehtyjä kirjauksia omassa työssään. Avointen vastausten kautta kävi ilmi ohjaajien turhautuminen käytössä oleviin kahteen asiakastietojärjestelmään.

Kyselyn kautta nousikin esille kehittämissuositus kirjaamiskäytäntöihin liittyen:

Kaikki tulee kirjata kattavasti; suunnitelma, toteutus ja toteutustapa sekä onko esim. jälkikontaktia tilanteen kartoittamiseksi. Kaikkien ammattilaisten tulee nähdä kirjaukset, eli kirjaus molempiin järjestelmiin.

Kuviossa 2 havainnollistetaan esille nousseita kehitystarpeita.



Kuvio 2. Huoli-ilmoituksen käsittelyn kehittämiseen esille nousseita tarpeita

5 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen suunnittelussa ja tekovaiheessa tavoiteltiin tutkimuksen eettistä kestävyttä, joka takaa tutkimuksen laadun ja lisää luotettavuutta. Pääperiaatteenä tässä tutkimuksessa on ollut noudattaa hyviä, eettisesti kestäviä ja tieteellisiä käytänteitä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu huolellisuus, avoimuus ja tarkkaavaisuus niin tutkimuksen teko vaiheessa kuin tulosten käsittelyssäkin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018)

5.1 Eettiset näkökulmat huoli-ilmoituksen käsittelyssä

Oleellinen osa ammatillisuutta on ammattieettiset valmiudet, kypsyyt ja harkinta. Työntekijä kohtaa työssään alati vaihtuvia asiakkaita ja tilanteita, joissa toimintaa ja vastauksia on pohdittava yksilöllisesti ja tapauskohtaisesti. Ammattietiikka ja sen eri osa-alueet eivät kuitenkaan anna suorita vastauksia erilaisiin tilanteisiin ja toimintatapoihin. Työntekijän on pystyttävä tekemään eettisesti kestäviä, yksilöityjä valintoja ja päätöksiä. Laillistetun ammattihenkilön ammattietiikkaan sisältyy työntekijän oma vastuu ammattitaidostaan. (Talentia, 2017, s.6–8.)

Huoli-ilmoitus tulee useissa tapauksissa ilman, että henkilö itse on tietoinen ilmoituksen tekemisestä. Ilmoituksen käsittelyssä työntekijän on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta tilanteissa, joissa asiakas ei halua lähteä tarjottaviin toimenpiteisiin. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on osa eettisiä ohjeita, jotka ohjaavat ammattilaisten työtä. Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka tarkoittaa, että asiakkaalle on kerrottava eri mahdollisuuksista sekä niiden vaikutuksista tilanteeseen. Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus tehdä valintoja omassa tilanteessaan. Työntekijä ei voi painostaa tai pakottaa asiakasta mihinkään päätökseen. Itsemääräämisoikeuteen liittyy toisinaan erilaisia vaihtelevia ja haastaviakin tilanteita. (Talentia, 2017, s.12.)

5.2 Tutkimuksen tekoon liittyvät eettiset näkökulmat

Ryhmästämmme löytyvän kokemuksen ansiosta saimme tärkeitä kontakteja suoraan työelämään. Hyvien ja toimivien suhteiden taas voisi ajatella vaikuttaneen myönteisesti toteutettuun kyselyyn ja sen kautta saatujen vastausten todenmukaisuuteen. Kysely laadittiin niin ettei se itsessään ohjailisi ammattilaisten vastauksia. Näin toimimalla saatiin mahdollisimman rehellistä ja puolueetonta tietoa, jota voidaan myöhemmin hyödyntää huoli-ilmoituksen ja sen käytännön toteutuksen kehittämisessä.

Olemme perehtyneet opinnäytetyötämme ohjaaviin eettisiin periaatteisiin ja halunneet toimia niiden mukaisesti koko prosessin ajan. Olemme opinnäytetyön alusta asti käyttäneet Arene Ry:n julkaisemaa *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia*- julkaisua. Tämä onkin toiminut hyvänä tukipilarina

pohtiessamme tutkimukseen liittyviä kysymyksiä ja haasteita. Samaiseen julkaisuun perustuu Diakonia-ammattikorkeakoulun Tutkimuseettiset periaatteet, joihin olemme niin ikään yhdessä perehtyneet.

Kyselylomakkeen suunnittelussa on huomioitu tutkimuseettiset seikat, eli tässä tapauksessa huolellinen perehtyminen huoli-ilmoituksiin liittyviin aikaisempiin aineistoihin, sekä myös työelämä yhteistyökumppanin antamaan tietoon. Näin tutkimuksen teossa pystytään huomioimaan mahdolliset epäkohdat tämänhetkessä työskentelyssä palveluohjaajien näkökulmasta ja laatimaan kysymykset niihin liittyen. (Kyselylomakkeen laatiminen, 2021)

Lomakekyselyssä kysymysten tarkalla muotoilulla on suurempi merkitys, kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Kysymysten täytyy olla perusteltuja ja tutkimuksen viitekehysissä. Lomakekyselyssä vastaukset saadaan anonymisti, jolloin haastattelussa tapahtuva elekieli ja tarkentavat kysymykset jäävät kokonaan pois (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Lait ohjaavat myös opinnäytetyön tekemistä. Lakeihin tutustumalla varmistetaan, ettei kenenkään oikeuksia rikota tutkimuksen aikana. Opinnäytetyö on julkinen asiakirja, joten laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (L 621/1999) on hyvä nostaa esille. Tämä tietenkin korostaa tietojen oikeellisuuden tarkastamista opinnäytetyötä tehdessä. Asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, joka on toimitettu viranomaiselle käytettäväksi toimialaan tai tehtävään liittyen.

5.3 Luotettavuus

Tämän tutkimuksen avulla olemme tuottaneet tietoa ikäihmisten huoli-ilmoitusten käsittelystä Essoten alueella. Olemme sitoutuneet noudattamaan työssämme kaikkia aiheesta säädettyjä lakeja, asetuksia ja oppilaitoksemme yleisiä ohjeita. Tämän tutkimuksen kautta saatujen tietojen ja vastausten hyödyntämisen palveluiden kehittämisprosessissa tulee olla ammattimaista ja ehdottoman luottamuksellista. Tämä tarkoittaa, ettei kenenkään henkilötietoja ole kerätty ilman

perusteltua syytä eikä käytetty tutkimuksemme ulkopuolisiin intresseihin. Olemme huolehtineet tutkimuskysymyksiin vastanneiden tietosuojasta ja siitä, ettemme tutkimuksellamme aseta ketään epätoivottuun asemaan.

Tutkimuksen luotettavuuden mittaamiselle ei ole yksiselitteistä ohjetta. Pääsääntöisesti tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen eettisesti kestäviä arvoja, sekä tutkijoiden omaa sitoutumista tehdä laadukasta tutkimusta. Tutkimukseen on kuvattu tarpeellisen selkeästi tutkimuksen kohde, perustelut tutkimukselle, perustelu millä on valittu tutkimukseen osallistuvat vastaajat. Tutkijoiden havaintojen ja päätelmien puolueettomuutta edistettiin tutkimuksessa selkeillä perustelluilla kysymyksillä. Kyselytutkimuksessa vastausten havainnointi on yksiselitteisempää, kuin haastattelussa. (Sarajärvi & Tuomi, 2018)

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä kuvataan myös sanoilla validi ja reliabeli. Validi ilmaisee sitä, kuinka pätevä tutkimus itsessään on ja vastaako tutkimus haluttua aihepiiriä. Validiteetti kertoo siitä, kuinka perusteellisesti tutkimus on tehty ja kuinka tulokset, sekä niiden analysointi vastaa tutkimuskysymyksiä. Reliabeli ilmaisee puolestaan tutkimustulosten luotettavuutta. Tutkimuskysymysten tarkka suunnittelu antaa korkeampaa arvoa tutkimuksen reliabelille, sillä mitä yksinkertaisemmat ja helposti ymmärrettävät kysymykset jokaiselle vastaajalle on, vastaukset ovat todennäköisesti toisellakin tutkimuskerralla samanlaatuiset. (Hirsjärvi ym. 2009, s.194–196)

5.4 Vanhuspalveluja koskevaa lainsäädäntöä

Vanhuspalveluiden toimintaa ja huoli-ilmoituksiin liittyvää toimintaa ohjaa myös lait. Huoli-ilmoituksen käsittelyä määrää suurimmaksi osaksi sosiaalihuoltolaki sekä laki ikääntyneen henkilön toimintakyvyn tukemisesta (L980/2012), jotka säättävät selvittämään henkilön palvelutarpeen, mikäli viranomainen on saanut ilmoituksen palveluiden selvittämisen tarpeellisuudesta.

”Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.”
(L980/2012)

Tutkimus on tarkoitettu viranomaiskäyttöön, toiminnan kehittämiseen. Seuraava merkittävä laki on tekijänoikeuslaki (L 404/1961). Tässä tutkimuksessa on käytetty tukena useiden eri tahojen laatimaa materiaali, tekijänoikeuslaki huomioon ottaen. Näin toimimalla emme syyllisty plagiointiin ja jokainen saa huomion ja kiitoksen laatimastaan aineistosta. Pystymme toteuttamaan tämän lähteiden oikeaoppisella merkkäamisella, Diakin ohjeiden mukaisesti.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään muiden ihmisten antamia tietoja, joten tietosuojalain noudattaminen on erityisen tärkeää (L 1050/2018). Kyselyyn vastanneiden on voitava luottaa, että heidän antamia tietoja käsitellään asianmukaisesti. Tietosuojalain tarkoitus on suojella ihmisten yksityisiä tietoja ja tietojen käsittelyä.

6 DIAKONIATYÖN NÄKÖKULMA

Kirkkojärjestelmä määrittelee diakonian seuraavasti: ”Seurakunnan ja sen jäsen-
ten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (KJ 4:3). Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyön voisi-
kin tiivistää vaikeuksissa olevan lähimmäisen auttamiseksi. Tähän kuuluu oleellisesti sosiaalisen ja terveydellisen toimintakyvyn tukeminen. (Suomen

ev.lut.kirkko. 24.4.2022.) Huoli-ilmoituksen tekeminen voi olla ilmoituksen kohteena olevalle tärkeä osoitus lähimmäisenrakkaudesta.

Seurakunnan diakoniatyöntekijä on eturintamassa kohtaamassa myös ikääntyneiden ihmisten hätää ja avuntarpeita. Käytännössä ei voisi olla kirkkoa ilman diakoniatyötä, se on ollut ja on tänäkin päivänä merkittävä osa kirkkoa. Ainoastaan olemalla diakoninen toimija kirkko voi osoittaa olevansa Jumalanvaltakunnan läsnäolon tuntomerkinä maailmassa. Kun määritellään kirkon missiota, keskeistä on se millä tavoin se auttaa ihmisiä niin hengellisessä, henkisessä kuin taloudellisessakin hädässä. Jo alkuseurakunnan aikana kirkko otti huomaansa kärsivän ihmisen (Suomen ev.lut. kirkko. 24.4.2022.)

Diakoniatyö pyrkii palvelemaan ja auttamaan ihmistä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kirkkolaki määrittelee tärkeimmiksi avun kohteiksi heidät, joita mikään muu apu ei tavoita. Auttamistyön kannalta on tärkeää, että diakoniatyöntekijöillä on riittävästi ammattitaitoa sekä toimivat kontaktit yhteiskunnan virallisiin auttaviin tahoihin. (Helosvuori., ym. 2002. s.234.) Verkostoitumisesta on apua, kun miettään millaisen avun piiriin asiakas tulisi kulloinkin ohjata, näin ollen verkostomaisen työskentelytavan haltuun ottaminen on oleellinen osa diakoniatyöntekijöiden peruskoulutusta. (Helosvuori., ym. 2002. s.262-263).

Jotta laajasta vanhustenpalvelujärjestelmästä saadaan mahdollisimman toimiva, selkeä ja asiakasryhmää palveleva kokonaisuus, tarvitaan sosiaali- ja terveystoimen, avo- ja laitoshoidon sekä julkisten ja yksityisten palvelutuottajien laaja-alaista yhteistyötä. Julkisen sektorin, seurakunnan sekä omaisten ja vapaaehtoisten välistä yhteistyötä tulisi myöskin lisätä. (Thitz., ym. 2020. s.196)

Laihialla etsivä vanhustyö soitti kaikille 70-vuotta täyttäneille kuntalaisille seurakunnan ja kunnan yhteisen Laihia apu -nimisen hankkeen myötä. Näin kartoitettiin covid-19-viruksen aiheuttamissa erityisolosuhteissa elävien ikääntyneiden vointia ja elämäntilannetta. Mainittu hanke on hyvä esimerkki kunnan ja seurakunnan toimivasta ja hedelmällisestä yhteistyöstä, jossa lähimmäisestä herännyt huoli on poikinut toimivan käytännön myös jatkoa ajatellen. Saman tyyppinen

hanke on toteutettu myös Rovaniemellä yhteistyössä kunnan, seurakunnan ja alan järjestöjen kanssa. Yli 70-vuotiaille tarjottiin niin ikään opastusta, keskustelusekä asiointiapua. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. 28.3.2022)

Koska seurakunnan diakoniatyö on näköalapaikalla mitä tulee ikääntyneiden hyvinvointiin, olisi tärkeää, että seurakunnissa olisi toimivat moniammatilliset yhteistyöverkostot. Huoli-ilmoituksen tekeminen on yksi toimiva keino osoittaa lähimmäisen rakkautta silloin kun kirkon työntekijä havaitsee, ettei kaikki välttämättä ole kohdallaan, eikä asiakkaaseen saada yhteyttä. Näin vastuu huolta aiheuttaneesta ihmisestä siirtyy viranomaisille.

7 POHDINTA

Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan vetää muutamia johtopäätöksiä. Perustelomme johtopäätöksemme saamiemme tutkimustulosten avulla. Huoli-ilmoitus on hyödyllinen työkalu palveluohjauksessa, sillä huoli-ilmoitus johtaa usein asiakkuuteen. Tästä voidaan päätellä, että huoli-ilmoitukset ovat tarpeellisia myös asiakkaiden näkökulmasta. On tärkeää pitää huolta iäkkäiden ihmisten turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. On myös hyvä nähdä, että huoli-ilmoitusten väärinkäytökset ovat verrattain vähäisiä suhteutettuna ilmoituksista saataviin hyötyihin. Saatujen vastausten perusteella ei voida päätellä kuinka suuri osa huoli-ilmoituksista on aiheettomia, tai kuinka monessa on kyse ikääntyneen vääränlaisesta tulkitsemisesta.

Viimeisen vuoden aikana huoli-ilmoitusten määrä on lisääntynyt huomattavasti. Oletamme, että suurena vaikuttajana on koronapandemia, mutta ihmiset ovat myös oppineet sosiaalisen hyvinvoinnin ja kohtaamisen merkityksen. World Health Organization (2021) julkaisi artikkelin, jossa todettiin, että pitkään aikaan sosiaalista eristäytymistä ja yksinäisyyttä ei tunnustettu terveydellisinä haasteina, vaan niiden merkitystä laiminlyötiin. Joissain maissa nämä ongelmat on alettu tunnustamaan julkisesti. Covid-19 pandemia on korostanut näiden ongelmien vaikutuksia ja aiheen ajankohtaisuutta. Tulkintamme on, että ihmiset ovat

pandemian myötä kiinnittäneet huomiota tarkemmin ikääntyneiden toimintakykyyn ja hyvinvointiin. Huolen ilmaantuessa, huoli-ilmoitus nähdään hyvänä keinona puuttua tilanteeseen. Tämä tarkoittaa kuitenkin sitä, että työmäärä ilmoitusten käsittelyssä on kasvanut ja sen myötä myös tarve ilmoituskäytänteiden kehittämiseksi.

Kyselyn tuloksista voidaan sen sijaan päätellä, kuinka palveluohjaus kykenee käsittelemään saamiaan ilmoituksia. Vastausten perusteella enemmistö ammattilaisista kaipaisi enemmän aikaa ilmoitusten käsittelyyn, jotta pystyisivät tutustumaan asiakkaan taustoihin yksityiskohtaisemmin. Asiakkaan taustojen tunteminen helpottaisi hänen ohjaamistaan oikeanlaisen tuen piiriin. Ammattilaisten olisi hyvä tietää asiakkaan terveyteen liittyvät seikat, jotka ovat vaikuttamassa tarvittaviin palveluihin. Tarvittaisiin myös pääsyä asiakkaan terveystietoihin, hänen luvallaan, mikä taas on ristiriidassa tietoturvan, sekä järjestelmien kankean käytön kanssa. Näin toimimalla vältyttäisiin varmastikin tarjoamasta päällekkäisiä palveluita, eli palveluita, joilla on samat tavoitteet. Palveluihin kohdennetut resurssit tulisivat nykyistä paremmin hyödynnettyä, jos palvelukokonaisuudet olisivat selkeämpiä ja huomioisivat myös kunkin työntekijän erilaiset ammatilliset vahvuudet.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että palveluohjauksessa kaivattaisiin enemmän tietoa ja koulutusta, liittyen huoli-ilmoituksen käsittelyyn. Koulutuksella saataisiin yhteisiä toimintamalleja, mutta myös vertaistukea vaativaan työhön. Jos tiedot ja toimintamallit olisivat kaikille samat, olisi työn tekeminen tehokkaampaa, sekä huoli-ilmoituksen käsittelyn kehittäminen yksinkertaisempaa. Yhteisen koulutuksen lisäksi tarvitaan nykyistä useammin työntekijäpalavereita, jossa ammattilaiset voivat vaihtaa ajatuksia ja nostaa esille huoli-ilmoitusten käsittelyyn ja palveluohjaukseen liittyviä haasteita. Tämä varmasti parantaisi myös työntekijöiden työhyvinvointia ja lisäisi osallisuudenkokemusta toiminnan kehittämisessä.

Vaikka kyselyssä ei sitä suoranaisesti kysytykään, vastauksista on tulkittavissa myös tarve moniammatillisen yhteistyön lisäämisen. Eri palveluntuottajien ja toimijoiden kesken jaetut tiedot ja kokemukset auttaisivat asiakkaan ohjaamisessa

oikeiden palveluiden piiriin, oikeaan aikaan. Moniammatillinen yhteistyö on kovasti kaivattu asia sosiaalialalla, sillä ala kehittyy tällä hetkellä vauhdilla.

Esille on nostettava myös toiminnan ja kirjaamisen virtaviivaistaminen. Monen eri järjestelmän käyttö vaikuttaisi olevan haasteellista ja kyselyvastausten perusteella myös turhauttavaa. Olisi hyvä pohtia keinoja yksinkertaistaa järjestelmien käyttöä ja kirjaamista, jotta asiakkaiden tiedot olisivat helposti saatavilla ja päivityisivät reaaliajassa. Vastausten perusteella juuri tällaiset toimenpiteet säästäisivät aikaa, näin säästyneen ajan voisi hyödyntää esimerkiksi asiakkaan taustojen ja palveluiden selvittämiseen.

LÄHTEET

Alasuutari, P. (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia (2017). *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Bogdan, R., DeVault, M., & Taylor, S. (2015). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. Saatavilla 6.5.2022. [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=pONoCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Bogdan,+R.,+DeVault,+M.,+%26+Taylor,+S.+\(2015\).&ots=Qixeitby0N&sig=jgh_Mxxxxyfe4jCv099VF4NU8mpQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Bogdan%2C%20R.%2C%20DeVault%2C%20M.%2C%20%26%20Taylor%2C%20S.%20\(2015\).&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=pONoCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Bogdan,+R.,+DeVault,+M.,+%26+Taylor,+S.+(2015).&ots=Qixeitby0N&sig=jgh_Mxxxxyfe4jCv099VF4NU8mpQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Bogdan%2C%20R.%2C%20DeVault%2C%20M.%2C%20%26%20Taylor%2C%20S.%20(2015).&f=false)

Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystoimi. (2021). Ilmoita huolesta. Julkaisuaika 5.11.2021. <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/vanhus-ja-vammaispalvelut/ilmoita-huolesta/>

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystoimi. 28.12.2020. Vanhuspalvelujen käsikirja. <https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2022/01/vanhuspalvelujen-kasikirja-2022.pdf> (Saatavilla 24.4.2022).

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. (2009). Tutki ja kirjoita (15. uud. p.). Tammi.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa J. Vuori(toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. i.a. Saatavilla: 24.4.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>

Kettunen, J., Kärki, A., Näreaho, S., & Päällysaho, S. (18.4.2018). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*, Arene ry. Saatavilla 24.4.2022 <https://www.arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2020/>

L1050/2018. Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P34>

- L254/2015. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 20.03.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254#Pidm45237815265904>
- L404/1961. Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>
- L621/1999. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
- L980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista. 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Wiley, J. & Sons, Incorporated. Research Methods : A Guidebook and Resource. Saatavilla 23.4.2022. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/diak/reader.action?docID=4038514>.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala T., Kinos, S. (2017). Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Juvenes Print.
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. (28.3.2022). Ikääntyneiden toimintakyvyn tukeminen koronavirus pandemian aikana. (Saatavilla 24.4.2022)
<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/ajankohtaista/ikaantyneiden-toimintakyvyn-tukeminen-koronavirusepidemian-aikana>
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. (21.1.2021). Ikäihmisen kaltoinkohtelu jää usein tunnistamatta. <https://thl.fi/fi/-/ikaihmissen-kaltoinkohtelujaa-usein-tunnistamatta-hajanaista-viranomaisyhteistyota-on-tiivistettava> (Saatavilla 1.5.2022)
- Toikko, T., Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Juvenes Print.

- Thitz Päivi, Malkavaara Mikko, Rättyä Lea, Valtonen Minna (2020).
Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö. Tampere 2020.
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtokari Maria, Alastalo Hanna, Luoma Minna-Liisa (2021) Ikääntyneiden kaltoinkohtelu ja sen tunnistaminen huoli-ilmoituksen avulla. Tutkimuksesta tiiviisti 3/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
Saatavilla 24.4.2022 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-619-0>
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- World Health Organization. (2021). *Social isolation and loneliness among older people: advocacy brief*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240030749> .Saatavilla 24.4.2022
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Kyselylomakkeen laatiminen. Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja (29.10.2018). Tampere.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>. Saatavilla 24.4.2004

LIITE 1. TUTKIMUS SUUNNITELMA

MITÄ TUTKIMME?

Tässä opinnäytetyössä tutkimme työelämälähtöisesti ikääntyneiden huoli-ilmoitusten kehittämistyöhön liittyviä kysymyksiä ja käytäntöjä. Tätä ajantasaista tietoa tutkimustyöhömme saamme palveluohjauksen ammattilaisille laatimienne kyselyiden ja haastatteluiden avulla. Tarve tämän kaltaiselle tutkimustyölle nousi suoraan työelämästä, ikääntyneiden palveluohjauksesta (Essote). Tässä opinnäytetyössä tutkimme erityisesti huoli-ilmoitukseen liittyviä haasteita ja suoranaisia epäkohtia, työelämä lähtöisesti. Pyrimme lisäämään ajantasaista tietoa huoli-ilmoitusten kattavuudesta ja toimivuudesta, sekä -ilmoitusten käsittelyyn liittyvistä haasteista ja suoranaisista epäkohdista. Toivomme, että opinnäytetyömme voisi olla osaltaan tukemassa ikäihmisiä koskevan huoli-ilmoituksen kehittämistyötä. Tarve tämän kaltaiselle, kehittämistyötä tukevan tiedon tuottamiselle on ilmeinen.

YHTEISTYÖTAHOT JA TIEDONKERUUMENETELMÄT

Tämän kehittämistyötä tukevan, tutkimuksellisen opinnäytetyön tiimoilta olemme aktiivisesti yhteydessä Essoten (etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä) vanhuspalveluiden keskitettyyn asiakasohjaukseen sekä muihin asiantuntijatahoihin. Laadimme yhdessä palveluesimiehen kanssa Webropol -kyselyn Omatorille, vanhus- ja vammaispuolen palveluohjaajille. Käyttämällä tätä ja muita määrällisiä ja laadullisia tiedonkeruumenetelmiä on yhteistyömme työelämätahton ja asiantuntijoiden kanssa mahdollisimman tarkoituksenmukaista, kattavaa ja sujuvaa. Samalla selvitämme myös huoli-ilmoitusten

käsittelyn eri vaiheissa työskentelevien ammattilaisten mahdollisia kehitysideoita ja -tarpeita. Tiedonkeruumenetelmät ovat niin ikään joko määrällisiä tai laadullisia.

AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYSOINTI

Tätä tutkimuksellista opinnäytetyötä varten keräämämme tiedot ja tarvittavat asiakirjat ovat kaikki salassa pidettävää aineistoa. Kaikessa työskentelyssä noudatamme Diakonia-ammattikorkeakoulun eettisiä periaatteita ja käytäntöjä. Tutkimustulosten analysointiin käytettävät menetelmät tarkentuvat vielä opinnäytetyömme edetessä ja saamiemme kyselyvastausten myötä. Olemme perehtyneet Diakonia-ammattikorkeakoulun tutkimusetiikkaan ja -käytäntöihin, sitoudumme noudattamaan niitä tässä opinnäytetyössämme.

Sini Roponen

Tuula Elgbacka

Pekka Kauhanen

LIITE 2 KYSELY LOMAKE

Huoli-ilmoituksen käsittely

- 1. Ohjautuuko huoli-ilmoitus mielestäsi oikealle ammattilaiselle?**
Kyllä
Ei
- 2. Ovatko asiakkaita koskevat huoli-ilmoitukset pääosin aiheellisia?**
Kyllä
Ei
- 3. Koetko saaneesi yhtäläisen ohjeistuksen huoli-ilmoituksen ensikontaktin ottamiseen?**
Kyllä
Ei

En ole saanut yhtenäistä ohjeistusta lainkaan ilmoituksen käsittelyyn

4. **Oletko mielestäsi valmistautunut riittävästi huoli-ilmoituksen sisältöön, asiakkaan tilanteeseen /taustoihin ennen käynnille menoa?**
Kyllä
Ei
5. **Miten voisit valmistua paremmin asiakkaan tilanteeseen?**
Avoin vastaus mahdollisuus
6. **Mikäli huoli-ilmoituksen kohteena ollut asiakas ei ole halukas palvelutarpeen arviointiin tai palveluille ei ole tarvetta selkeästi, onko sinulla mielestäsi riittävät keinot informoida asiakasta kolmannen sektorin palveluista? (esim. esitteiden postittaminen).**
Kyllä
Ei
7. **Mitä toimintatavoissa tulisi mielestäsi muuttaa, että huoli-ilmoituksen käsittely tapahtuisi kattavammin?**
Avoin vastaus mahdollisuus
8. **Kirjataanko mielestäsi huoli-ilmoitukseen liittyen tehdyt toimet tarpeeksi hyvin, jotta eri ammattilaiset pystyvät kirjausten perusteella näkemään asiakkaan kokonaistilanteen?**
Kyllä
Ei
9. **Miten parantaisit huoli-ilmoitukseen liittyvän kirjaamisen selkeyttä?**
Avoin vastaus