



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tuulia Kivisaari & Mirja Kuhalampi

Gerontologinen sosiaaliohjaus palveluna Helsingin kaupungilla

”Hirvittääkö taksa? Geso ei mitään maksa!”

Opinnäytetyö

Kevät 2025

Sosiaali- ja terveysala, ylempi AMK, Ikääntymisen asiantuntija



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosiaali- ja terveysala (ylempi AMK), Ikääntymisen asiantuntija

Tekijät: Tuulia Kivisaari & Mirja Kuhalampi

Työn nimi alaotsikoineen: Gerontologinen sosiaaliohjaus palveluna Helsingin kaupungilla: ”Hirvittääkö taksa? Geso ei mitään maksa!”

Ohjaaja: Katariina Perttula

Vuosi: 2025

Sivumäärä: 78

Liitteiden lukumäärä: 6

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka taustalla oli Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikössä aiemmin tunnistettu tarve määrittää kaupunkitasolla yhtenäinen gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelu. Kehittämistyön tarkoituksena oli muodostaa sosiaaliohjaajien kanssa sosiaaliohjauksen palvelusta yhteinen näkemys ja kirkastaa sosiaaliohjauksen sisältöä sekä yhteistä toimintakulttuuria. Yhtenäisen palvelun myötä asiakkaille voidaan taata yhdenvertainen palvelu koko kaupungin alueella. Kehittämistyössä pyrittiin muodostamaan gerontologisen sosiaaliohjauksen osaamisesta, työtehtävistä ja palvelusta selkeämpi näkemys ja vahvistamaan ymmärrystä sosiaaliohjaajien työn kokonaisuudesta.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä yhdessä sosiaaliohjaajien kanssa palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen ja soveltaen. Kehittämistyöhön kutsuttiin kaikki gerontologista sosiaaliohjausta tekevät sosiaaliohjaajat. Tarvittava laadullinen aineisto tuotettiin kahdessa Learning Café -menetelmää mukailevassa työpajassa ja yhteisessä keskustelussa sosiaaliohjaajien kanssa. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön analyysivaiheessa aineisto tiivistettiin ja jäsennettiin palvelumuotoiluprosessia mukaillen. Analyysimenetelmänä käytettiin samankaltaisuuskaaviota.

Työpajojen tuloksista havaittiin gerontologista sosiaaliohjausta tekevien sosiaaliohjaajien osaamisen ja tietämisen monipuolisuus sekä muodostettiin yhteinen käsitys sosiaaliohjauksen palvelusta. Johtopäätöksenä totesimme, että gerontologinen sosiaaliohjaus palveluna rakentuu lopulta yksikössä jatkuvan yhteisen kehittämistyön myötä. Tärkeimpänä havaintona oli sosiaaliohjaajien säännöllisten yhteisten kokoontumisten ja keskustelujen tarve. Tämän työn jälkeen tavoitteena on, että gerontologisen sosiaalityön yksikkö jatkaa kehittämistyössä havaittujen ja ideoitujen asioiden kehittämistä. Kehittämistyö tuo esiin Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaaliohjauksen sisältöä ja työkenttää sekä mallintaa gerontologisen sosiaaliohjauksen toteuttamista merkittävänä osana tunnetumpaa gerontologista sosiaalityötä. Tämän kehittämistyön tulokset yhtenäisen gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelusta ja sen kehittämisestä ovat käyttökelpoisia myös muilla hyvinvointialueilla.

¹ Asiasanat: ikääntyminen, palvelut, kehittäminen, palvelumuotoilu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Master's Degree in Social Services and Health Care, Applied Gerontology

Authors: Tuulia Kivisaari & Mirja Kuhalampi

Title of thesis: Gerontological social guidance as a service in the city of Helsinki

Supervisor: Katariina Perttula

Year: 2025

Number of pages: 78

Number of appendices: 6

This thesis is a developmental research project that was based on a previously identified need to define unified gerontological social guidance services at Helsinki city level. The purpose of the thesis was to meet the aforementioned need and to clarify the content and common operating culture of social guidance. Through unified service, clients can receive an equal service throughout the city. A better understanding of the duties of social counsellors was established through clarifying competences, tasks and service of gerontological social guidance.

The thesis was carried out as a developmental research project together with social counsellors by utilizing and applying service design methods. All social counsellors working in the gerontological social guidance unit were invited to the development work. The qualitative data was produced in two workshops based on the Learning Café method and discussions with social counsellors. In the analysis phase the data was summarized and organized in accordance with the service design process. The analysis method used was a similarity chart.

The results of the workshops revealed the versatility of the competence and knowledge of social counsellors. It was concluded that the unification of gerontological social guidance service will occur through continuous developmental work of the unit. The most important observation was the need for regular meetings and discussions between social counsellors. After the thesis, the gerontological social work unit aims to continue developing the issues observed and ideas generated. The thesis highlights the content and field of gerontological social guidance in the City of Helsinki and models its implementation as a significant part of the more well-known gerontological social work. The results are usable in all wellbeing services counties.

¹ Keywords: Keywords: ageing, services, development, service design

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 KEHITTÄMISTYÖN TARVE JA TAVOITE	9
3 GERONTOLOGISEN SOSIAALITYÖN YKSIKÖN PALVELU HELSINGIN KAUPUNGILLA	11
3.1 Gerontologisen sosiaalityön palvelu	11
3.2 Sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaus ja työn vaativuustekijät	13
4 GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	15
5 SOSIAALIOHJAUS TEHTÄVÄNÄ	18
5.1 Sosiaaliohjaus	18
5.2 Gerontologinen sosiaaliohjaus	20
5.2.1 Osallisuus gerontologisen sosiaaliohjauksen sisältönä	21
5.2.2 Itsemääräämisoikeus työn lähtökohtana	22
6 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	24
6.1 Kehittämisprosessi	24
6.2 Kehittämistyön tarkoitus	25
6.3 Laadullinen tutkimusote	27
6.4 Palvelumuotoilua mukaileva menetelmä	28
6.5 Aineiston tuottaminen	29
6.6 Learning Café -menetelmä	31
6.7 Aineiston käsittely ja analyysi	32
7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	34
7.1 Työpajat	34
7.1.1 Ensimmäinen työpaja – sosiaaliohjauksen jäsentäminen	34
7.1.2 Toinen työpaja – yhteinen asiakaslähtöinen työ	38
7.2 Palautteen kerääminen Webropol-kyselyllä	41

8	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	43
8.1	Palvelulupaus ja gerontologisen sosiaaliohjauksen motto.....	43
8.2	Asiakasryhmät ja tavoitteet	45
8.3	Asiakkaan palvelupolku suunnitelmallista työtä ohjaamassa	47
8.4	Sosiaaliohjauksen työtehtävät.....	48
8.5	Parityön toimintamallit	50
8.6	Osaaminen – työn vahva perusta.....	53
8.7	Webropol-kyselyn vastaukset.....	56
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	58
9.1	Gerontologinen sosiaaliohjaus palveluna	58
9.2	Yhteinen keskustelu ja tulosten yhteenveto sosiaaliohjaajien kanssa	60
9.3	Jatkokehittämissuhteet.....	63
10	POHDINTA.....	65
10.1	Tulosten tarkastelu ja hyödynnettävyys.....	65
10.2	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus.....	67
10.3	Muita kehittämistyössä havaittuja jatkossa ratkottavia asioita.....	68
10.4	Oman toiminnan pohdinta	69
	LÄHTEET	71
	LIITTEET	78

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1 Gerontologisen sosiaaliohjauksen puu ja palvelupolku (kuva: Tuulia Kivisaari).	38
Kuvio 1 Kehittämistyön aikataulu.	26
Kuvio 2 Malli aineiston tiivistämisestä.	32
Kuvio 3 Malli aineiston luokittelusta.	33
Kuvio 4 Gerontologisen sosiaaliohjauksen puun luonnos.	35
Kuvio 5 Parityön toimintamallit.	40
Kuvio 6 Gerontologisen sosiaaliohjauksen motot sanapilvenä.	45
Kuvio 7 Asiakasryhmät, korostuvat työotteet, -tehtävät ja tavoitteet.	46
Kuvio 8 Asiakkaan palvelupolku.	47
Kuvio 9 Työtehtävät ja yhteinen työ sosiaalityöntekijän kanssa.	49
Kuvio 10 Parityön toimintamallien SWOT-analyysi.	52
Kuvio 11 Osaamisen sisältö ja osaamista tukevat tekijät.	54

1 JOHDANTO

Ikääntyminen koskettaa meitä kaikkia jollain tavoin. Kun syystä tai toisesta ikääntyneen toimintakyky heikentyy ja osallisuus oman elämän ohjaamisessa vaikeutuu, muodostuu tarve yleensä läheisten tarjoamalle avulle ja huolenpidolle. Kaikilla ikääntyneillä ei kuitenkaan ole läheisiä, jotka voisivat tarpeen tullen auttaa tai suhteet läheisiin voivat olla vaikeita ja kuormittavia. Tuen, avun ja huolenpidon tarpeet ovat hyvin yksilöllisiä ja tarpeisiin vastaamisen menetelmät monenlaisia. Helsingissä gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen avulla pyritään vastaamaan palveluntarpeeseen esimerkiksi silloin, kun ikääntynyt asiakas ei kuulu selkeästi tiettyjen palvelujen kohderyhmään (vammaispalvelut, terveystyöt, päihde- ja mielenterveystyöt), palvelujen myöntämisen perusteet eivät täyty tai palvelut eivät ole riittäviä, mutta tuen tarve elämän hallinnan tai arjen asioinneista suoriutumiseksi on tunnustettu. (Helsingin kaupunki, i.a.-a).

Gerontologisen sosiaalityön perustehtävä on ikääntyneiden hyvinvoinnin ja hyvinvointia edistävien olosuhteiden tukeminen (Seppänen, 2017, s. 265). Ikääntyessä hyvin voiminen terveyden ja toimintakyvyn näkökulmista on keskeistä kokemukselle hyvästä vanhuudesta. Hyvään vanhuuteen liittyy olennaisesti myös elämänlaadun käsite, joka huomioi vanhenemisen osana luonnollista elämän kulkua (Räsänen, 2019, s. 18). Ikääntyneen itsenäisen selviytymisen tukeminen ja oman elämänsä tekijänä olemisen mahdollistaminen ovat elämänlaadun kannalta keskeisiä (mts. 19).

Tässä tutkivassa kehittämistyössä perehdyimme Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikössä tuotettavaan sosiaaliohjauksen palveluun, jonka keskeinen tehtävä on ikääntyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja voimavarojen vahvistaminen. Selvitimme sosiaaliohjaajien kanssa Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikössä tehtävän gerontologisen sosiaaliohjauksen työn kuvaa ja pohdimme, millaisista elementeistä rakentuu laadukas ja yhtenäinen sosiaaliohjauksen palvelu sosiaaliohjaajien itsensä sanoittamana. Lisäksi selvitimme, millainen parityön toimintamalli tukee gerontologisen sosiaaliohjauksen tavoitteita ja osaamista.

Helsingin kaupungin gerontologista sosiaalityön palvelua on aiemmin toteutettu sosiaali- ja lähityön palvelun nimellä. Gerontologisen sosiaalityön yksikön toiminta aloitettiin nykyisessä muodossaan keskitettyyn asiakasohjausmalliin siirtymisen myötä helmikuussa 2018, jolloin myös työn sisältö ja toimintatavat muuttuivat. Työ- ja toimintatapojen jatkuva muutos ja

kehittäminen ovat olleet osaltaan vaikuttamassa sosiaaliohjaajien nykyisiin työtehtäviin ja osaamiseen. Oikea-aikainen ja laadukas, sosiaalisesti kestävä palvelu edellyttää jatkuvasti kehittyvää ja joustavaa toimintakulttuuria ja palvelurakennetta organisaatiossa (Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2024). Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on sitoutunut palvelustrategiassaan muun muassa henkilöstön osaamisen kehittämiseen, yhteistyön vahvistamiseen eri toimijoiden välillä sekä lisäämään yksiköiden päätösvaltaa oman toiminnan kehittämisessä palvelujen parantamiseksi.

Opinnäytetyön aiheen valintaa ovat ohjanneet työhistoriamme ikääntyneiden parissa ja vahva usko siihen, että kaikille kuuluu ihmisarvoinen ja arvokas vanhuus. Erilaiset elämäntapahtumat vaikuttavat osaltaan myös siihen, millaiseksi vanhuus elämänvaiheena muodostuu. Palvelujen avulla pyrimme vastaamaan ikääntyneiden monenlaisiin ja samanaikaisiin tuen tarpeisiin. Näissä jatkuvasti muuttuvissa ja kehittyvissä palveluissa työskentelevinä ammattilaisina olemme jokainen vastuussa siitä, millaista palvelua ikääntyneille tuotamme. Sujuva arki on myös ikääntyneenä merkityksellinen elämänlaadun tekijä (Räsänen, 2019 s. 19).

Kehittämistyö on jatkoa vuoden 2023 syksyllä aloitetulle Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön kehittämistyölle. Kehittämistyötä tuolloin organisoinut gerontologisen sosiaalityön toimipisteen johtava sosiaalityöntekijä tarjosi opinnäytetyön aiheeksi gerontologisen sosiaaliohjauksen työn selkiyttämiseksi tehtävää kehittämistyötä. Tartuimme tähän mielenkiintoiseen tehtävään suurella innolla ja tietämättömyydellä työn sisällöstä. Kehittämistyö toteutui sosiaaliohjaajien kanssa tutkimuksellisenä kehittämistyönä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen ja soveltaen. Kehittämiskysymyksiin tuotettiin tietoa kahden työpajan sekä yhteisten keskustelujen kautta. Tässä raportissa kuvaamme kehittämistyön vaiheet ja vastaamme asetettuihin kehittämiskysymyksiin.

2 KEHITTÄMISTYÖN TARVE JA TAVOITE

Ikääntyneiden sosiaaliturva muodostuu palveluista ja toimeentuloturvasta sosiaali- ja terveydenhuollossa (STM, i.a.-a). Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) on kirjattu hyvinvoinnin edistämisen, sosiaalipalvelujen tarpeen sekä sosiaalihuollon toteuttamisen perusteet. Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus ovat keskeisiä lähtökohtia sosiaalihuollon palvelun toteuttamisessa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000). Iäkkäille järjestettävien sosiaali- ja terveystalvelujen on ns. vanhuspalvelulain mukaan oltava tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. Lisäksi palveluilla on vastattava ikääntyneen hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn sekä itsenäisen suoriutumisen ja osallisuuden tukemiseen (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 980/2012). Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) velvoittaa sosiaalihuollon ammattilaisia edistämään sosiaalista toimintakykyä, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä ehkäisemään syrjäytymistä ja lisäämään hyvinvointia ammatillisen toiminnan tavoitteena.

Viimeisimpänä valtakunnallisena uudistuksena sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta 21 hyvinvointialueelle ja Helsingin kaupungille 1.1.2023 alkaen (STM, i.a.-b). Vuosille 2024–2027 laadittu valtakunnallinen laatusuositus (STM, 2024) tukee hyvinvointialueita ja Helsingin kaupunkia palvelujen suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin työvälteenä. Suosituksen mukaan moniammatillisen osaamisen ja ohjauksen avulla varmistetaan tarpeenmukaiset ja sujuvat sekä kustannusten kasvua maltillisina pitävät talvelut. Talvelujen kokonaishallinnan parantamisen edellytyksenä on selkeä vastuiden ja roolien jako talvelujen ja toimijoiden laaja-alaisessa integraatiossa (mts. 73).

Helsingin kaupungin arvioiden mukaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen talvelujen tarve lisääntyy väestönkasvun myötä (Helsingin kaupunki 2022, s. 11). Helsingin väestökehityksessä huomio kiinnittyy nopeasti kasvavaan ikääntyneiden lukumäärään sekä talouden suhdanteiden, asuntomarkkinoiden ja maahanmuuton aiheuttamaan voimakkaaseen vaihteluun. ”Arvokas vanhuus on helsinkiläisten oikeus” julistaa Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025 (2021). Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan talvelustrategia 2023–2025 (2022) on asettanut tavoitteeksi huolehtia ikääntyneiden hyvinvoinnista ja tarpeista monipuolisesti mahdollistamalla talvelujen saaminen nopeasti, sujuvasti ja yhdenvertaisesti. Arvokas vanhuus edellyttää eettisesti vastuullista toimintaa niin talvelun järjestäjiltä, kun talvelun toteuttajiltakin. Toiminta Helsingin kaupungissa perustuu luottamukseen ja avoimuuteen, eettisen toimintakulttuurin rakentamiseen sekä sitoutumiseen kaupungin

toimintaperiaatteisiin, ohjeisiin ja sääntöihin (Helsingin kaupunki, i.a.-b). Helsingin kaupunki edellyttää osaamisen kehittämistä ja ylläpitämistä henkilöstöltään.

Kehittämistyön tavoitteena on kirkastaa gerontologisen sosiaalityön yksikössä toteutettavaa sosiaaliohjauksen tehtävää ja ideoida toimintamalleja, jonka avulla sosiaaliohjaajien tekemää sosiaaliohjausta palveluna voisi yhtenäistää ja sosiaaliohjaajien työnkuvaa selkeyttää. Yhtenäisen palvelun myötä gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakkaille voidaan taata yhdenvertainen palvelu koko kaupungin alueella. Tämä kehittämistyö tuo esiin Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaaliohjauksen sisältöä ja työkenttää sekä mallintaa gerontologisen sosiaaliohjauksen toteuttamista merkittävänä osana tunnetumpaa gerontologista sosiaalityötä. Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen palvelu on hakenut muotoaan ja yhtenäistä toimintamalliaan usean vuoden ajan.

Ohjaavia kehittämiskysymyksiä on kaksi. Kysymykset on laadittu yksikön aiemmassa kehittämistyössä tehdyn kyselyn tulosten ja yhteenvedon sekä toimipisteiden jatkotyöskentelyn pohjalta. Kehittämiskysymykset muodostavat myös työpajojen teemat.

1. Miten gerontologisen sosiaaliohjauksen osaamisesta ja työtehtävistä voidaan muodostaa yhtenäinen palvelu?
2. Millainen parityön toimintamalli tukee yhtenäisen gerontologisen sosiaaliohjauksen osaamista ja tavoitteita?

Apukysymyksinä suunnittelussa olivat: Mitä gerontologinen sosiaaliohjaus on? Mitä gerontologisen sosiaaliohjauksen osaaminen ja työtehtävät ovat? Miten osaaminen tukee työn tavoitteita ja yhtenäistä palvelua? Ja miten työtä yksikössä jaetaan?

3 GERONTOLOGISEN SOSIAALITYÖN YKSIKÖN PALVELU HELSINGIN KAUPUNGILLA

Tässä pääluvussa kuvaamme gerontologisen sosiaalityön palvelun sijoittumisesta palvelujärjestelmään sekä palvelun toteuttamista Helsingin kaupungin tuottamana sosiaalipalveluna. Kerromme myös yksikön sosiaaliohjaajan työn vaativuustekijöistä ja tehtävästä.

3.1 Gerontologisen sosiaalityön palvelu

Gerontologinen sosiaalityö on sosiaalityön palvelua, joka vastaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ikääntyneiden palvelutarpeeseen kiinteänä osana ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalveluja. Sen paikkaa palvelujärjestelmässä ja palvelun sisältöä on pyritty tutkimusten myötä määrittämään ja vahvistamaan valtakunnallisella tasolla (Kinni, 2014; Rossi, 2021; Kinni ym., 2023). Helsingissä 1.1.2018 käyttöön otetun keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksellisen mallin myötä vanhuspalveluissa on vahvistettu myös gerontologisen sosiaalityön paikkaa palvelujärjestelmässä. Helsingin kaupunki toteuttaa ikääntyneiden palveluja ohjaus- ja neuvontapalvelujen, palvelu- ja seniorikeskustoiminnan, kotihoidon, omaishoidon ja ympärivuorokautisen hoivan palvelujen kautta. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin sijoittuva arviointitoiminta on osa neuvonta- ja ohjauspalvelua (Helsingin kaupunki, i.a.-a). Asiakasohjaus ja gerontologisen sosiaalityön yksikkö ovat osa Helsingin kaupungin arviointitoimintaa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tehtävänä on järjestää ja tuottaa kaupungin asukkaille sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluja (Helsingin kaupunki, 2023, s. 10). Arviointitoiminnan omavalvontasuunnitelman (2023) mukaan tavoitteena on lisätä asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä heille oikea-aikaisesti tarpeita vastaavia palveluja. Gerontologisen sosiaalityön yksikön toteuttaman sosiaaliohjauksen lisäksi Helsingin kaupungilla tuetaan ikääntyneitä sosiaaliohjauksen palvelun avulla palvelukeskuksissa, jotka ovat avoimia kohtaamispaikkoja eläkeläisille ja työttömille. Sosiaaliohjausta tarjotaan myös seniorikeskuksissa, jotka tuottavat palvelua muun muassa ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen asumisen, lyhytaikaishoidon sekä arviointi- ja kuntoutusjaksojen muodoissa. Lisäksi sosiaaliohjaus on osa kotihoidon palvelua, jonka avulla mahdollistetaan ja tuetaan ikääntyneiden kotona asumista.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön asiakaskuntaan kuuluvat iäkkäät sekä selkeistä muisti-ongelmista kärsivät tai muistisairausdiagnoosin saaneet alle 70-vuotiaat (Helsingin kaupunki,

2023, s. 8). Gerontologisen sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä, edistää hyvinvointia vahvistavia olosuhteita sekä yhteisöjen toimivuutta. Gerontologisen sosiaalityön asiakkaaksi ohjaututaan asiakasohjauksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin tai moniammatillisen segmentoinnin perusteella. Arviointitoiminnan asiakasohjauksessa työskentelee sekä asiakasohjaajia että sosiaalityöntekijöitä. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan palvelutarve selvitetään asiakkaan kanssa laajasti. Mikäli palvelutarpeen arvioinnissa ilmenee esimerkiksi asiakkaan arjen sujumisen tai elämänhallinnan osalta asiakasohjauksen palveluja vahvempaa tuen tarvetta, asiakasohjaaja tai sosiaalityöntekijä tekee palvelulähetteen gerontologiseen sosiaalityön yksikköön. Gerontologisessa sosiaalityön yksikössä asiakkuus ohjautuu sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle asiakkaan tarpeen mukaisesti. Helsingin kaupunki tuottaa asiakkailleen gerontologisen sosiaalityön palvelua sosiaalityöntekijöiden sekä sosiaaliohjaajien ammattinimikkeillä. Gerontologisen sosiaalityön yksikkö tekee yhteistyötä lähes kaikkien palvelujärjestelmässä toimivien sosiaali- ja terveystalvelujen kanssa. Yhteistyökumppanit määräytyvät kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan.

Gerontologisen sosiaalityön yksikössä toimitaan pääsääntöisesti kotona asuvien erityistä tukea tarvitsevien ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa (Helsingin kaupunki, 2023, s. 8). Sosiaaliohjauksen keinoin saatetaan asiakkaita tarvittavien palvelujen ja tukitoimien piiriin sekä tuetaan ja ohjataan arkielämän sujumisessa (mts. 8–9). Sosiaaliohjauksessa painottuu palvelujen ja etuuksien hakeminen sekä niiden käyttämiseen liittyvä työskentely. Gerontologisen sosiaalityön yksikössä käytetään erityissosiaalityöntekijöiden (sisäinen tietolähde, 20.3.2024) laatimaa laatuksikirjaa ohjaamaan työtä asiakkaiden osallistamiseksi. Asiakkaan yksilölliset tuen tarpeet määritellään aina asiakkaan kanssa ja työntekijä ajaa asiakkaan etua ja sen toteutumista. Käsikirja luo suuntaviivoja ja lähestymistapoja gerontologiselle sosiaalityölle sekä muistuttaa, että iäkäs ihminen on ansainnut arvostusta, hyvää kohtelua ja kuulemistä. Esille nostetaan esimerkiksi itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja eettisyys. Laatuksikirjan tavoitteena on työn sisältöjen kehittäminen ja sen tarkoituksena on elää ja muokkautua tuottamaan laatua asiakastyöhön.

Gerontologisen sosiaalityön tehtävään sisältyy myös Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen rakenteellisen sosiaalityön tehtävä. Helsingin kaupungin gerontologinen sosiaalityön yksikkö tuottaa säännöllisesti tutkittua tietoa gerontologisen sosiaalityön ilmiöistä ja tehtävän monitahoisuudesta. Esimerkiksi Harmaalla alueella -raportissaan Honni ym. (2021) kuvaavat

osuvasti sosiaalialan työtä, jossa asiakkaan edun kannalta työskentely on toisinaan tasapainoilua. Raportti tuo esiin niin auttamistyön todellisuutta kuin palvelujärjestelmän ja lainsäädännön rakenteellisia puutoksiakin. Vuonna 2025 julkaistaan ikääntyneiden asumiseen liittyviä ilmiöitä esiin tuova raportti (sosiaalityöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto, 21.2.2025).

Gerontologisen sosiaalityön yksikön päällikkö johtaa neljää toimipistettä Helsingin kaupungin alueella (hallintoassistentti, henkilökohtainen tiedonanto, 24.4.2024). Kussakin toimipisteessä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, erityissosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja kotiavustajia. Gerontologisen sosiaalityön yksikössä työskenteli vuonna 2024 yhteensä noin 70 henkilöä, joista 22 sosiaaliohjaajan vakanssilla. Gerontologiseen sosiaalityöhön kuuluu myös omaishoidon harkinnanvarainen kotiavustajapalvelu sitovaa omaishoitotyötä tekeville omaishoitajille sekä omaishoidon toimintakeskuksissa järjestettävät sosiaaliohjaajien koordinoimat lakisääteiset omaishoitajien valmennukset (Helsingin kaupunki, 2023, s. 9). Tässä gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjausta käsittelevässä opinnäytetyössä rajasimme omaishoidon sosiaaliohjauksen ulkopuolelle työn erilaisen luonteen vuoksi.

3.2 Sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaus ja työn vaativuustekijät

Helsingin kaupungin (sisäinen tietolähde, 20.1.2025) gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien tehtävien vaativuuden arvioinnin mukaan sosiaaliohjaajien työn tehtäväkuvauksessa painopiste on suunnitelmallisessa asiakastyössä, joka sisältää iäkkäisiin asiakkaisiin suuntautuvaa pitkäkestoista ja paneutuvaa psykososiaalista työskentelyä, kokonaisvaltaista tukea, ohjausta ja neuvontaa. Suunnitelmallinen asiakastyö sisältää lisäksi omatyöntekijänä toimimista ja yksilöhuollon päätöksentekoa. Tehtäväkuvaukseen sisältyy moniammatillista yhteistyötä asiakasta tukevien verkostojen muodostamisen, ylläpitämisen ja koordinoinnin avulla sekä asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden tukemista verkostotyön keinoin. Yhteistyöllä vahvistetaan asiakkaan voimavaroja ja tuetaan asiakkaan edun toteutumista. Tehtäväkuvaukseen kuuluu myös rakenteellista työtä asiakastyön kehittämiseen osallistumisen kautta sekä asiakastiedon ja työssä tunnistettujen ilmiöiden esiin nostamista ja välittämistä eteenpäin.

Helsingin kaupungin (sisäinen tietolähde, 20.1.2025) gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien tehtävien vaativuuden arviointi määrittelee sosiaaliohjaajien työn vaativuustekijöitä. Sosiaaliohjaajan tehtävissä toimiminen edellyttää alempaa korkeakoulututkintoa. Muu

osaaminen koostuu tarvittavista taidoista ja harkinnasta. Sosiaaliohjaajalta vaaditaan kykyä toimia ennakoivalla ja refleктоivalla työotteella eri asiakasryhmien kanssa sekä psykososiaalisen tuen menetelmien hallintaa ja kykyä soveltaa erilaisia työmenetelmiä asiakkaan arjessa. Sosiaaliohjaajalta vaaditaan ajantasaista lainsäädännön, sosiaaliturvaetuuksien ja palveluiden tuntemusta sekä taitoa asiantuntijalausuntojen kirjoittamiseen ja dokumentointiin. Sosiaaliohjaajalta vaaditaan harkintakykyä asiakkaan voimavarojen ja toimijuuden huomioimiseksi sekä eettistä harkintaa suhteessa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja edun tukemiseen.

Helsingin kaupungin (sisäinen tietolähde, 20.1.2025) gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien tehtävien vaativuuden arvioinnin mukaan muut työn vaativuustekijät koostuvat vaikutuksista ja vastuusta sekä yhteistyötaidoista ja työolosuhteista. Vaikutukset ja vastuu näkyvät asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamisena sekä hyvinvoinnin vaarantumisen ja tilanteiden kriisiytymisen ennaltaehkäisynä oikea-aikaisen palveluiden tarjoamisen ja ammattitaitoisen tuen avulla. Sosiaaliohjaajalla tulee olla yhteistyötaidot, joka tarkoittaa kykyä rakentaa moniammatillisia verkostoja ja toimia niissä asiakkaan edun mukaisesti. Sosiaaliohjaajalla tulee olla myös kykyä ja rohkeutta erilaisten asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa käytävään dialogiseen ja empaattiseen kohtaamiseen asiakkaan etua varmistaen ja toimijuutta vahvistaen. Sosiaaliohjaajien työolosuhteet sisältävät henkistä ja eettistä kuormitusta ristiriitaisten odotusten, yhteiskunnallisten vaatimusten ja taloudellisten reunaehtojen vuoksi. Asiakkaiden tilanteet vaativat nopeaa reagointi- ja ratkaisukykyä ja ennakoimattomissa tilanteissa on olemassa fyysisen ja henkisen väkivallan sekä terveysturvien uhka.

4 GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Vanhussosiaalityö on Suomessa vahvistunut vasta 1980-luvun alkupuolella, kun vanhustenhuoltoa koskevan julkisen keskustelun yhteydessä tunnistettiin tarve vanhusten yksilöllisemmälle ja erityisesti psykososiaaliset tarpeet huomioivalle työorientaatiolle (Seppänen & Koskinen, 2022, s. 450–451). 1990-luvun alussa otettiin käyttöön gerontologinen sosiaalityö -termi vanhussosiaalityötä koskevan akateemisen tutkimuksen käynnistymisen myötä. Gerontologisen sosiaalityön tietoperustassa korostuu biologisfyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten vanhenemisprosessien tunteminen sekä vanhenemisessä ja vanhuudessa esiintyvät kulttuuriset, yhteiskunnalliset sekä historialliset yhteydet (Seppänen & Koskinen, 2022, s. 453). Gerontologiassa yleisesti ottaen keskeinen tutkimusalue on toimintakykytutkimus, joka tuottaa tietoa muun muassa sairauksien ja ikääntymisen seurauksista henkilön kykyyn toimia itsensä tai ympäristönsä näkökulmasta tarkoituksenmukaisesti (Rantanen, 2022, s. 104). Toimintakyvyn mahdollisesta heikentymisestä ja sairauksista huolimatta arvokkaasti vanheneminen kuuluu hyvään elämänlaatuun (Räsänen, 2019, s. 18). Hyvän elämänlaadun tukeminen edellyttää vanhustyössä toimintojen suuntaamista iäkkäiden itsemääräämisoikeuden ja toimintakyvyn tukemiseen (mts. 20).

Ikääntyneiden hyvinvoinnin ja sitä edistävien olosuhteiden tukeminen on gerontologisen sosiaalityön ensisijainen tehtävä (Seppänen, 2017, s. 265). Ikääntyneiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä korostuu erilaisten vanhenemisprosessien tunteminen sekä vanhenemismuutoksiin ja niistä selviytymiseen liittyvien mukautumisprosessien tunteminen, jotta hyvää elämää vanhuudessa voidaan edistää (Seppänen & Koskinen, 2022, s. 451). Gerontologinen sosiaalityö on tutkimusten mukaan käytännössä pääosin iäkkään ihmisen arjessa ja jokapäiväisessä elämässä tarvitsemaa konkreettiseen järjestelyyn ja organisointiin liittyvää toimintaa (mts. 455).

Gerontologisen sosiaalityön asiakkuudessa vanhuus asettaa monenlaisia erityisiä vaatimuksia työlle (Seppänen & Koskinen, 2022, s. 451). Tiilikainen ym. (2025, s. 77) toteavat sosiaalista syrjäytymistä gerontologisessa sosiaalityössä käsittelevässä artikkelissaan, että esiin on noussut kysymys, miten gerontologinen sosiaalityö ja muut palvelut voivat vastata ikääntyneen väestön keskuudessa tapahtuvaan sosiaaliseen muutokseen ja kasvaviin sosiaalisiin tarpeisiin. Työntekijältä edellytetään gerontologisen tiedon ymmärtämistä, jatkuvaa eettistä arviointia, vuorovaikutus- ja kommunikaatiokyvykkyyttä, kykyä moniammatilliseen yhteistyöhön, sekä kulttuurista lukutaitoa, joka tukee myös esimerkiksi eri vähemmistöihin kuuluvien

vanhusten yksilöllisen elämäntilanteen ymmärtämistä ja tulkitsemista (Kinni, 2014, s. 59; Seppänen & Koskinen, 2022, s. 453–455).

Palvelujärjestelmän tarpeet ja vanhuspolitiikka ovat määrittäneet gerontologisen sosiaalityön tavoitteita (Soukiala, 2023, s. 264). Työn tavoitteiksi tulisi kuitenkin asettaa ikäihmisten hyvinvointi kokonaisuudessaan ja siten määritellä työn sisältöä ja paikkaa palvelujärjestelmässä uudelleen. Muutokset palvelurakenteessa ovat siirtäneet vanhustenhuollon painopisteen avo- huoltoon, mutta gerontologisen sosiaalityön palvelun saatavuus ei ole vielä kattavaa (Seppänen, 2017, s. 264). Kuntakohtaiset erot saatavuudessa jatkuvat ikääntymiskehityksen ja palvelujärjestelmän ideologisten muutosten myötä myös lähivuosina. Gerontologisen sosiaalityön tarve on tunnistettu hyvinvoinnin edistäjänä (Rossi ym. 2022) ja muun muassa Kinnin ym. (2023) mukaan se olisi integroitava osaksi palvelujärjestelmää kaikilla hyvinvointialueilla iäkkäiden elämäntilanteiden ongelma- vyyhtien ehkäisemiseksi ja hoivan tarpeiden viivästyttämiseksi.

Gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen asiakkuudet limittyvät gerontologisen sosiaalityön palvelussa Kinni ym. (2021, s. 179) toteavat. He tuovat käytännön tutkimuksessaan esille gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen tehtävien erottamisen ja rajaamisen haasteen. Asiakkaiden ongelmatilanteet olivat paljolti samankaltaisia, erottava tekijä oli erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistaminen ja työskentely heidän kanssaan. Tutkimuksissa sosiaalityöntekijöiden asiakkailla nähtiin olevan useita erilaisia pidemmälle kehittyneitä ongelmia ja elämäntilanteet ovat usein vaikeita (Kinni ym. 2021, s. 198; Soukiala, 2023). Tutkimuksessa gerontologisen sosiaalityön tavoitteeksi hahmotettiin asiakkaan välittömien perustarpeiden turvaaminen, asiakkaan, hänen läheisensä tai toisen ammattilaisen toiminnan edellytysten vahvistaminen sekä auttamisen mahdollistavien olosuhteiden aikaan saaminen (Soukiala, 2023). Rossi (2021, s. 124) määrittää tutkimuksessaan gerontologisen sosiaalityön vanhustyön moniammatilliseen toimintaympäristöön ikääntymiseen liittyvien sosiaalisten, fyysisten ja psyykkisten muutosten vuoksi tarvittavan laaja-alaisen tiedon muodostamiseksi.

Erialaisten palvelujen yhteensovittaminen, laaja-alainen ymmärrys monista toimijoista ja asiakkaan palvelutarpeista ovat asiakkaan sujuvan palvelun edellytys ja samalla moniammatillisuuden ja yhteistyökykyisyyden vaatimus kaikille ammattilaisille (Mönkkönen & Kekoni, 2020, s. 226; Seppänen & Koskinen, 2022, s. 454). Laajentamalla terveyslukutaidon näkökulmia tunnistamaan sekä terveys- että sosiaalipalvelut voidaan lisätä todennäköisyyttä sille, että monimutkaisista ongelmista kärsivät iäkkäät osaavat hakea apua paremmin myös

sosiaalipalveluista (Peiponen ym., 2025, s. 158). Tämä parantaa mahdollisuuksia korkeampaan elämänlaatuun ja mahdollisuuksiin elää itsenäisesti pidempään. Peiposen ym. (2025) mukaan tulevaisuudessa voitaisiin tutkimuksissa käyttää esimerkiksi käsitettä "palvelujärjestelmälukutaito", joka kattaa sekä terveys- että sosiaalipalvelut. Monialaisen ja -ammattillisen verkostotyön ja joustavien yhteisesti rakennettujen palvelupolkujen ja -prosessien avulla asiakastyöstä on mahdollista tehdä sujuvaa (Helminen, 2022, s. 179; Myller, 2024). Moniammatillisen työn äärellä asiakkaan ääni voi kuitenkin myös jäädä toisten asettamien tavoitteiden ja toiveiden taakse, sillä kaikilla työhön osallistuvilla, omaiset mukaan lukien ei välttämättä ole samaa käsitystä ikääntyneen hyvästä (Soukiala, 2023). Gerontologisen sosiaalityön asiakkaat ovat pääsääntöisesti asiakkaita myös muissa palveluissa. Palvelujen yhteensovittaminen eri ammattiryhmien ja toimintayksiköiden välillä asettaa haasteita myös johtamiselle (Hujala ym., 2020, s. 132). Palvelujen yhteensovittaminen asiakaslähtöisesti edellyttää ammattilaisten, johtajien ja koko organisaation yhteistä sitoutumista myös yhteistyön kehittämiseen (mts. 145).

5 SOSIAALIOHJAUS TEHTÄVÄNÄ

5.1 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaus määritellään laissa seuraavasti:

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä (Sosiaali-huoltolaki 1301/2014, 16 §).

Sosiaaliohjaus on määritelty nykyisessä sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaalipalveluksi (Helminen, 2022, s. 13). 2000-luvun alkupuolella sosiaaliohjauksesta tuli tehtävä ja ammattinimike, 1990-luvulla se tunnettiin tutkinto- ja koulutusammatin nimenä (mts. 13). Tuen tarpeisiin vastaavia sosiaalipalveluja sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on useita, muun muassa sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, tukipalvelut, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen. Sosiaaliohjauksen toimintaympäristö on laaja ja sitä tehdään lasten, nuorten, aikuisten ja vanhusten palvelujen lisäksi vammaispalveluissa, päihde- ja mielenterveyspalveluissa, sekä maahanmuutto-, työllisyys- ja asumispalveluissa (Helminen, 2022, s. 25).

Sosiaaliohjaus yhdistetään usein sosionomi (AMK) koulutukseen, jonka osaamisalueissa yhdistyy ja täydentyy sosiaaliohjauksen laaja-alaisen työkentän perusosaaminen (Helminen, 2022, s. 37). Sosionomi (AMK) perehtyy koulutuksessaan sosiaalialan eettiseen osaamiseen, asiakastyö- ja palvelujärjestelmäosaamiseen sekä kriittiseen ja osallistavaan yhteiskuntaosaamiseen. Lisäksi koulutukseen sisältyy kehittämis- ja johtamisosaaminen (mts. 37; Opintopolku, i.a.-a). Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) mukaan laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi, geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Geronomi (AMK) koulutuksen osaamisalueissa ymmärrys ikääntyneen toimijuudesta ja vanhustyön asiantuntijuudesta muotoutuu gerontologisen osaamisen, arviointi- ja ohjausosaamisen, ihmislähtöisen asiakastyöosaamisen sekä yhteiskunta- ja verkosto-osaamisen kautta (Opintopolku, i.a.-b; Geronomiliitto, i.a.). Myös gerontologinen johtamis- ja kehittämisosaaminen ovat osa koulutusta.

Sosiaalihuollon palvelujen ja toiminnan arvoperusta on asiakkaan kohtaaminen ihmisarvoisena yksilönä (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2024b, s. 12). Sosiaaliohjauksessa korostuu

yksilön arjen selviytymisessä, elämönhallinnassa ja osallistumisessa tukeminen, huomioiden ammattieettiset, lainsäädännölliset sekä palvelujärjestelmän asettamat raamit (Helminen, 2013, s. 21). Sosiaaliohjausta kuvaavia tekijöitä ovat asiakkaan kanssa yhdessä työskentely, suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus ja prosessimaisuus (mts. 153). Verkostoissa työskentely, asiakkaiden ohjaus eri muodoissaan, keskustelutuen tarjoaminen ja toiminnallisuuden tukeminen ovat keskeisiä elementtejä sosiaaliohjauksen toteuttamisessa (mts. 154). Lähtökohdana sosiaaliohjauksessa on asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen, yhteistoiminnallisuus, läsnäolo, vastavuoroisuus ja rinnalla kulkeminen (mts. 256).

Sosiaaliohjaajan tehtävä on asiakastyötä. Laajan työkentän vuoksi osaamisessa korostuu lisäksi substanssiosaaminen toimintaympäristön mukaan (Helminen, 2013, s. 32). Helminen (2022, s. 31–32) kuvaa työpaikkailmoitusten perusteella tekemiensä havaintojen pohjalta sosiaaliohjaajan ammatillista osaamista seuraavasti:

Sosiaaliohjauksen työntekijän on tunnettava oman työalueensa asiakastyön keskeinen lainsäädäntö ja palvelut. Hänen tulee tuntea ihmisen hyvinvointiin, toimintakykyyn, voimavaroihin ja osallisuuteen vaikuttavat tekijät ja niiden lisäämisen mahdollisuudet. Hänen tulee tuntea myös asiakkaan arjen- ja elämönhallinnan vahvistamisen keinoja. Hänellä tulee olla asiakkaan kohtaamisessa ja vuorovaikutus- sekä yhteistyösuhteen rakentamisessa tarvittava osaaminen. Hänellä tulee olla asiakastyöprosessin eri vaiheiden edellyttämä osaaminen. Lisäksi hänellä tulee olla osaaminen erilaisten asiakastyön käytäntöjen ja menetelmien soveltavaan käyttöön asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeiden sekä kulloisenkin asiakas työtilanteen perusteella. Hänellä tulee olla osaaminen myös palvelujen ja työn kehittämiseen.

Vanhuspalveluissa sosiaaliohjaajan työn tavoitteena on ikääntyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja voimavarojen vahvistaminen (Helminen, 2013, s. 154). Olennaista on oikea-aikaiset ja riittävät kotiin vietävät palvelut, joiden avulla kotona asumista, arjesta suoriutumista, elämönhallinnan ja -laadun vahvistamista ja osallisuuden kokemusta pyritään lisäämään. Ikääntyneiden parissa työskentelevien ammattilaisten roolina on korostaa ikääntymisen monimuotoisuutta ja ikääntyvän ihmisen käytettävissä olevia resursseja, koska ikääntyminen ei ole pelkästään lisääntyntä hoivan tarvetta ja heikkoutta, vaan mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan eri tasoilla (Tiilikainen ym., 2025, s. 91). Osaamisessa korostuu eettinen osaaminen, joka on perustana muille osaamisvaatimuksille ja yhteistyön kehittämiseksi integroituvissa palveluissa (Laulainen ym., 2020, s. 171). Tiedot ja taidot osaamisen osa-alueina pysyvät kuitenkin perustana toiminnalle, omiin kykyihin luottamisen tunteen tukena.

5.2 Gerontologinen sosiaaliohjaus

Ikääntyneiden kanssa tehtävässä sosiaaliohjaajan työssä korostuu psykososiaalisen tuen lisäksi vanhuksen hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja voimavaroja sekä osallisuutta tukeva osaaminen (Helminen, 2013, s. 158–159). Gerontologisessa sosiaaliohjauksessa neuvonta, ohjaus ja tukeminen ovat työtehtävinä keskeisiä. Gerontologinen osaaminen kattaa ikäerityisen osaamisen alueet, kuten muistityön osaamisen sekä ikääntyneen ihmisen toimintakyvyn arviointiosaamisen (Myller, 2024). Hyvää vanhuutta voi tarkastella toimijuuden modaaliteettien – kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta, osata – kautta (Jyrkämä, 2022, s. 347). Iäkään ihmisen arjessa toimintakyvyn potentiaalisuus ja aktuaalisuus vaihtelevat (mts. 345). Toimijuuden modaaliteetit ovat yksilöllisesti muuttuvia ja toisaalta ympäristön muokkaamia. Kun ne ovat ikääntyneen ihmisen arjessa tasapainossa, voi vanhenemisen ajatella olevan suotuisaa (mts. 350). Sosiaaliohjauksessa toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kohtaamisen kautta rakentuva vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde (Helminen, 2022, s. 172). Esimerkiksi muistisairauden aiheuttamat muutokset voivat vaikuttaa moni eri tavoin ikääntyneen elämäntilanteeseen, tulevaisuusajatteluun sekä käsitykseen sairaudesta (Hautsalo ym., 2021). Tämä edellyttää sairastuneen tarpeista lähtevien hyvinvoinnin tukemisen keinojen monipuolista ymmärtämistä myös ammattilaisilta.

Sosiaalisen syrjäytymisen vanhuudessa voi jakaa viiteen toisiinsa vaikuttavaan osa-alueeseen (Tiilikainen ym., 2025, s. 79). Nämä ovat taloudellinen syrjäytyminen, syrjäytyminen sosiaalisista suhteista, syrjäytyminen palveluista, yhteisöllinen ja alueellinen syrjäytyminen sekä yhteiskunnasta syrjäytyminen. Peiponen ym. (2025, s. 155) nostivat tutkimuksessaan esille palveluiden saavutettavuuteen vaikuttavia tekijöitä. Suurin osa julkisista palveluista Suomessa ei ole ilmaisia, vaan niistä peritään tulosidonnaista maksua. Palvelut voivat jäädä käyttämättä, jos asiakas ei koe niiden olevan tarpeellisia suhteessa kustannuksiin. Syrjäytyminen näkyy sosiaalisen osallistumisen rajoittumisena monella eri tasolla, esimerkiksi riittämättöminä verkostoina, pääsyn haasteina palvelujen käyttöön, sosiaalisen tuen ja osallisuuden puutteena sekä turvallisuuden tunteen heikentymisenä. Sosiaalinen osallisuus tulee nähdä vuorovaikutteisena prosessina lakien ja säädösten sekä palvelujen, sosiaalisten verkostojen ja yksilön kanssa, yksilön puolesta ja yksilöä varten (Leemann & Hämäläinen, 2016). Palvelujen käyttämisen myötä asiakas voi tuntea henkilökohtaisena kokemuksena sosiaalista osallisuutta. Näin ollen palveluissa tulisi lähtökohtaisesti huomioida asiakkaan tarpeet ja vaatimukset, jotta palvelut tuottavat sosiaalisen osallisuuden kokemuksia.

Osallisuuden vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen tavoitteena ovat linjassa lainsäädännön (esim. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) ja Helsingin kaupungin palvelustrategian (2022) kanssa. Seuraavissa alaluvuissa käsittelemme osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta hieman tarkemmin, sillä ne ovat gerontologisen sosiaaliohjauksen työn lähtökohtina merkityksellisiä asiakkaan oman näköisen elämän toteutumisessa.

5.2.1 Osallisuus gerontologisen sosiaaliohjauksen sisältönä

Yksi keskeinen sosiaaliohjauksen tavoite on asiakkaan osallisuus ja sen edistäminen koko asiakastyöprosessin ajan (Helminen, 2022, s. 170). Osallisuutta ei kuitenkaan voi määrittää yksiselitteisesti, vaan se rakentuu ja määrittyy eri asiayhteyksissä monin tavoin. Suomessa Perustuslaki (731/1999) ja Kuntalaki (410/2015) luovat tänä päivänä vahvan perustan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudelle. Yhtäältä sosiaalinen osallisuus voidaan nähdä arvotavoitteena, toisaalta keinona ehkäistä syrjäytymistä (Leemann & Hämäläinen, 2016). Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista (980/2012) säätää muun muassa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta. Lisäksi se vahvistaa mahdollisuutta vaikuttaa palvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. Isola ym. (2017) kuvaavat osallisuuden viitekehystä kolmena toisiinsa kuuluvina alueina, joita ovat: osallisuus omassa elämässä, osallisuus vaikuttamisprosesseissa palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa, sekä paikallinen osallisuus, johon sisältyy muun muassa elämän merkityksellisyys. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) vahvistaa asiakkaan osallisuuden toteutumista itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen kautta. Myös Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) edistää osallisuutta ja asiakaskeskeisyyttä palvelujen toteuttamisessa.

Särkelä-Kukon (2014, s. 36) näkemyksen kautta jäsenyvä osallisuus tarkoittaa monisyistä ja -tasoista kokonaisuutta, joka rakentuu tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kautta. Osallisuuden elementteinä yksilötasolla vaikuttavat luottamus, kuulluksi tuleminen sekä sitoutuminen (Rouvinen-Wilenius 2014, s. 52). Hallintolaki (434/2003) vahvistaa asianosaisen kuulemista palvelujärjestelmässä. Osallisuuden perustana on omaehtoisuus ja omakohtaisuus (Särkelä-Kukko 2014, s. 35). Osallisuuden edellytyksenä on voimaantuminen, johon liittyy

muun muassa kyky oman elämänsä ohjaamiseen ja päätöksentekotaito (Rouvinen-Wilenius 2014, s. 52).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Osallisuuden edistäjän opas (2023) ohjaa kiinnittämään erityistä huomiota heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osallisuuteen. Oppaan (s.16) mukaan kuulluksi ja nähdyksi tuleminen on osallisuuden edistämisen tärkein tavoite. Palvelut nähdään toimintana, jossa osallisuuden kokemus mahdollistuu vuorovaikutuksen kautta (mts. 17). Osallisuuden kokemus määrittyy osaksi hyvinvointia sekä hyvinvointia lisääväksi voimavaraksi ja muutosprosessiksi (mts. 28). Osallisuuden kokemukseen liittyy vanhuudessa kaksijakoisuutta, sillä erityistarpeita huomioidaan osallisuuden mahdollistamisessa yhteiskunnallisissa asioissa, mutta käytännössä arjen asioiden hoitamisen haasteet tuovat kokemuksia syrjäytymisestä, ulkopuolisuudesta ja ehdollistavat näin osallisuutta (Tamminen & Pirhonen, 2021).

5.2.2 Itsemääräämisoikeus työn lähtökohtana

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ohjaa sosiaaliohjauksen työtä ja sen tukeminen korostuu erityisesti gerontologisessa sosiaaliohjauksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL, i.a.-a) määrittelee itsemääräämisoikeuden seuraavasti:

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeus merkitsee oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen ja koskemattomuuteen.

Ikääntyneen itsemääräämisoikeutta voidaan Mäki-Petäjä-Leinosen (2017, s. 23) mukaan tarkastella neljän elementin kautta, jotka määrittyvät sen perusteella, missä vanhuksen elämän ja toimintakyvyn vaiheessa päätöksiä ollaan tekemässä. Ensiksi tarkastellaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon, seuraavaksi tarkastelussa on henkilön terveenä ilmaisema tahto ja sen merkitys, kolmantena henkilön oletettu terve tahto päätöksenteon perustana ja neljänneksi henkilön osallisuuden huomioiminen osana itsemääräämisoikeutta (mts. 23). Gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävässä itsemääräämisoikeutta tuetaan pääosin osallisuuden huomioimisena ja vahvistamisena kaikessa asiakkaan elämää koskevassa päätöksenteossa. Pahlmanin (2019, s. 189) mukaan henkilö voi olla kykenevä ottamaan kantaa omaan hoitoonsa, vaikka ei olisi muussa asiassa oikeustoimikelpoinen.

Suomen perustuslain (731/1999) yksi keskeinen perusoikeus on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, joka suojaa fyysisen vapauden lisäksi myös ihmisen tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta (Kess, 2023, s. 15). Kess toteaa itsemääräämisoikeuden olevan myös useiden oikeuksien käytön perustana, jolloin yksilöllä on vapaus määrätä itsestään ja toimistaan. Mäki-Petäjä-Leinosen ja Karvonen-Kälkäjän (2017, s. 9) mukaan perusoikeudet kuuluvat täysimääräisenä myös ikääntyneille, vaikka perustuslaissa säädettyjä perusoikeusnormeja erikseen vanhuksia koskien ei ole. Vanhusten kannalta tärkeimmät perusoikeudet ovat Suomen perustuslain (731/1999) toisessa luvussa säädettyt kohdat koskien oikeutta elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, liikkumisvapautta, yksityiselämän suojaa, sekä oikeutta sosiaaliturvaan. Merkittävä on myös Suomen perustuslain (731/1999) toisessa luvussa säädetty kohta koskien yhdenvertaisuutta, joka kieltää muun muassa iän tai terveydentilan perusteella syrjinnän (Mäki-Petäjä-Leinonen & Karvonen-Kälkäjä, 2017, s. 9).

Muistisairauden eteneminen heikentää käsitys- ja päättelykykyä ja vaikeuttaa muistisairaana osallistumista itseensä ja hoitamiseensa liittyvään päätöksentekoon (Suomen Lääkäriliitto, 2021, s. 145; Mäki-Petäjä-Leinonen, 2023, s. 17). Mäki-Petäjä-Leinosen (2023, s. 352) mukaan heikentyneen toimintakyvyn myötä muistisairas henkilö saattaa tarvita esimerkiksi läheistensä tukea kyetäkseen tekemään itsenäisiä päätöksiä. Suhde läheisiin korostuu sitä enemmän, mitä haavoittuvampia ja riippuvaisempia vanhukset ovat, hän jatkaa. Relationaalisen autonomian lähtökohtana on henkilön päätöksenteko ihmissuhteidensa verkostossa ja tarvittaessa niiden tuella (mts. 352). Oman tahdon turvaamisen keinoja lainsäädännön avulla ovat hoitotahto (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) ja edunvalvontavaltuus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007) (Mäki-Petäjä-Leinonen, 2017, s. 47).

Sosiaaliohjauksen työn tavoitteena on vanhusten hyvinvoinnin edistäminen, johon sisältyy elämänhallinnan ja -laadun vahvistaminen ja arjessa selviytymisen tukeminen (Helminen, 2022, s. 154). Ikääntyneen itsenäisen päätöksentekokyvyn huomioiminen asiakastyössä on gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävässä keskeistä. Lainsäädännön ja palvelujärjestelmän osaaminen ovat sosiaaliohjaajan työssä tarvittavan osaamisen perustana (Helminen, 2022, s. 32).

6 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

6.1 Kehittämisprosessi

Opinnäytetyönä toteutettava kehittämissä työ tehdään yhtenä osana gerontologisen sosiaalityön yksikön jatkuvaa kehittämisprosessia. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodisessa ytimessä ovat tiedontuotannon, kehittämisprosessin sekä toimijoiden osallistumisen näkökulmat (Toikko & Rantanen, 2009, s. 9). Kehittäminen on prosessimaista toimintaa, jossa erilaisia näkemyksiä sovitetaan yhteen ja muodostetaan yhteisesti jaettua ymmärrystä. Tutkimuksellisilla asetelmilla pyritään tuottamaan lisäarvoa kehittämissä työhön sekä tulosten käytettävyyteen ja siirrettävyyteen (mts. 11). Yhtenevän toimintamallin muodostamiseen tähtäävä kehittämissä työ etenee yksikössä erilaisten kehittämisprosessien kautta, osallistaen ajallaan kaikki yksikön työntekijät kehittämissä työhön. Uutta toimintamallia muodostaessa on eriteltävä ja muutettava toimintakulttuurin ja organisaation kokonaisuutta (Engeström, 1995, s. 148). Toimintatavan perusteellisemmat muutokset edellyttävät pienten osa-alueiden muutosten kautta etenemistä (mts. 147).

Kehittämisprosessin etenemistä voidaan kuvata mallilla, jossa kehittäminen esitetään spiraalina etenevänä prosessina (Toikko & Rantanen, 2009, s. 56; Salonen ym., 2017, s. 52). Spiraalimallissa kehittämistoimintaan sisältyvät tehtävät ovat perustelu, toteutus, toiminta ja arviointi ja kehittämisprosessi on jatkuva (Toikko & Rantanen, 2009, s. 66). Kanasen (2015, s. 40–42) mukaan tutkimuksellisen kehittämisen sykliseen malliin sisältyvät tutkimussykli ja muutossykli, jotka muodostavat yhdessä kehittämissäyklin. Tutkimussykli sisältää tutkimusongelman ja sen täsmentämisen, tutkimuskysymykset sekä vastaukset. Muutossykliin kuuluvat ongelman ratkaisu, ongelman poistaminen sekä arviointi. Tutkimuksellinen osuus kehittämistutkimuksessa sijoittuu tutkimussykliin, jossa toteutuvat varsinaisen ongelman löytämisen, määrittelyn ja erilaisten ratkaisumallien tuottamisen vaiheet (mts. 41). Prosessorientoitunut näkemys kehittämissä tarkoittaa kehittämistoiminnan reflekttiivisyyttä (Toikko & Rantanen, 2009, s. 50). Toiminnan kehittäminen rakentuu jatkuvan uuden oppimisen ja erilaisten toisiin tekemisen kokeilujen kautta.

6.2 Kehittämistyön tarkoitus

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa yhdistyvät konkreettinen kehittämistoiminta (vrt. edellä muutossykli) ja tutkimuksellinen lähestymistapa (vrt. edellä tutkimussykli) (Toikko & Rantanen, 2009, s. 19; Kananen 2015, s. 40–42). Kehittämistoiminnan tarkoituksena on muuttaa tavoitteellisesti paremmaksi olemassa olevaa toimintatapaa tai rakennetta (Toikko & Rantanen, 2009, s. 16). Kehittämistoiminnan suunnittelussa oleellinen kysymys on myös se, kenen etu on kehittämistyön perustana (mts. 19). Tällä kehittämistyöllä pyritään tuomaan ensisijaisesti sosiaaliohjaajien työhön selkeyttä ja näkyvyyttä, jotta sosiaaliohjaus nähdään merkittävänä tekijänä ja sosiaalityön kumppanina gerontologisen sosiaalityön yksikön palvelussa. Kehittämisen etenemisen suuntina ovat pääsääntöisesti ylhäältä alas suuntaava organisaatioissa tyypillinen strateginen kehittäminen tai alhaalta ylös suuntaava toimijalähtöinen kehittäminen (mts. 48–49). Tämän kehittämistyön lähtökohtana on sosiaaliohjaajien asiantuntijuus omaa tehtäväänsä kohtaan. Kehittämistoiminnassa merkityksellistä on aina se, miten kehittämistyö halutaan nähdä esimerkiksi osallistumisen, rakenteiden tai toimintatapojen kyseenalaistamisen tai eri toimijoiden näkemysten kautta (Toikko & Rantanen, 2009, s. 49). Oman työnsä kehittämistoimintaan osallistuvien kyvyn ja tietämisen oikeuden tunnustaminen on tutkimukselliselle kehittämistyölle ominaista (mts. 157).

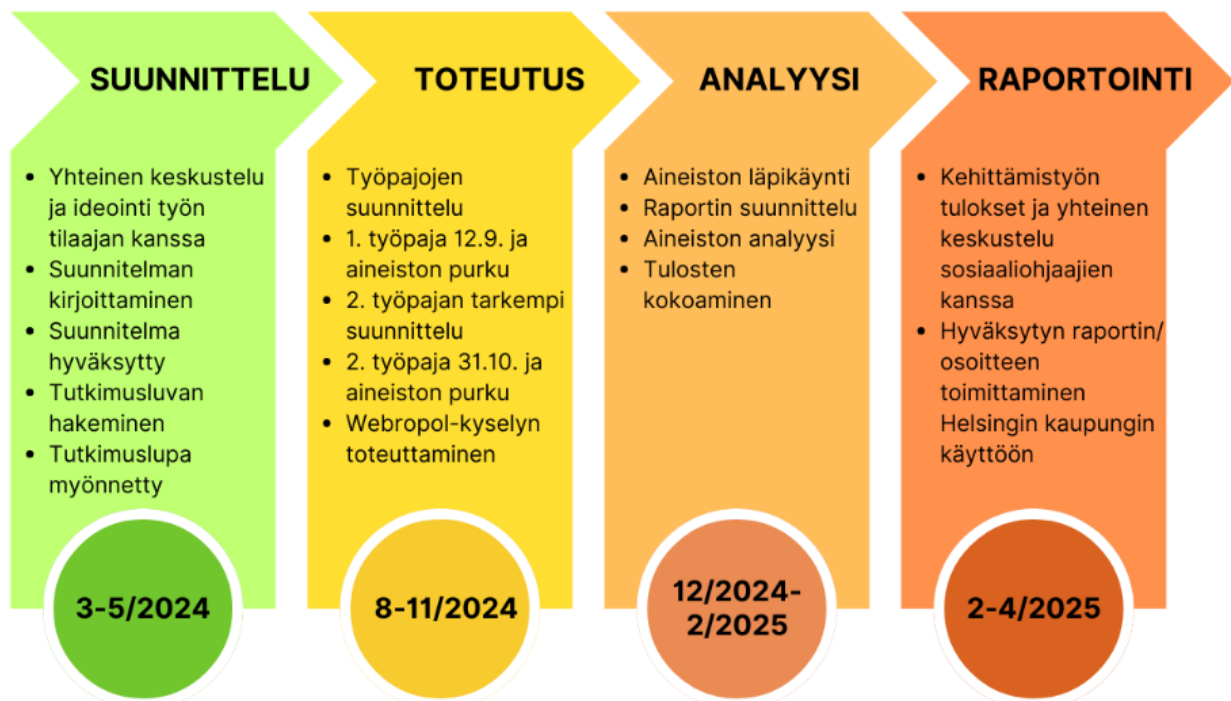
Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tarve on tunnistettu organisaatiossa. Kehittämistyön taustalla on syksyllä 2023 aloitettu, sosionomiopiskelijan työharjoitteluun liittyvä tehtävä, gerontologisen sosiaalityön yksikön kehittämistarpeen selvitys. Tehtävän tarkoituksena oli kartoittaa Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien oman työn kehittämiseen liittyviä toiveita ja tarpeita kyselyllä sekä järjestää saatujen tulosten pohjalta yhteinen kehittämistyöpaja.

Kehittämistarvetta selvittävä työpaja oli toteutettu gerontologisen sosiaalityön yksikössä tammikuussa 2024 Learning Café -menetelmää käyttäen. Käsiteltäviksi teemoiksi oli nostettu tehdyn kyselyn perusteella sosiaaliohjaajan työnkuva, asiakkuuden kriteerit (sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen rajapinta), työparityöskentely, työhyvinvointi ja alueiden käytännöt (kokousrakenteet ym.). Kehittämistyöpajasta saatujen tulosten käsittelyä oli jatkettu edelleen alueellisten toimipisteiden sisällä ja niiden pohjalta oli tehty jatkoselvitystä keskustellen ja tehden nostoja kehittämistyön tärkeimmiksi osa-alueiksi. Tehtyä kehittämistyötä kokoavassa keskustelussa gerontologisen sosiaalityön yksikössä oli todettu tarve

määrittää kaupunkitasolla yhtenäinen gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelu sekä ymmärrys asiakaskunnasta ja työskentelystä.

Tämän kehittämistyön tavoitteena on määritellä gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelua, kirkastaa sen sisältöä sekä yhteistä toimintakulttuuria. Pyrimme mallintamaan yhtenäistä toimintamallia gerontologisesta sosiaaliohjauksesta yhteistyössä sosiaaliohjaajien kanssa. Kehittämistyössä pyrimme löytämään gerontologisen sosiaaliohjauksen palveluun ideoita ja malleja, joiden avulla työtä voidaan tehdä ja kehittää yhdessä entistä selkeämmin. Kehittämistyöhön kutsuttiin kaikki Helsingin kaupungin gerontologista sosiaaliohjausta tekevät työntekijät. Kutsu työpajoihin (liite 1), tiedote tutkimuksesta ja tutkimuksen tietosuojaseloste (liite 2) sekä suostumus tutkimukseen osallistumisesta (liite 3) toimitettiin sosiaaliohjaajille ennakkoon kesäkuun 2024 lopussa yksikön päällikön ja toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Ilmoitautumiset työpajoihin kerättiin lähempänä työpajojen ajankohtaa sähköpostitse esihenkilöiden kautta. Kehittämistyön päätteeksi osallistujilta kerättiin palaute Webropol-kyselyn avulla.

Kehittämistyö eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti (kuvio 1).



Kuvio 1 Kehittämistyön aikataulu.

6.3 Laadullinen tutkimusote

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa käytämme laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan tuottaa tietoa ilmiöstä, kun ilmiötä ei tunneta (Kananen, 2017, s. 32). Laadullinen tutkimusote on valittu tässä kehittämistyössä gerontologisen sosiaaliohjauksen työtehtävien ja osaamisen kokonaisuuden ymmärtämiseksi. Sosiaaliohjauksen työtä tehdään tämänhetkistä sosiaali- ja terveysalan työelämää kuvaavassa jatkuvasti muuttuvassa työympäristössä ja monimutkaisissa asiakastilanteissa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuotettava tieto rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa osallistujien kesken (Toikko & Rantanen, 2009, s. 54).

Tiedeyhteisössä yleisesti hyväksyttynä jaotteluna tiedontuotannon tavoiksi on luokiteltu perustutkimus, soveltava tutkimus ja kehitystyö (Toikko & Rantanen, 2009, s. 20). Perustutkimuksen avulla voidaan kehittää tietoa tutkittavan ilmiön selittämiseksi tai kuvailemiseksi, edistämällä tietämystä ja etsimällä tietoa ilman erityistä käyttötarkoitusta (mts. 19). Soveltavan tutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia hyödyntäen perustutkimuksella tuotetun teoreettisen ja kuvailevan tiedon antia, etsimällä tietoa käytännöllisen tavoitteen tai päämäärän vuoksi. Kehitystyön tarkoituksena on luoda käytännöllisten interventioiden kautta esimerkiksi parempia tuotteita ja palveluja (mts. 20).

Kehittävä työntutkimus ja tutkimuksellinen kehittämistoiminta lukeutuvat pragmatistiseen lähestymistapaan, jonka ydinajatuksena on käytännönläheisyys (Salonen ym., 2017, s. 30). Toimintaympäristössä tuotettavan tiedon avulla työn ongelmakohtia voidaan ratkaista suunnitelmallisesti, samalla toimivuuden ja hyödyllisyyden näkökulmat huomioiden. Myös konstruktivistinen ja realistinen lähestymistapa ovat yhteisessä kehittämistoiminnassa keskeisiä, sillä toiminnassa korostuu tasavertainen työskentelyote ja demokraattinen dialogi. Toiminnassa tuotetun tiedon arvo määritellään lopulta käyttökelpoisuutta ja käytännöllisyyttä tarkastellen (mts. 31–32).

Kehittämistutkimuksen tavoitteena on muutos ja se vaatii yleensä myös aikaa (Kananen, 2017, s. 49). Kehittämistutkimukseen tulee sisältyä aina tutkimuksellinen ote sekä tutkimusosio (Kananen, 2015, s. 40). Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tiedon tuotantoa ohjaavat käytännössä havaitut ongelmat ja kysymykset, jolloin tutkimuksellisten asetelmien ja menetelmien avulla voidaan tuottaa tietoa ongelman ratkaisemiseksi käytännön toimintaympäristössä (Toikko & Rantanen, 2009, s. 22). Tutkimuksellisuus

kehittämistyössä tarkoittaa myös huolellista toiminnan kuvausta sekä kehittämistoiminnan arviointia ja jäsentämistä (mts. 155–156). Perinteisen tutkimuksen avulla määritellään, selvitetään ja esitetään tyypillisesti ratkaisu ongelmaan, mutta kehittämistutkimuksen tai toimintatutkimuksen tarkoituksena on myös poistaa ongelma (Kananen, 2015, s. 40). Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla pyritään saamaan tuloksia, jotka voidaan asettaa myös laajempaan keskusteluun (Toikko & Rantanen, 2009, s. 156). Lisäksi kehittämistyössä korostuu tiedon käyttökelpoisuus, jolloin kokemustiedolla voi olla tieteellisen tiedon kanssa tasavertainen asema.

6.4 Palvelumuotoilua mukaileva menetelmä

Reflektiivisessä kehittämistyössä on tyypillistä monenlaisten metodien hyödyntäminen (Toikko & Rantanen, 2009, s. 169). Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä sovelsimme muun muassa palvelumuotoilun menetelmiä aineiston tuottamisessa työpajoissa sekä tulosten tuottamisessa ja raportoinnissa.

Palvelumuotoilu on ajattelu- ja toimintatapa, jolla palvelun kehittäjä voi rakentaa toimintaympäristöönsä sopivia työvälineitä ja -menetelmiä (Tuulaniemi, 2011, s. 58). Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää palvelua tuotteena, palvelun sisältöä ja organisaation rakenteita asiakasrajapinnassa olevaa henkilökuntaa tukevaksi (mts. 98). Palvelumuotoilun menetelmien avulla mahdollistuu osallistujien tasa-arvoinen huomioiminen ja kuuntelu. Myös osallistujien ydintehtävän tai -osaamisen ymmärrys lisääntyy, kun eri näkökulmat huomioidaan suunnittelussa laajasti (eOppiva, i.a., Muotoilun hyödyt -luku).

Palvelumuotoilu on jatkuvaa tuotteiden tai palvelujen kehittämistyötä, jonka lähtökohtana on asiakasymmärrys asiakkaan tarpeista ja toiveista. Palvelumuotoilun tausta-ajatuksena on design-ajattelu, jossa vaikuttavat empatia, kriittinen ajattelu, haastaminen, uteliaisuus, kokeileminen, kokonaisvaltaisuus, poikkitieteellinen yhteistyö ja visuaalisuus (eOppiva, i.a., Muotoilun hyödyt -luku). Palvelumuotoilussa ei tarvitse huolehtia siitä, saako tuotteen valmiiksi, vaan voi valita useita vaihtoehtoja ja parantaa tuotetta edelleen niiden testauksen ja jäsenneilyn prosessin kautta (Stickdorn ym., 2018, s. 14).

Palvelumuotoiluprosessi sisältää toimintamallin ja suunnitellut toimenpiteet, joiden avulla tavoitteeseen päästään (Ahonen 2019, s. 46). Palvelumuotoiluprosessin kuvataan pääsääntöisesti sisältävän neljä vaihetta, jotka ovat tutkiminen, analysoiminen, ideoiminen ja

toteuttaminen (eOppiva, i.a., Palvelumuotoiluprosessi -luku). Palvelumuotoilussa tunnetun, British Design Councilin kehittämän Tuplatimanttimallin (Double Diamond) mukaan ensimmäinen timantti koostuu kahdesta vaiheesta: ensimmäisen tutki -vaiheen (discover) tarkoitus on kerätä tietoa, näkemystä ja asiakasymmärrystä mahdollisimman laajasti ja ennakkoluulottomasti (Design Council, i.a.) Seuraavassa analysoi -vaiheessa (define) kerättyä tietoa tiivistetään, rajataan, järjestetään ja kootaan yhteen. Lopulta valitaan yksi idea, jota lähdetään kehittämään ja muodostetaan visio ratkaisusta. Kolmannessa ideoi -vaiheessa ajattelua jälleen laajennetaan ja tarkoituksena on ideoida, kehittää, testata, kokeilla ja toistaa samaa tehtävää (ts. iteroidaan) niin kauan, että voidaan valita idea, josta on mahdollista muodostaa ratkaisu tai lopputuote, jota seuraavassa toteuta -vaiheessa tehdään tai toteutetaan käytännössä, eli implementoidaan.

Tätä mallia ajatellen kehittämistyömme sijoittuu ensimmäiseen timanttiin, eli tutki- ja analysoi -vaiheisiin (Design council, i.a.). Tämän työn jälkeen yksikön on tarkoitus jatkaa kehittämistyössä havaittujen ja identifioitujen asioiden kehittämistä koko yksikön toimesta ja esimerkiksi toteuttaa tuplatimanttimallista toinen timantti, eli ideointi (develop) ja prototypointi (deliver). Sen tavoitteena on ideoida esimerkiksi gerontologisen sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön yhteisen työn mallia edelleen, tehdä ratkaisu mallista ja lähteä kokeilemaan käytännössä, eli implementoida kehitettyä mallia.

Tässä kehittämistutkimuksessa käytettiin sovellettua palvelumuotoilua yhteiskehittämisen ja osallistamisen keinoin ja pyrittiin keräämään tietoa gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävän keskeisimmistä elementeistä. Palvelumuotoiluun kuuluu ajatus yhteiskehittämisestä ja osallistamisesta. Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilua, joka osallistaa osapuolet palvelun kehittämiseen ja tuottamiseen (Tuulaniemi, 2011, s. 116–118). Yhteiskehittäminen tapahtuu usein ryhmätyötiloissa ja työpajoissa. Yhteiskehittämisellä tavoitellaan sitä, että tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa kaikki palveluun liittyvät näkökannat ja asiat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduiksi, asiakkaat mukaan lukien.

6.5 Aineiston tuottaminen

Opinnäytetyössä hyödynnettiin useanlaisia laadullisia aineistoja, joka on ominaista kehittämistutkimuksessa ja palvelumuotoilussa. Laadullinen tutkimus voidaan nähdä kaiken tutkimuksen perustana (Kananen, 2017, s. 44) tai sateenvarjona (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s.

9), joka kattaa useita erilaisia laadullisia tutkimusstrategioita tai -otteita. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla on tarkoitus kyetä ymmärtämään ilmiöitä mahdollisimman tarkasti ja ymmärryksen lopputuloksena muodostaa ilmiöstä monipuolinen kuvaus (Kananen, 2017, s. 44).

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä voidaan käyttää sekä primääri- että sekundääriaineistoja (Kananen, 2015, s. 76). Tämän kehittämistyön primääriaineisto koostui tutkimusta varten Learning Café -menetelmällä tuotetusta aineistosta, työpajatyöskentelyn yhteisten kokoavien keskustelujen äänitteistä sekä havainnointiimme perustuvista muistiinpanoista. Sekundääriaineistona tässä kehittämistyössä käytettiin aiemman kehittämistyön koosteita, yksikön, toimipisteiden ja organisaation asiakirjoja, ohjeita ja oppaita. Sekundääriaineistolla taustoitimme työpajatyöskentelyä. Ensimmäisen työpajan tausta-aineistona käytettiin alueiden omissa työn kehittämiseen liittyvissä työpajoissa laadittuja gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakaskunnan profiloiteja, jotka olivat seuraavat:

- ikääntyneet, usein syrjäytyneet, kaltoinkohdellut ja muistisairaavat asiakkaat
- yksinäiset vailla (toimivaa) lähiverkostoa olevat asiakkaat
- palveluiden ulkopuolelle jäävät moniongelmaiset asiakkaat
- erakkoluonteiset, persoonaltaan vetäytyneet asiakkaat
- motivointiasiakkaat
- päihde- ja mielenterveysasiakkaat
- pitkäkestoisen avun tai tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Asiakaskuntien parissa tehtävää työtä ja asiakkuuksia jäsennettiin ensimmäisessä työpajassa palvelupolku -ajatusta hyödyntäen. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää joustava ja toimiva palvelupolku jo olemassa olevista palveluista, niiden toteuttamiseen vaadittavasta osaamisesta ja tehtävistä sekä kehittää niitä edelleen (Ahonen, 2017, s. 36; eOppiva, i.a., Muotoilun hyödyt -luku). Yhtenäinen näkemys palvelusta, sen tuottamisesta ja tarjoamisesta syntyy palvelupolun visualisoimisen keinoin (Ahonen, 2017, s. 43). Palvelupolun avulla voidaan saada selville jo hyvin toimivat palvelut ja löytää kehittämiskohdat (mts. 116).

6.6 Learning Café -menetelmä

Tarvittava laadullinen aineisto tuotettiin Learning Café (oppimiskahvila) -menetelmää mukailleen. Learning Café vaatii toteutuakseen vähintään kolme neljän hengen pöytää, eli 12 osallistujaa (Ojasalo ym., 2015, s. 162). Pöytäryhmissä ideoidaan kehitettäväksi valittua teemaa ja keskustellaan siitä useista eri näkökulmista. Keskustelujen aikana syntyneet ideat kirjataan isolle paperille tai paperiseen pöytäliinaan. Pöytäryhmän vetäjä pysyy oman pöytänsä ääressä, ja osallistujat vaihtavat tietyn ajan kuluttua näkökulmaa ja pöytäryhmää. Uuden ryhmän vaihduttua vetäjä tiivistää edelliset keskustelut ja uusi ryhmä jatkaa ideointia pöydän näkökulman mukaisesti.

Learning Café -menetelmä valittiin aineiston tuottamisen menetelmäksi siksi, että se oli osallistujille ennestään tuttu ja pystyimme muokkaamaan menetelmän toteutusta työpajaamme sopivaksi. Suunnittelussa arvioimme, että kyseistä menetelmää mukailleen saamme asetuista aiheista mahdollisimman monipuolisen näkemyksen. Työpajatyöskentely on myös palvelumuotoilussa yleisesti käytetty menetelmä (eOppiva, i.a., Yleisimmät menetelmät -luku). Suunnittelimme ja järjestimme sosiaaliohjaajille kaksi työpajaa syksyn 2024 aikana.

Laadullista tutkimusta tehtäessä aineistoa kerätään ja tulkitaan samaan aikaan, sillä aineiston sisältö vaikuttaa kerättävän aineiston määrään (Kananen, 2017, s. 132). Kokosimme ensimmäisen työpajan päätteeksi yhteisen näkemyksen aineistosta tehtyjen muistiinpanojen ja havaintojen osalta ja muodostimme niiden perusteella seuraavaan työpajaan pohjan yhdelle parityön mallille. Lisäksi arvioimme toisen työpajan suunnitteluun tehtävien muutosten tarpeellisuutta ja teimme muutoksia. Havaitimme aineistossa yhteyden palvelulupaukseen ja totesimme, että aineistoa tulisi vahvistaa seuraavassa työpajassa. Muokkasimme seuraavaan työpajaan yhdeksi aiheeksi palvelulupauksen ja sloganin muodostamisen.

Havainnoimme työpajojen ryhmäkeskusteluja ja teimme muistiinpanoja huomioista, jotka arvioimme tarpeellisiksi kehittämiskysymystemme kannalta. Havainnoinnin tarkoituksena on kuitenkin myös rekisteröidä, mitä tutkittavassa ilmiössä tapahtuu (Kananen, 2017, s. 78). Tässä opinnäytetyössä rekisteröimme työpajatoiminnan koosteet lopuksi nauhoittamalla kunkin pöydän esittämät ideat ja tiivistelmät keskustelusta, jotta saimme mahdollisimman tarkan ja aidon näkemyksen aiheista. Kiinnitimme huomiota muun muassa keskustelun yksimielisyyteen, näkökulman laajuuteen; pohditaanko asiaa vain oman työn näkökulmasta vai laajemmin koko työyhteisön/alueen/asiakkaiden vai ammatillisuuden näkökulmasta.

6.7 Aineiston käsittely ja analyysi

Laadullista tutkimusta tehdessä tärkeää on, että tutkija etäännyttää itsensä tietämistään itsestään selvyyksistä ja pyrkii näkemään tutut asiat esimerkiksi mahdollisia tehtäviä palveluina ja tietynlaisia rooleja tuottavina toimintoina (Juhila, 2021, Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet -luku). Laadullinen tutkimus liitetään pääsääntöisesti aineistovetoisuuteen, eli induktiivisuuteen. On huomioitava, että menetelmiä ja analyysitapoja tukevat teoriat antavat kuitenkin suuntaa aineiston analyysille ja tutkijan tehtävä on keskusteluttaa aineistoon valitsemastaan näkökulmasta.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä analyysivaihe tarkoitti palvelumuotoiluprosessia mukaillen työpajoissa tuotetun aineiston tiivistämistä ja järjestämistä. Analyysimenetelmänä käytimme samankaltaisuuskaaviota. Samankaltaisuuskaavion avulla ryhmittelimme yksittäisiä ideoita joukoiksi ja etsimme samankaltaisuuksia niiden välillä (eOppiva, i.a., Yleisimmät menetelmät -luku). Kokosimme työpajojen aineistosta post-it -laput väreittäin word-tiedostossa laadittuun taulukkoon pöytien aiheiden/teemojen mukaisessa järjestyksessä (kuvio 2). Tämän jälkeen aineistoa tiivistettiin samankaltaisia asioita ja merkityksiä kuvaaviksi ryhmiksi. Seuraavaksi jäsensimme kootuista ryhmistä uudelleen yhdistäviä tekijöitä ja luokittelimme joukot asiakokonaisuutta kuvaaviksi ryhmiksi (kuvio 3). Nauhoitettu aineisto liitettiin litteroinnin jälkeen soveltuvilta osin työpajoissa tuotettuun aineistoon. Litteroidusta aineistosta ja työpajatyöskentelyn havainnoinnista tehdyistä muistiinpanoista poimittiin vahvistukset ja täsmennykset post-it -lappujen sisältöihin aineiston tiivistämisen yhteydessä. Näin varmistettiin, ettei asioiden merkitys muutu ja että samankaltaisten asioiden kokoaminen yhteen toteutuu mahdollisimman luotettavasti.

AIHE/TEEMA/ POHJA					TIIVISTELMÄ
Työtehtävät					
Auttaminen	ostoksien tilaaminen/hakeminen asiakkaan puolesta pesukone/mikro, tukien hakeminen,	putkiremppeä asumisen järjestäminen, muuttoon liittyvät asiat; avainten haku	ajan varaaminen terveydenhuoltoon asiakkaan puolesta, edunvalvontailmoitus		AUTTAMINEN Asiakkaan puolesta <ul style="list-style-type: none"> - ostoksien tilaaminen, ajan varaaminen, tilapäisen asumisen järjestäminen - tukien hakeminen edunvalvontailmoitus

Kuvio 2 Malli aineiston tiivistämisestä.

AIHE/TEEMA/ POHJA	TIIVISTELMÄ	TYÖTEHTÄVÄT/ MÄÄRÄYTYY ASIAKKAAN TARPEEN MUKAAN	TOIMINTA
Työtehtävät			
auttaminen	<p>AUTTAMINEN</p> <p>Asiakkaan puolesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - ostoksien tilaaminen, ajan varaaminen, <p>tilapäisen asumisen järjestäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tukien hakeminen <p>edunvalvontailmoitus</p>	<p>AUTTAMINEN JA AVUSTAMINEN konkreettista, puolesta tai yhdessä</p>	<p>❖ KÄYTÄNNÖNLÄHEINEN TOIMINTA</p>

Kuvio 3 Malli aineiston luokittelusta.

7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

7.1 Työpajat

Kaikki Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaaliohjaajat kutsuttiin yhteisen kehittämisen työpajoihin sähköpostitse toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Työpajoja järjestettiin kaksi ja kummassakin työpajassa oli neljä pöytää, jossa kehittämistyön aiheita työstettiin annettujen ohjeiden mukaan. Keräsimme työpajojen avulla materiaalia asiakasymmärryksen muodostumisesta, palvelupolun vaiheista, asiakkaiden tarpeiden mukaisesta toiminnasta sekä jaetusta ymmärryksestä gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävän sisällöstä ja tehtävän hoitamista edellyttävästä osaamisesta. Lisäksi kokosimme yhteistä näkemystä palvelun sisällöstä palvelulupauksen muodossa sekä työn toteuttamisen malleista parityötä tekemällä.

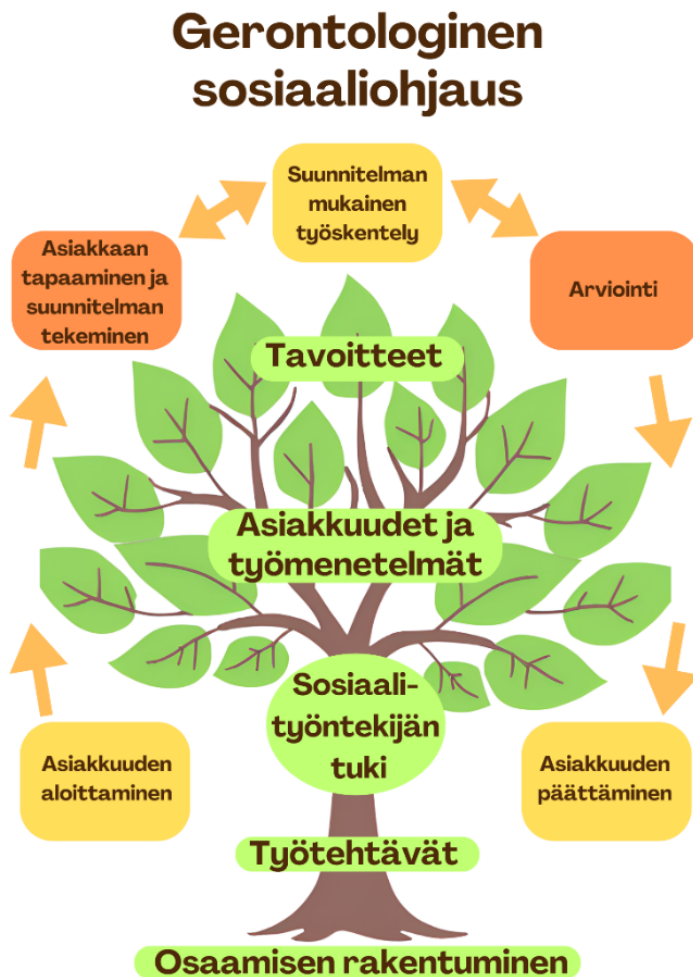
Kehittämistyön tarkoituksena oli muodostaa sosiaaliohjauksen tehtävästä mahdollisimman kattava kuva palvelumuotoilun avulla, työpajamenetelmää hyödyntäen. Palvelumuotoilua mukaillen asiakasymmärryksen kerääminen tarkoittaa tässä työssä gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävän, eli sosiaaliohjaajien työn sisällön ymmärtämistä. Asiakkaaksi määritettiin tässä työssä sosiaaliohjaajat, jotka pyrkivät muodostamaan yhtenäistä palvelua asiakkailleen. Näin ollen tarkastelemme palvelumuotoilun kautta kehittämistyön kohteena olevaa sosiaaliohjaajan tehtävää, mutta pyrimme huomioimaan työtehtävien kautta myös sosiaaliohjaajien asiakkaiden näkökulmaa, heidän ollessa palvelussa asiakkaina ja toimijoina.

7.1.1 Ensimmäinen työpaja – sosiaaliohjauksen jäsentäminen

Työpajan suunnittelu aloitettiin perehtymällä aiemmin järjestetystä työpajasta ja toimipisteiden omista kehittämispäivistä saatuun materiaaliin sekä gerontologisen sosiaalityön yksikön toimintaa ja työtä ohjaavaan materiaaliin. Tämän jälkeen pohdittiin, miten lähdemme kokoamaan tietoa ja ymmärrystä gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävästä. Kehittämistyön tavoitteena on sujuva, yhtenäinen, tarpeitaan vastaava ja oikea-aikainen palvelu gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakkaalle.

Palvelumuotoilun käsitteiden kautta sujuvaa palvelua voidaan kuvata termillä frontstage, joka tarkoittaa palvelun näkyvää osuutta ja ihmisiä, joihin asiakkaalla on suora yhteys (Stickdorn

ym., 2018, s. 54). Tarkoituksena on, että asiakas ymmärtää, mitä palvelu tarkoittaa ja että hän saa tai osaa sosiaaliohjaajan kanssa määrittää myönnetylle palvelulle tavoitteet. Asiakkuudella on selkeä aloitusvaihe, työskentelyvaihe ja asiakkuus päättyy, kun asiakkuudessa on saavutettu määritellyt tavoitteet (THL, i.a.-b). Onnistuneen palvelun taustalla vaikuttavat yhtenäiset palvelun myöntämisen perusteet, sosiaaliohjaajan osaaminen, työmenetelmien hallinta ja työyksikön sujuva arki, jossa jokainen saa tarvitsemansa tuen ja avun työlleen muilta työyhteisön ammattilaisilta. Keskustelun myötä suunnittelun pohjaksi hahmottui puu (kuvio 4), josta saimme idean työpajapöytien materiaalin visualisointiin. Muotoilimme työpajan pöytiin askartelukartongista pohjan gerontologisen sosiaaliohjauksen puulle, jossa kuvataan sosiaaliohjaajien osaamista, työnkuvaa ja sosiaalityöntekijän tuen tarvetta sekä työmenetelmiä asiakkaan ja työntekijän näkökulmista.



Kuvio 4 Gerontologisen sosiaaliohjauksen puun luonnos.

Gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakkaat ovat paljon palvelua tarvitsevia asiakkaita. Backstage -termin mukaisesti tarkastelemme sosiaaliohjauksen palvelussa tekijöitä, joiden

vuoksi asiakkaalle näkyvä ja tuntuva palvelu olisi sujuvaa. Backstage -termi kuvaa palvelun osuutta, joka on asiakkaalle näkymätöntä (Stickdorn ym., 2018, s. 54). Palvelupolun pohja muodostettiin työpajan suunnittelussa sosiaalipalveluissa yleisesti käytetyn tai tunnetun palveluprosessin mukaisesti. Siinä asiakkaan palvelu alkaa tietyin perustein, asiakas tavataan, muodostetaan palvelulle asiakkaan kanssa tavoitteet ja suunnitelma, suunnitelmaa toteutetaan sekä arvioidaan ja tietyin perustein palvelu päättyy.

Ensimmäinen työpaja toteutettiin 12.9.2024 Kallion virastotalossa ja siihen osallistui 14 sosiaaliohjaajaa ja 2 gerontologisen sosiaalityön toimipisteissä harjoittelussa olevaa opiskelijaa. Työpajan aluksi osallistujilta kerättiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta -lomake ja varmistettiin, että kaikki ovat saaneet esihenkilönsä kautta tiedotteen tutkimuksesta ja tutkimuksen tietosuojaselosteen. Tiedotteeseen ja tietosuojaselosteeseen oli mahdollista tutustua ja allekirjoittaa suostumuslomake myös työpajan alussa. Osallistujat jaettiin sattumanvaraisesti neljään ryhmään siten, että kaikissa ryhmissä oli neljä osallistujaa. Ryhmille jaettiin ryhmäkohtaiset eriväriset Post-it -laput, joita he kuljettivat mukanaan kaikissa pöydissä. Työskentely tapahtui neljässä eri teemoin rakennetussa pöydässä. Jokaisessa pöydässä oli A4 -paperille koottu ohje ja apukysymykset, jotka ohjasivat ryhmien keskustelua ja aihekohtaisen aineiston syntymistä (liite 4). Tutkijoiden, eli työpajojen vetäjien roolit oli jaettu niin, että molemmat toimivat kahdessa ennalta sovitussa pöydässä havainnoijana ja tarvittaessa ohjeistuksien selventäjänä.

Työpajan ensimmäisessä pöydässä muodostettiin gerontologisen sosiaaliohjauksen puun juuret. Askartelukartongista muotoon leikattuun puun juuristoon oli kirjoitettu valmiiksi taustamateriaalista koottuja osaamisen alueita ja tekijöitä; tiedot, taidot, asiakasymmärrys, voimavarat, ammatillinen osaaminen, persoonalliset ominaisuudet. Vastauksia haettiin seuraaviin kysymyksiin: Mistä osaaminen rakentuu? Millaista osaamista eri osa-alueilla tarvitaan? Millaisesta osaamisesta on hyötyä? Minkälaiset asiat, ohjeet tai työkalut tukevat osaamista? Kukin ryhmä kirjoitti erivärisille ryhmäkohtaisille Post-it -lapuille työn vaatimuksia ja osaamista tukevia keinoja.

Työpajan toisessa pöydässä muodostettiin puun runko. Alustana pöydässä oli askartelukartongista muotoon leikattu puun runko, johon oli kirjoitettu työtehtäviä: auttaminen, tukeminen, ohjaaminen, avustaminen, neuvominen sekä muut tehtävät. Lisäksi runkoon oli kiinnitetty erikseen pyöreä pohja, jossa aiheena oli sosiaalityöntekijän tuki. Vastauksia haettiin seuraaviin kysymyksiin: Mitä nimetyt työtehtävät konkreettisesti sisältävät? Onko jotain työtehtäviä,

jotka puuttuvat rungosta ja pyydettiin lisäämään puuttuvat. Nimeä asioita/tilanteita/tehtäviä, joissa sosiaaliohjaajat kokevat tarvitsevansa sosiaalityöntekijän tukea. Millaista tukea? Osallistujat keskustelivat ryhmissään työtehtävien sisällöstä ja sosiaalityöntekijän tukea tarvitsevista tilanteista ja kirjoittivat vastaukset erivärisille ryhmäkohtaisille Post-it -lapuille.

Työpajan kolmannessa pöydässä muodostettiin puun latvus, jossa pohjana oli askartelukartongista muotoon leikattu oksisto ja lehdet. Oksat oli nimetty asiakasryhmien mukaan: persoonaltaan vetäytyneet asiakkaat, muistiasiakkaat, syrjäytyneet asiakkaat, yksinäiset ja motiivintasiakkaat, palvelujen ulkopuolelle jäävät moniongelmaiset asiakkaat, päihde- ja mielen-terveysasiakkaat. Lehtiin oli kirjoitettu taustamateriaalista johdettuja työlle asetettuja tavoitteita: hyvinvoinnin vahvistuminen, osallisuuden vahvistuminen, kotona pärjääminen, tarvittavien palvelujen vastaanottaminen, itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja turvallisuuden tunne. Vastauksia haettiin seuraaviin kysymyksiin: Millaisia tavoitteita työlle asetetaan kussakin asiakasryhmässä? Asiakkaan näkökulma: millaisia tavoitteita asiakkaasi on asettanut? Työntekijän näkökulma: millaisia tavoitteita itse asetat työllesi? Millä konkreettisilla menetelmillä ja keinoilla tavoitteisiin päästään kunkin asiakasryhmän kohdalla? Millaiset työmenetelmät korostuvat eri asiakasryhmissä? Mitä menetelmät ja keinot sisältävät? Osallistujat kirjoittivat erivärisille ryhmäkohtaisille Post-it -lapuille tavoitteita ja menetelmiä sekä keinoja niiden saavuttamiseksi.

Työpajan neljännessä pöydässä luotiin gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakkaan palvelupolku. Pohjana oli viisi askartelukartontkia, johon oli kirjoitettu otsikoksi ja aiheeksi asiakkuuden aloitus, asiakkaan tapaaminen ja suunnitelman tekeminen, suunnitelman mukainen työskentely, arviointi ja asiakkuuden päättäminen. Pohja oli jaettu kussakin aiheessa kahteen osaan, jotka kuvasivat työntekijän ja asiakkaan näkökulmaa. Ohjeistuksena oli kirjoittaa erivärisille ryhmäkohtaisille Post-it -lapuille työntekijän näkökulmasta konkreettiset työtehtävät ja kysymykset, jotka ohjaavat työntekijää. Toiseen osaan Post-it -lapuille kirjoitettiin asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta toiminta ja teot, joilla vahvistetaan tilanteen selkeyttä asiakkaalle, tavoitellaan palvelun oikea-aikaisuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi lapuille kirjoitettiin kysymykset, joita asiakas on esittänyt/mahdollisesti esittää, sekä asiakkaan tiedon tarve palvelun toteutukseen liittyen.

Keskustelu työpajan pöydissä oli erittäin aktiivista, runsasta ja asiantuntevaa. Työpajatyöskentelyn lopuksi koottiin pöydissä tuotetuista materiaaleista huoneen keskelle isolle pöydälle gerontologisen sosiaaliohjauksen puu ja asiakkaan palvelupolku (kuva 1). Osallistujat

asettuivat pöydän ympärille ja aloitettiin yhteinen kokoava keskustelu aihe kerrallaan. Keskustelu nauhoitettiin kaikkien kommenttien tallentamiseksi. Keskustelun jälkeen puun eri osat kuvattiin tarkasti materiaalin jatkotyöstämistä varten. Seuraavien päivien aikana tutkijat perehtyivät tuotettuun aineistoon alustavasti, litteroivat keskustelun tallenteen ja pohtivat seuraavan työpajan suunnitelmaa uusin ajatuksin.



Kuva 1 Gerontologisen sosiaaliohjauksen puu ja palvelupolku (kuva: Tuulia Kivisaari).

7.1.2 Toinen työpaja – yhteinen asiakaslähtöinen työ

Työpaja oli alustavasti suunniteltu kehittämiskysymysten ohjaamana keskittymään sosiaaliohjaajien näkökulmasta työparityöskentelyn selkiyttämiseen. Toisen työpajan suunnitelmaa pöytätyön sisällön osalta muutettiin kuitenkin ensimmäisen työpajan aineiston ja havaintojen pohjalta. Parityöskentelyn eri vaihtoehtojen pohtimisen lisäksi yhteen pöytään suunniteltiin gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelulupauksen luominen. Aiheeseen liittyen osallistujille lähetettiin hyvissä ajoin ennakkotehtävä sähköpostitse toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Ennakkotehtävässä sosiaaliohjaajia pyydettiin täyttämään Arvolupaus -lomake ja

toimittamaan se työpajan vetäjille paikan päälle työpajan toteutukseen tai vaihtoehtoisesti sähköpostitse. Arvolupaus -lomake laadittiin yhdistys- ja järjestökentän palvelumuotoiluun suunnattuja työskentelypohjia (palvelumuotoilua, i.a.) hyödyntäen. Arvolupaus -lomakkeella kysyttiin seuraavia asioita:

1. Mitä lupaat? Mitä hyötyä asiakkaat saavat palvelusta?
2. Miten toimit? Mitkä ovat tärkeimmät tehtävät arvolupauksen saavuttamiseksi?
3. Miten vuorovaikutat? Kuvaa miten edistät vuorovaikutusta.
4. Kenelle teet lupauksen? Listaa kaikki asiakasryhmät, joille tuotat hyötyä.

Ennakkotehtävän tarkoitus oli herättää osallistujien ajatuksia sosiaaliohjauksen työn merkityksestä asiakkaalle ja työntekijälle itselleen. Lisäksi tehtävän oli tarkoitus toimia taustamateriaalina ja ajatusten virittäjänä palvelulupauksen muodostamiselle työpajassa.

Toinen työpaja toteutettiin 31.10.2024 Kallion virastotalossa ja siihen osallistui 12 sosiaaliohjaajaa gerontologisen sosiaalityön toimipisteistä. Toisen työpajan aluksi niiltä osallistujilta, jotka eivät osallistuneet ensimmäiseen työpajaan, kerättiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta -lomake ja varmistettiin, että he ovat saaneet esihenkilönsä kautta tiedotteen tutkimuksesta ja tutkimuksen tietosuojaselosteen. Tiedotteeseen ja tietosuojaselosteeseen oli mahdollista tutustua ja allekirjoittaa suostumuslomake myös työpajan alussa. Ennakkotehtävänä pyydettyjä Arvolupauslomakkeita palautui työpajaan täytettynä yksi kappale ja myöhemmin toinen sähköpostin välityksellä. Osallistujat jaettiin edellisen työpajan tavoin sattumanvaraisesti neljään ryhmään, joihin riitti tällä kerralla kolme osallistujaa. Työskentely, tutkijoiden roolit ja käytännön järjestelyt tapahtuivat edellisen työpajan mukaisesti. Jokaisessa pöydässä oli A4 –paperille koottu ohje työpajatyöskentelyä varten (liite 5).

Työpajan kolmessa ensimmäisessä pöydässä käsiteltiin erilaisia parityön toimintamalleja (kuvio 5). Ensimmäinen malli oli laadittu aiemmasta kehittämistyöstä saadun materiaalin perusteella ja toinen malli perustui tämän kehittämistyön ensimmäisessä työpajassa saatuun aineistoon. Sosiaaliohjaajat saivat laatia kolmannessa pöydässä oman ehdotuksensa parityön malliksi tai kannattaa toisten laatimaa mallia. Ensimmäinen ryhmä laati pöydässä toimintamallin, jota kaikki muut ryhmät kannattivat.

Parityömallin ehdotus	Keskeinen toiminta-ajatus ja resurssi
<p>Malli 1</p> <p>Perustui aiemmin tehdyn gerontologisen sosiaalityön yksikön kehittämistyöhön liittyvään ennakkomateriaaliin. Mallista oli aiemmin saatu käytännössä hyviä kokemuksia.</p>	<p>Työtä tehdään ja suunnitellaan yhdessä, sosiaaliohjaaja - sosiaalityöntekijä -parityöskentelynä.</p> <p>Työpari on pääsääntöisesti sama.</p> <p>Asiakastapaukset tutkitaan ja arvioidaan yhdessä, jonka jälkeen sovitaan työnjako yksikössä/yhteisesti suunnitellun ja sovitun mallin mukaan ja toimitaan sen mukaan.</p> <p>Resurssina toimipisteissä työskentelisi yhtä paljon sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä.</p>
<p>Malli 2</p> <p>Malli perustui edellisessä työpajassa saatuun aineistoon.</p>	<p>Sosiaaliohjaaja on "päätekijä".</p> <p>Työskentely on itseohjautuvaa.</p> <p>Tarvittaessa sosiaaliohjaaja tutkii asiakastapaukset ensin itse, arvioi työskentelytarpeen ja resurssin, konsultoi tarvittaessa työyhteisöä ja/tai itselleen nimettyä sosiaalityöntekijää, jonka jälkeen jatkaa työskentelyä itsenäisesti/sosiaalityöntekijän kanssa sovitusti.</p> <p>Selkeät sosiaalityön asiakkuudet menevät suoraan sosiaalityöntekijälle, jonka työparina sosiaaliohjaaja toimii tarpeen mukaan.</p> <p>Työnjako painottuisi sosiaaliohjaukseen ja sosiaalityö tulisi mukaan yhdessä arvioidun tarpeen mukaisesti.</p> <p>Resurssina toimipisteissä työskentelisi sosiaaliohjaajia enemmän kuin sosiaalityöntekijöitä.</p>
<p>Malli 3</p> <p>Osallistujia pyydettiin kirjaamaan lyhyesti oma ehdotuksensa toiminta- tai parityömallista gerontologisen sosiaalityön yksikköön.</p>	<p>Pöydässä ensimmäisenä ollut ryhmä laati toimintamallin, jota kaikki muut ryhmät kannattivat.</p> <p>Perusidea oli se, että pyydetään tarvittaessa työpariksi sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa.</p> <p>Työnjako oli määritelty siten, että sosiaalityöntekijän ollessa sosiaaliohjaajan työparina sosiaalityöntekijä toimii vastuutyöntekijänä ja sosiaaliohjaajien parityöskentelyssä parityön pyytäjä toimii vastuutyöntekijänä.</p> <p>Resurssin kohdalla kysymys siitä, onko sosiaalityöntekijöitä tarpeeksi parityöskentelyä ajatellen.</p>

Kuvio 5 Parityön toimintamallit.

Työpajan neljännessä pöydässä luotiin palvelulupaus gerontologiselle sosiaaliohjaukselle. Palvelulupausta määriteltiin seuraavien kysymysten kautta: Gerontologisen sosiaaliohjauksen tarkoitus: Miksi teemme tätä työtä? Mitä vaikutuksia palvelulla on? Mihin sosiaaliohjaus "tehoaa"? Mitä hyötyä palvelusta on? Palvelulupauksen laatimisen lisäksi sosiaaliohjaajat saivat keksiä pöydässä sloganin tai moton gerontologiselle sosiaaliohjaukselle.

Keskustelu työpajan pöydissä oli hyvin intensiivistä, runsasta ja ammatillista. Työpajatyöskentelyn lopuksi kokoonnuttiin jälleen yhteiseen keskusteluun jokaisen pöydän ympärille

erikseen. Keskustelu nauhoitettiin kaikkien kommenttien tallentamiseksi. Keskustelun jälkeen pöydissä oleva materiaali kuvattiin jatkotyöstämistä varten ja seuraavien päivien aikana tutkijat perehtyivät tuotettuun aineistoon alustavasti, litteroivat keskustelun tallenteen ja pohtivat Webropol-kyselyn sisältöä sekä tarkempaa suunnitelmaa kehittämistyön seuraavien vaiheiden osalta.

7.2 Palautteen kerääminen Webropol-kyselyllä

Palautteen keräämisen tulee olla osa kehittämishankkeeseen kuuluvaa seuranta- ja arviointia (Seppänen-Järvelä, 2004, s. 19). Toiminnan arvioinnissa ja palautteen keräämisessä tulee tietää arvioinnin odotukset ja saatujen tulosten käyttökohteet, jotta osataan valita oikea tapa kerätä palautetta. Arviointi on kokonaisuus, jonka tarkoituksena on löytää vastauksia hankkeen kannalta tärkeisiin kysymyksiin. Tässä kehittämistutkimuksessa palautteen tarkoituksena oli pyrkiä selvittämään työpajatyöskentelyn sopivuutta sosiaaliohjaajien työn kehittämisen menetelmänä ja saada lisätietoa heiltä työn kehittämisen tarpeista, joten kyselyn työkaluksi valikoitui Webropol-kysely (liite 6). Työpajojen jälkeen laadittiin kysely koskien työpajojen sisältöä ja toteuttamista sekä ideointia työn jatkokehittämiseksi. Tarkoituksena oli myös antaa kehittämistyöhön osallistuneille mahdollisuus reflektoida työpajatyöskentelyä, sekä antaa tilaisuus palautteen antamiseen, ajatusten jakamiseen ja ideointiin anonymisti. Kyselyyn vastaamisen arvioitiin vievän noin viidestä kymmeneen minuuttia, ajan vaihdellessa vastaajan avoimien kysymysten vastausten laajuuden mukaan.

Ensimmäisenä valintakysymyksenä kysyttiin, osallistuiko vastaaja työpajoihin. Vastauksen ollessa ”en osallistunut työpajoihin lainkaan” kysyttiin syytä, jonka jälkeen kysely päättyi. Seuraavaksi työpajojen osallistujilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, millaisia ajatuksia ja odotuksia heillä oli työpajoihin liittyen sekä monivalintakysymyksenä, miksi työntekijä osallistui työpajoihin. Työpajojen sisällöstä ja ohjeistuksista pyydettiin arvosanat sekä avointa palautetta. Seuraavaksi kysyttiin, miten työpajatyöskentely sopii oman työn kehittämisen menetelmäksi, sekä monivalintakysymyksenä millä tavoin osallistujat haluaisivat kehittää työtään. Osallistujilta kysyttiin avoimena kysymyksenä ehdotuksia seuraavaksi kehittämiskohteeksi omassa työssä. Lopuksi pyydettiin arvosanaa kehittämisen työpajoista sekä halutessaan sai antaa ruusuja ja risuja työpajojen järjestäjille.

Linkki kyselyyn lähetettiin kaikille gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalihojajille sähköpostitse toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Ensimmäiseen työpajaan osallistuneita opiskelijoita kysely ei tavoittanut. Kyselyn lähettämisen jälkeen saimme viisi vastausta. Sosiaalihojajille lähetettiin vielä uudelleen muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta esihenkilöiden kautta. Vastauksia saatiin yhteensä kaikkiaan kahdeksalta henkilöltä.

8 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Työpajojen tavoitteena oli tuottaa tietoa gerontologisen sosiaalityön yksikössä tehtävästä sosiaaliohjauksen työstä ja vastata kehittämiskysymyksiimme. Sisältöjä suunniteltaessa kysymyksinä olivat muun muassa: Mitä gerontologinen sosiaaliohjaus työnä on? Mistä gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelu rakentuu? Mitä gerontologisen sosiaaliohjauksen osaaminen ja työtehtävät ovat? Lisäksi pohdimme, miten parityötä tulisi tehdä, jotta se tukisi sosiaaliohjauksen tehtävää parhaiten. Työpajoista saadun aineiston avulla oli tarkoitus määrittää nykyistä gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelua, kirkastaa palvelun sisältöä sekä yhteistä toimintakulttuuria sosiaaliohjaajien työtehtävissä ja yhteisessä työssä.

Seuraavissa alaluvuissa kuvaamme palvelulupauksen muodostamista ja asiakasryhmissä korostuvaa työtettä. Esittelemme palveluprosessia sekä työpajoissa jäsenettyä gerontologisen sosiaaliohjauksen työn sisältöä, parityön toimintamalleja ja kuvaamme lopuksi osaamista, jota sosiaaliohjauksen tehtävän toteuttaminen edellyttää. Kerromme myös palautekyselyn vastaukset. Kehittämistyön tulokset kokoamme lopuksi yhteen seuraavassa pääluvussa.

8.1 Palvelulupaus ja gerontologisen sosiaaliohjauksen motto

Työpajassa sosiaaliohjaajat muodostivat palvelulupausta pohtimalla ja nimeämällä gerontologisen sosiaaliohjauksen tarkoitusta ja vaikutuksia. Saadut vastaukset tiivistettiin kokoamalla materiaalista samankaltaisia asioita ja merkityksiä. Sosiaaliohjaajien tehtävänä oli ideoida pöydässä myös gerontologisen sosiaaliohjauksen motto tai slogan (kuvio 6).

Kysymyksellä ”Miksi teemme tätä työtä?” haettiin vastausta gerontologisen sosiaaliohjauksen tarkoitukseen. Sosiaaliohjaajat vastasivat tekevänsä työtä asiakkaan arjen turvaamiseksi ja tukemiseksi, asiakkaan linkkinä ja luotsina toimimiseksi, asiakkaan oman toimijuuden tukemiseksi sekä asiakkaan elämänlaadun, yhdenvertaisuuden ja ihmisarvoisen elämän edistämiseksi. Sosiaaliohjaajat kokivat merkityksellisiksi asioiksi psykososiaalisen tuen antamisen asiakkaalle, rinnalla kulkemisen ja asiakkaan ”kannattelun”.

Gerontologisen sosiaaliohjauksen vaikutuksiin haettiin vastauksia kysymyksillä ”Mihin sosiaaliohjaus ”tehoaa”? ja Mitä hyötyä palvelusta on?” Sosiaaliohjaajien mukaan asiakkaan yksinäisyys lievittyy, toimintakyky kohenee, osallisuus ja turvallisuuden tunne lisääntyy ja

elämänlaatu paranee, kun asiakas saa tarvitsemaansa tukea ja palveluita. Sosiaaliohjauksen avulla asiakas saa tietoa palveluista, ja hänelle muodostuu arkea tukevat verkostot. Asiakkaalle luodaan toivoa, ehkäistään tilanteen huononemista ja mahdollistetaan oman näköisen arjen eläminen. Sosiaaliohjauksen keinoin säästetään myös yhteiskunnan varoja saattamalla asiakas oikea-aikaisen tuen piiriin. Työpajan purkukeskustelussa nousi esille vahvasti työtä ohjaavana tekijänä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Sosiaaliohjaajat työskentelevät asiakkaan kanssa asiakkaan omaa toimijuutta tukien ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Työpajassa sosiaaliohjaajat ideoivat gerontologiselle sosiaaliohjaukselle sopivaa mottoa tai slogania. Huumorin avulla syntyneiden ilmaisujen perusteella voidaan myös todeta, että gerontologisen sosiaaliohjauksen työ on monipuolista ja vaikuttavaa palvelua, jota tehdään ilolla, sydämellä ja persoonalla. Sosiaaliohjaajat totesivat ensimmäisessä työpajassa, että asiakkaat ovat usein hyvin pienituloisia ja huolissaan palvelun maksuista. Asiakkaita on myös toisinaan hyvin vaikea sitouttaa palveluun ja joskus palvelua joudutaan markkinoimaan asiakkaalle. Mahdollisesti näistä ajatuksista jalostui motto ”Hirvittääkö taksa? Geso ei mitään maksa!” Tämä lausahdus valikoitui myös opinnäytetyön alaotsikoksi, sillä siinä tiivistyy huumorin kautta tyypillinen tilanne, kun asiakas joutuu arvioimaan tarvitsemaansa palvelua varallisuutensa näkökulmasta. Lisäksi sosiaaliohjauksen yksilöllisestä, monipuolisesta ja laadukkaasta palvelusta maksu voisi muodostua hyvinkin korkeaksi palvelun ollessa maksullinen.



Kuvio 7 Asiakasryhmät, korostuvat työotteet, -tehtävät ja tavoitteet.

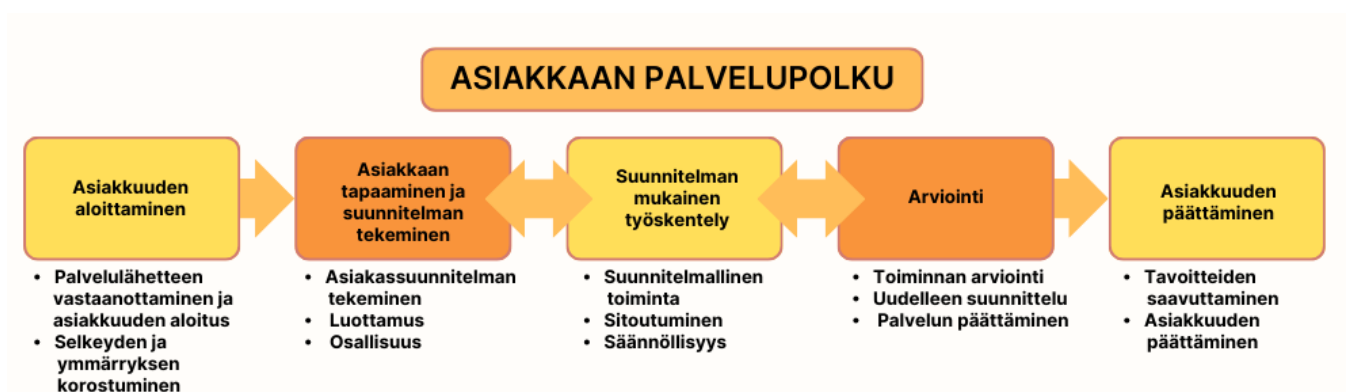
Päihde- ja mielenterveysasiakasryhmissä korostuu asiakkaan omissa verkostoissa toimiminen, omaisten ohjaaminen ja neuvominen sekä ammatillinen verkostoyhteistyö. Päihdeasiakkaiden kanssa työskentelyn työtehtäviksi sosiaaliohjaajat nimesivät esimerkiksi edunvalvonnan hakemisen asiakkaan kanssa, laskujen maksamisen seurannan, yhteistyön aikuissosiaalityön kanssa välitystiliasioissa sekä verkostoyhteistyön esimerkiksi erilaisten päihdepalvelujen kanssa. Mielenterveysasiakkaiden kanssa työskentelyn työtehtäviä ovat esimerkiksi kotikäynnit psykiatrian ammattilaisten kanssa, käynnit asiakkaan kanssa mielenterveyspalveluissa ja asumisen turvaaminen. Yksinäisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä korostuu palveluohjaus ja ammatillinen verkostoyhteistyö. Asiakasta ohjataan eri palveluiden piiriin, esimerkiksi palvelukeskustoimintaan ja diakoniatyön asiakkuuteen. Muistiasiakkaiden kohdalla korostuu verkostotyö sekä omaisten että ammattilaisten kanssa. Työtehtäviä voivat olla omaisten ohjaus ja neuvonta ja muistitutkimusten käynnistäminen. Muistiasiakkaiden ja yksinäisten asiakkaiden kohtaamisessa on tarpeen huolehtiva työote ja luottamuksellisen suhteen synnyttäminen asiakkaaseen.

Moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla korostuu keskittyvä ja läsnä oleva työote. Asiakkaan asiat hoidetaan huolimatta siitä, kauanko se vie aikaa. Tärkeä tekijä on kiireettömyys, keskustelu samalla tasolla asiakkaan kanssa ja asiakkaan omien tavoitteiden huomioiminen. Persoonaltaan vetäytyneiden asiakkaiden kohdalla työotteena korostuu perehtyvä ja läsnä oleva työote. Hidastahtinen tutustuminen asiakkaan tahtiin sekä asiakkaan taustan ja historian tunteminen synnyttää luottamusta ja helpottaa työskentelyä. Asiakasryhmän muut asiakkaat kohdalla työtehtäviksi nimettiin erilaiset asumiseen liittyvät haasteet, esimerkiksi häätö, liian kallis vuokra ja asumistaitojen puute. Syrjäytyneiden ja motivointi-asiakkaiden kohtaamisessa korostuu psykososiaalinen tuki, luottamuksen rakentaminen, pitkäjänteisyys ja yhteistyö niin asiakkaan omissa kuin ammatillisissa verkostoissa.

Kaikkien asiakasryhmien kanssa työskentelyn tavoitteena on turvata asiakkaalle riittävät palvelut ja mahdollistaa oman näköinen arki. Tavoitteena on asiakkaan omien tavoitteiden mahdollistaminen ja hyvinvoinnin vahvistuminen asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on, että asiakas ottaa vastaan tarvittavat palvelut ja saa riittävästi hoivaa ja huolenpitoa kotona pärjäämisen mahdollistamiseksi. Talouden tasapainon saavuttaminen on myös tärkeä tavoite, joka mahdollistaa esimerkiksi asumisen pysyvyyden.

8.3 Asiakkaan palvelupolku suunnitelmallista työtä ohjaamassa

Työpajassa sosiaaliohjaajat rakensivat asiakkaan palvelupolkuja ja nimesivät siihen liittyviä asioita työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta (kuvio 8).



Kuvio 8 Asiakkaan palvelupolku.

Työntekijän näkökulmasta palvelupolun prosessi on selkeä. Asiakkuus alkaa palvelulähetteen vastaanottamisella, asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisella ja palvelun aloittamisella. Asiakas tavataan ja laaditaan asiakassuunnitelma asiakasta osallistaen ja luottamusta

rakentaen. Työskentelyä jatketaan suunnitelman mukaan säännöllisesti ja toimintaa arvioidaan sekä suunnitelmaa muutetaan tarpeen mukaan. Kun tavoitteet on saavutettu, asiakkuus päätetään.

Asiakkaan näkökulmasta palvelupolun hahmottaminen voi olla vaikeaa. Tärkeiksi asioiksi nousivat asiakkuuden alkuvaiheessa selkeyden ja ymmärryksen korostuminen, että asiakas osaa tunnistaa omaa avuntarvettaan ja ymmärtää aloitettavan palvelun tarkoitusta. Sosiaaliohjaajien mukaan asiakas voi sekoittaa sosiaaliohjaajan hoitajaan tai sosiaalityöntekijään ja miettiä paljonko palvelu maksaa. Luottamuksen rakentaminen ja säännöllisyys yhteydenpidossa ovat tärkeässä roolissa asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Asiakassuunnitelman tekeminen ja sen arvioiminen asiakasta osallistaen voi toisinaan olla myös haastavaa, koska asiakas ei välttämättä ymmärrä suunnitelman ja arvioinnin tarkoitusta. Muistisairaana asiakkaan kanssa työskenneltäessä korostuu toiminnan sanoittaminen ja selkeys. Asiakkuutta päätettäessä on tärkeä huomioida, että asiakas ymmärtää, miksi asiakkuus päättyy ja tietää mihin ottaa yhteyttä, jos avuntarve muuttuu.

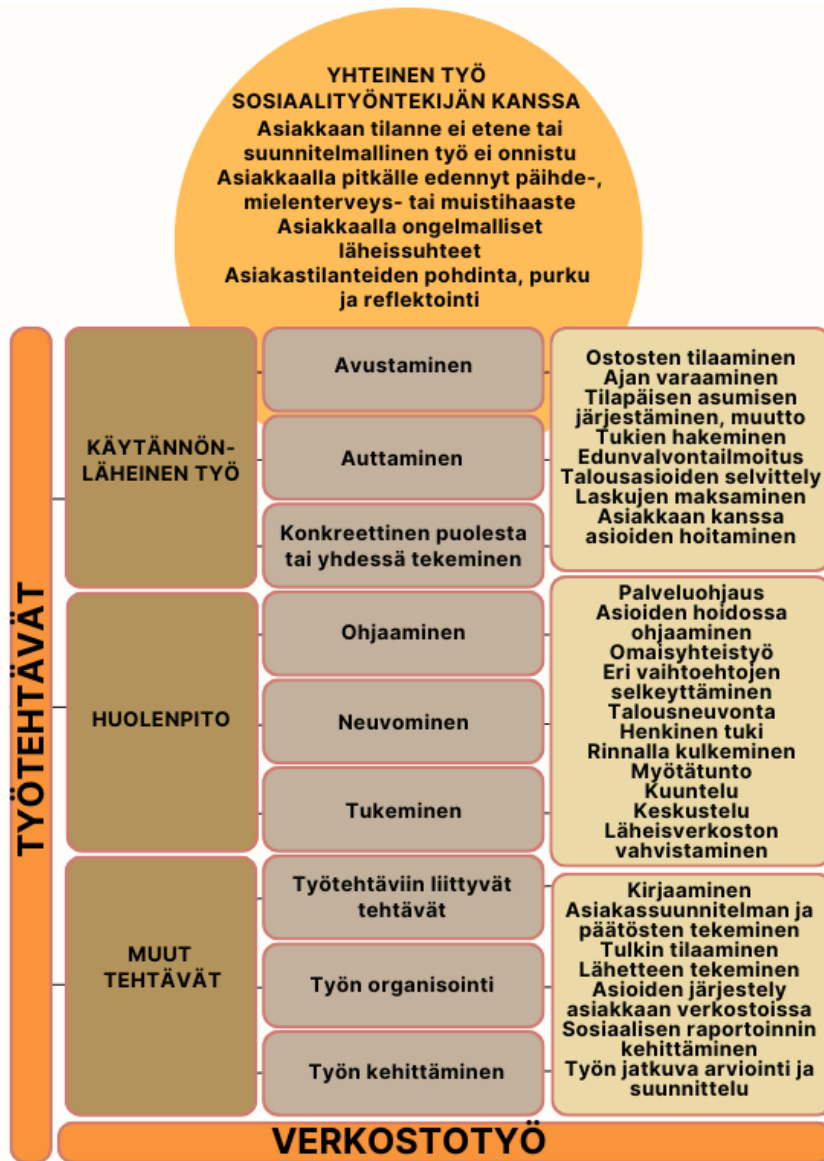
Sosiaaliohjaajien mukaan palvelupolun prosessin toiminnassa huomiota täytyy kiinnittää siihen, mitä asiakas odottaa työskentelyltä ja mikä sosiaaliohjaajan tehtävä juuri kyseisen asiakkaan kohdalla on. Lisäksi on pohdittava, pystyykö asiakas sitoutumaan suunnitelmaan, ketä suunnitelma palvelee ja miten suunnitelmaa voi tarvittaessa muuttaa. Ymmärrys yhteistyötahojen työskentelystä tukee myös gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelua.

Työpajan purkukeskustelussa sosiaaliohjaajat totesivat, että suunnitelma ja arviointi ovat ammattilaisten työvälineitä, mutta termejä ei välttämättä käytetä asiakastyössä. Ammattitaitoinen työntekijä osaa tuoda nämä asiat esille niin, että asiakas ymmärtää ja kokee olevansa osallisena omien asioidensa hoidossa. Suunnitelmallinen työskentely on sosiaaliohjaajille itseltään selvää. Haasteena kuitenkin on, että dokumentointi koetaan osin lisätyöksi, sillä sosiaaliohjaajien mukaan suunnitelman sisältö saattaa muuttua jopa viikoittain.

8.4 Sosiaaliohjauksen työtehtävät

Sosiaaliohjaajat nimesivät sosiaaliohjaukseen sisältyviä erilaisia työtehtäviä ja yhteistä työtä sosiaalityöntekijän kanssa (kuvio 9) puun runkoa kuvaavaan pohjaan. Materiaalin perusteella työtehtävät luokiteltiin samankaltaisuuskaaviota käyttäen kolmeen osa-alueeseen: käytännönläheinen eli pragmaattinen työ, huolenpito ja muut tehtävät. Työtehtävien perustana on

verkostotyö, joka keskittyy sosiaaliohjaajan työssä pääasiassa asiakkaan omien verkostojen vahvistamiseen ja ammatillisissa verkostoissa toimimiseen.



Kuvio 9 Työtehtävät ja yhteinen työ sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaaliohjaajat totesivat, että gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakkaat ovat monin tavoin pitkäkestoista tukea ja apua tarvitsevia, mikä edellyttää työntekijältä rinnalla kulkemista ja myötälämisen taitoa. Asiakkaat voivat tarvita työntekijän konkreettista apua selviytyäkseen esimerkiksi henkilökortin hakemisesta tai työntekijää sanoittamaan asioita puolestaan vaikkapa asioidessaan pankissa. Sosiaaliohjaajat kokivat myös, että työtehtäviin sisältyy nykyisin aiempaa enemmän palvelupäätösten tekemistä esimerkiksi päivätoiminnan palvelupäätökset.

Sosiaaliohjaus on käytännönläheistä työtä, johon liittyy avustamista, auttamista, konkreettista puolesta tekemistä ja yhdessä tekemistä. Sosiaaliohjaajat nimesivät käytännönläheisiksi

työtehtäviksi erilaiset asumisjärjestelyihin liittyvät tehtävät, tukien hakemisen, edunvalvontailmoituksen tekemisen, talousasioiden selvittelyn, laskujen maksamisen ja asioiden hoitamisen yhdessä asiakkaan kanssa, ostosten tilaamisen tai hakemisen sekä ajan varaamisen esimerkiksi terveydenhuoltoon.

Sosiaaliohjaukseen liittyvät huolenpitotehtävät koostuvat ikääntyneen asiakkaan ohjaamisesta, neuvonnasta ja tukemisesta. Sosiaaliohjaajat nimesivät ohjaamiseen ja neuvontaan kuuluviksi työtehtäviksi palveluohjauksen, asioiden hoidossa ohjaamisen, omaisten ohjaamisen, eri vaihtoehtojen ja seurausten selkeyttämisen ja talousneuvonnan. Tukemiseen kuuluviksi työtehtäviksi sosiaaliohjaajat nimesivät henkisen tuen, rinnalla kulkemisen, myötätunnon, kuuntelemisen, keskustelun ja läheisverkoston vahvistamisen.

Muut tehtävät koostuvat työtehtäviin liittyvistä kirjallisista tehtävistä, työn organisoimisesta ja työn kehittämisestä. Kirjalliset tehtävät sisältävät erilaisia kirjaamiseen ja dokumentointiin liittyviä lakisääteisiä tehtäviä, kuten kirjaaminen asiakastietojärjestelmään, asiakassuunnitelmien tekeminen ja päätöksenteko. Työn organisointiin liittyviksi tehtäviksi sosiaaliohjaajat nimesivät läheteiden tekemisen ja asioiden järjestelyn asiakkaan verkostoissa kuten esimerkiksi tulkin tilaamisen. Työn kehittämiseen liittyviksi tehtäviksi sosiaaliohjaajat nimesivät työn jatkuvan arvioinnin ja suunnittelun sekä sosiaaliseen raportointiin osallistumisen.

8.5 Parityön toimintamallit

Työtehtävien nimeämisen yhteydessä sosiaaliohjaajat toivat esille asiakastilanteita, joissa he kokevat tarvetta yhteiselle työskentelylle sosiaalityöntekijän kanssa. Gerontologisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijälle automaattisesti kuuluvia työtehtäviä ovat muun muassa asiakkaan kaltoinkohteluun ja hyväksikäyttöön liittyvät tehtävät. Työpajassa nousi esille, että sosiaaliohjaajat kokevat tarvitsevansa omassa työssään sosiaalityöntekijän tukea erityisesti silloin, kun suunnitelmallinen asiakastyö ei syystä tai toisesta onnistu tai on selkeä tarve parityöskentelylle. Työpajassa sosiaaliohjaajat nimesivät seuraavia asiakasryhmiä tai -tilanteita, joihin he kokevat tarvitsevansa yhteistä työskentelyä sosiaalityöntekijän kanssa:

- psykoottiset asiakkaat
- moniongelmaiset asiakkaat
- palvelusta kieltäytyvät asiakkaat

- hamstraajat, jotka vastustavat siivousta
- asiakkaalla pitkälle edennyt päihde- tai muistihaaste
- edunvalvontailmoitus, kun asiakas vastustaa
- asiakkuus, jossa ei päästä ”puusta pitkään”
- ongelmalliset läheissuhteet
- häätötilanteet
- epäily kaltoinkohtelusta

Sosiaaliohjaajat toivoivat sosiaalityöntekijöiltä tukea myös eettiseen keskusteluun, ideointiin, ”pallotteluun”, purkamiseen ja asiakkuuden siirtämiseen sosiaaliohjaajalta sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliohjaajat toivat työpajan purkukeskustelussa esille ”tuhannen euron eron” pal-kassa, jonka perusteella pitäisi olla ero myös työtehtävissä ja vastuussa. Sosiaaliohjaajien mukaan sosiaalityöntekijän tehtävä erottuu sosiaaliohjaajan tehtävistä muun muassa siinä, että sosiaalityöntekijä käyttää tarvittaessa päätöksenteossa valtaa asiakkaan puolesta. Sosiaalityöntekijälle kuuluvia asioita koettiin olevan paljon tällä hetkellä. Sosiaaliohjaajat kokivat myös, että paljon ”juttuja” voidaan ratkaista parityöllä, mutta kaikkea resurssia ei kannata käyttää parityöskentelyyn, jos asiakkaalla on selkeä tarve sosiaalityölle.

Sosiaaliohjaajat arvioivat toisen työpajan kolmessa pöydässä SWOT-analyysin avulla esitettyjä parityön malleja (kuvio 10). Parityön toimintamallit on kuvattu tarkemmin kuviossa 3.



Kuvio 10 Parityön toimintamallien SWOT-analyysi.

SWOT-analyysin tulosten perusteella sosiaaliohjaajien työtehtäviä ja osaamista tukee eniten sellainen parityön malli, jota tehdään yhteistyönä kevyimmän palvelun periaatteen mukaisesti ja jossa asiakas saa oikea-aikaisesti tarvitsemansa palvelun. Hyvä tiedonkulku ja osaamisen jakaminen tukevat hiljaisen tiedon siirtymistä sekä palvelun laatua. Kevyimmän palvelun periaate parityön toimintamallissa tarkoittaa sitä, että asiakasta pyritään tukemaan ensisijaisesti sosiaaliohjauksen keinoin.

Parityön mallin suunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota päällekkäisen työn ja aikataulujen yhteensovittamisen haasteisiin sekä ammattiryhmien työskentelyn eroihin. Lisäksi suunnittelussa on huomioitava työparin määräytyminen yhteisesti sovitulla tavalla, jotta sosiaaliohjaajat eivät jää vaikeiden asiakkuuksien kanssa yksin ja että henkilökemiat eivät määritä työskentelyn onnistumista.

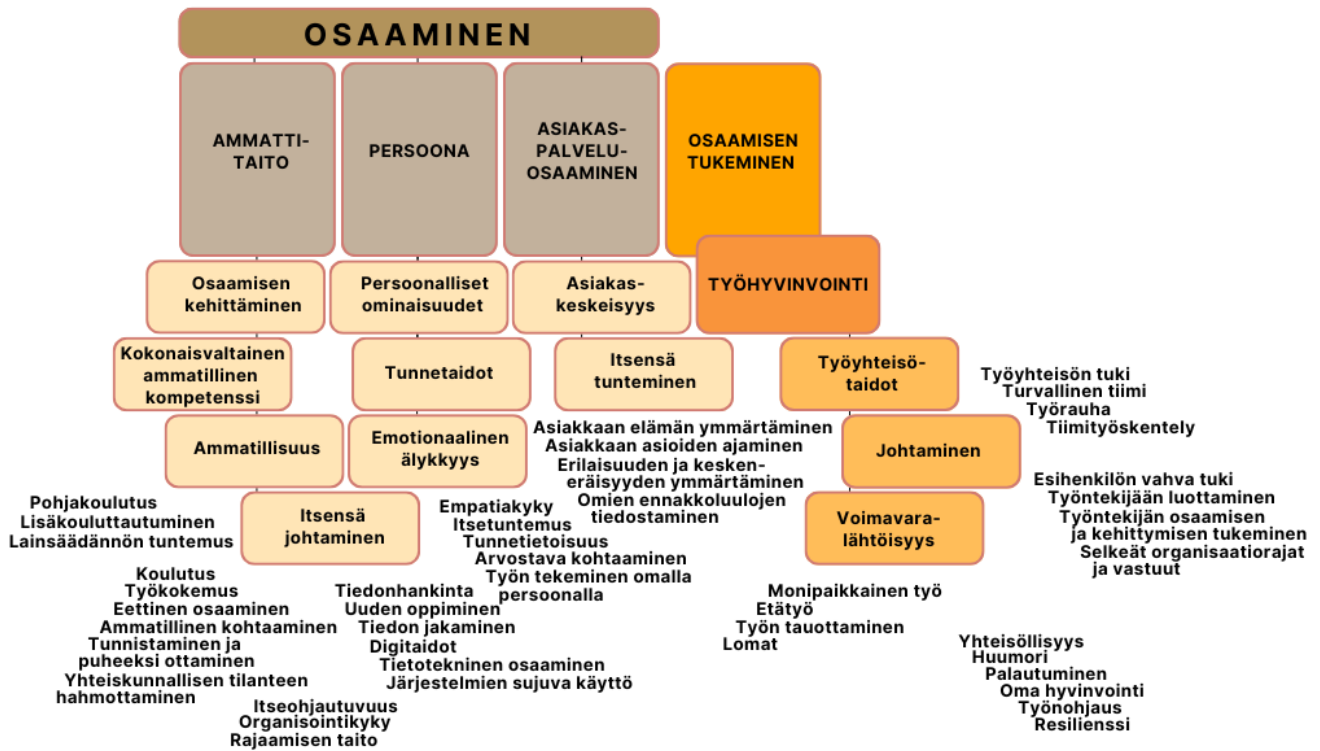
Yhteisessä keskustelussa nousi esille toimipistekohtaiset erot parityön toteutumisessa. Työparin määräytymistä on tehty Excel-taulukoihin perustuvalla vuoroperiaatteella sekä aluejakkoon, arvontaan tai työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin perustuen. Keskustelussa

korostui parityön toteuttamiseen liittyen epäloogisuus ja epäselvyys siitä, mitä kukakin voi tehdä.

Yhteisessä keskustelussa nousi tärkeäksi teemaksi ja jatkokehittämisen aiheeksi säännölliset, koko gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien yhteiset kokoontumiset ja keskustelu oman ammattiryhmän kesken. Sosiaaliohjaajat toivoivat kokoontumisia, joissa voisivat tutustua toisiinsa ja käydä yhteistä dialogia työstä, mitä työ on ja miten sitä kehitetään. Kokoontumisissa voisi hyödyntää eri alueilla kertynyttä osaamista siitä, miten erilaisissa asiakastilanteissa toimitaan. Tämä asia tuli erityisesti ilmi siinä, että tietyt asiat toistuvat toisilla alueilla muita useammin, esimerkiksi häätöasiat, joiden osaamista ja kokemusta on joillakin alueilla kertynyt enemmän kuin muilla. Kokoontumiset miellettiin tärkeiksi työn yhtenäistämistä ja tiedon jakamista ajatellen.

8.6 Osaaminen – työn vahva perusta

Laadukas ja vaikuttava sosiaaliohjaus edellyttää monipuolista osaamista ja on siten yksi oleellinen elementti sosiaaliohjauksen toteuttamisessa. Sosiaaliohjaajat nimesivät osaamiseen sisältyviä asioita ja sitä tukevia tekijöitä puun juuria kuvaavaan pohjaan. Sosiaaliohjaajien kokoama osaamisen sisältö (kuvio 11) on tiivistetty samankaltaisuuskaavion avulla kolmeen kohtaan: Ammattitaito, persoona ja asiakaspalveluosaaminen. Osaamista tukevaksi tekijäksi nousi työhyvinvointi työyhteisön, sen johtamisen ja voimavaralähtöisyyden näkökulmista.



Kuvio 11 Osaamisen sisältö ja osaamista tukevat tekijät.

Sosiaaliohjaajien nimeämässä osaamisesta tiivistettiin ammattitaitoa kuvaaviksi käsitteiksi kokonaisvaltainen ammatillinen kompetenssi, ammatillisuus, itsensä johtaminen ja osaamisen kehittäminen. Ammatillisuus koostuu koulutuksesta, työkokemuksesta, eettisestä osaamisesta ja ammatillisesta kohtaamisesta. Ammatillisuudessa korostuu asiakkaan kohtaaminen eettisesti ja ammatillisesti siten että työskentelyssä heijastuu kokonaisvaltainen ihmisenäkömyys ja ihmisten yksilöllisyys. Sosiaaliohjaajat nimesivät ammatillisuuteen kuuluvaksi myös ongelmien ja epäkohtien tunnistamisen ja niihin puuttumisen taidon. Tämä korostuu vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden, esimerkiksi päihdeasiakkaiden kohtaamisessa ja puheeksi ottamisessa. Itsensä johtaminen koostuu itseohjautuvuudesta, organisointikyvystä ja taidosta rajata omaa työtään. Keskustelussa sosiaaliohjaajat nostivat esille organisointikyvyn ja siitä nousevan itseohjautuvuuden suuren merkityksen työtehtävien hallinnassa. Myös työn rajaaminen nostettiin esille sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta: ollaan lempeästi napakoita asiakkaalle ja huolehditaan työn rajaamisella myös omasta jaksamisesta.

Sosiaaliohjaajien mukaan tehtävässä tarvitaan lain ja säädösten ajantasaista tuntemusta. Ne toimivat työssä keskeisenä ohjenuorana. Kokonaisvaltainen ammatillinen kompetenssi koostuu tiedonhankinnasta, kyvystä oppia uutta ja jakaa tietoa eteenpäin, digitaidoista,

tietoteknisestä osaamisesta ja järjestelmien sujuvasta käytöstä. Työntekijän tulee omaksua ja hallita usean eri järjestelmän käyttö ja huolehtia siitä, että tiedot ja taidot ovat ajantasaisia. Laadukkaan palvelun tuottaminen edellyttää halua ja kykyä oppia uutta, löytää tarvittava tieto ja sisäistää se. Keskustelussa sosiaaliohjaajat toivat esille sen, että tiimityöskentelyssä korostuu tiedon eteenpäin jakaminen ja kollegoiden auttaminen.

Osaamisen kehittäminen koostuu tarkoituksenmukaisesta pohjakoulutuksesta (sosionomi/geronomi), lisäkoulutautumisesta sekä lainsäädännön vaikutusten ymmärtämisestä työtehtävien suorittamisessa. Tehtävän hoitaminen vaatii ammatillisen koulutuksen lisäksi jatkuvaa koulutautumista ja itsensä kehittämistä ammattitaidon ylläpitämiseksi.

Osaamiseen liittyvä persoona koostuu sosiaaliohjaajien nimeämistä asioista, jotka on tiivistetty käsitteiksi persoonalliset ominaisuudet, tunnetaidot ja emotionaalinen älykkyys. Näihin osa-alueisiin sisältyy sosiaaliohjaajien mukaan empatiakyky, itsetuntemus, tunnetietoisuus ja arvostava kohtaaminen. Tehtävän hoitaminen vaatii kykyä kuunnella asiakasta empaattisesti ja ymmärtää hänen tunteitaan. Itsetuntemus ja omien tunteiden ymmärtäminen eri tilanteissa tukevat osaamista. Sosiaaliohjaajat toivat esille, että työtä tehdään omalla persoonalla, joka on tilanteen mukaan voimavaroja antava tai kuormittava asia.

Osaamiseen liittyvä asiakaspalveluosaaminen koostuu sosiaaliohjaajien esittämistä asioista, jotka on tiivistetty käsitteiksi asiakaskeskeisyys ja itsensä tunteminen. Asiakaskeskeisyyteen sisältyviksi asioiksi sosiaaliohjaajat nimesivät asiakkaan elämän ja nykyisen tilanteen ymmärtämisen, erilaisuuden ja keskeneräisyyden ymmärtämisen sekä asiakkaan asioiden ajamisen. Keskustelussa sosiaaliohjaajat nostivat asiakkaan tilanteen ymmärtämisen asiakkaan nykyisessä tilanteessa keskeiseksi asiaksi. Itsensä tuntemiseen sosiaaliohjaajat nimesivät omien ennakkoluulojen tiedostamisen.

Osaamista tukevaksi tekijäksi muodostui materiaalin pohjalta työhyvinvointi, joka vaikuttaa työn tekemiseen ja työssä jaksamiseen. Työhyvinvointi koostuu työyhteisötaidoista, johtamisesta ja voimavaralähtöisyydestä. Työyhteisötaitoihin kuuluviksi asioiksi sosiaaliohjaajat nimesivät työyhteisön tuen ja turvallisen tiimin, jossa työtä saa tehdä rauhassa. Tärkeiksi tekijöiksi nousi kollegoiden tuki ja se, että tiimissä voi olla oma itsensä. Sosiaaliohjaajat nostivat keskustelussa esille sen, että turvallisessa tiimissä uskaltaa myöntää osaamattomuutensa ja voi pyytää apua. Työhyvinvointia tukevaan johtamiseen sosiaaliohjaajat nimesivät esihenkilön vahvan tuen, luottamisen työntekijään sekä työntekijän osaamisen ja kehittymisen

tukemisen. Tärkeänä pidettiin sitä, että esihenkilö on läsnä ja tavoitettavissa sekä tukee työntekijän potentiaalia työssä ja siinä kehittämisessä. Sosiaaliohjaajat nimesivät selkeät organisaatorajat ja vastuut myös tärkeiksi johtamisen työkaluiksi. Työ pysyy hallinnassa, kun on tieto siitä, mitkä tehtävät ovat työntekijän omalla vastuulla ja mitkä kuuluvat jollekin toiselle taholle.

Voimavaroja lisääviksi asioiksi sosiaaliohjaajat nimesivät monipaikkaisen työn, etätyön mahdollisuuden, työn tauottamisen ja lomat, yhteisöllisyyden, huumorin ja kyvyn palautua kuormittavasta työstä, eli resilienssin. Sosiaaliohjaajat nostivat keskustelussa esille palautumisen ja omasta hyvinvoinnista huolehtimisen tärkeyden, jolloin kestää paremmin myös työn mukanaan tuomaa ”kierrettä”. Työnohjaus nähtiin yhtenä tärkeänä työhyvinvointia lisäävänä tekijänä.

8.7 Webropol-kyselyn vastaukset

Webropol-kyselyllä kerätyn palautteen tarkoituksena oli pyrkiä selvittämään työpajatyöskentelyn sopivuutta sosiaaliohjaajien työn kehittämisen menetelmänä ja saada lisätietoa heiltä työn kehittämisen tarpeista. Kyselyyn saatiin kaikkiaan kahdeksan vastausta. Vastanneista viisi oli osallistunut molempiin työpajoihin, kaksi ensimmäiseen työpajaan ja yksi toiseen työpajaan. Kaikki vastanneet olivat osallistuneet työpajaan siksi, että kokivat työpajojen aiheet ja työn kehittämisen tärkeäksi. Lisäksi yksi vastanneista halusi saada lepoa kiireisestä työstä ja kahta vastanneista esihenkilö oli kannustanut osallistumaan. Työpajojen järjestäjät saivat kyselyyn vastanneilta hyvää avointa palautetta työpajojen järjestelyistä.

Kyselyyn vastanneet antoivat gerontologisen sosiaaliohjauksen kehittämisen työpajoille arvosanan 8,3 asteikolla 4–10. Ajatuksia ja odotuksia liittyen järjestettyihin työpajoihin pyydettiin avoimilla vastauksilla. Yksi vastanneista oli odottanut gerontologisen sosiaaliohjauksen työnkuvan selkeyttämistä sekä työn eriyttämistä sosiaalityöntekijöiden työnkuvasta ja rajapinoista. Yksi vastanneista oli odottanut keskustelua ja ajatusten vaihtoa siitä, mitä gerontologinen sosiaaliohjaus on ja mihin suuntaan sitä tulisi kehittää. Yksi vastanneista odotti, että puhutaan nimenomaan sosiaaliohjauksen työstä ja sen spesifydestä; eikä sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta yhdessä. Kaksi vastanneista odotti työpajoilta yhteisiä keskusteluja ja kaikkien alueiden sosiaaliohjaajien tapaamista sekä yhteistä työskentelyä pienryhmissä. Yhdellä

vastanneella ei ollut suurempia odotuksia, mutta hänestä oli kiva päästä tapaamaan ja juttelemaan myös muiden alueiden sosiaaliohjaajien kanssa ja kuulla heidän näkemyksistään ja tavoista työskennellä. Yksi vastanneista kertoi lähteneensä työpajaan avoimin mielin ja ajatuksella, että ottaa vastaan sen mitä tulee. Yksi vastanneista odotti yhteisten toiminta- ja työskentelytapojen saamista riippumatta alueesta. Hänestä oli kiva tavata eri alueiden kollegat, vaihtaa kuulumisia ja kuulla miten kukin alue toimii nyt.

Molempien työpajojen kohdalla kyselyyn vastanneet antoivat työpajojen sisällölle arvostuksensa 4,3 asteikolla 1–5. Työpajojen sisällöstä pyydettiin palautetta avoimilla vastauksilla. Yksi vastanneista oli sitä mieltä, että työpajat olivat mielenkiintoisia ja työskentelytapa oli hyvä. Yksi vastanneista vastasi, että pajoista nousi nimenomaan heidän työhönsä liittyviä työtehtäviä, paja oli hyvin toteutettu ja ryhmässä saatiin mielenkiintoista, yhteistä keskustelua aikaan. Vastaja kertoi olleensa aiempina vuosina tilaisuuksissa, joissa on puhuttu "sosiaaliryöstön kieltä" ja sosiaaliohjaajat ovat kuunnelleet sillä korvalla, että tämä ei ole ihan heidän työnsä ydintä. Vastaja kertoi keskustelun olleen vihdoin juuri sitä, sosiaaliohjauksen ydintä. Yksi vastanneista kiitti ja yhden mielestä tapa käsitellä asioita oli vanhakantainen. Muut vastanneista eivät jättäneet avointa palautetta kysymykseen työpajojen sisällöstä.

Kyselyyn vastanneet antoivat työpajojen ohjeistuksista arvostuksen 4,3 asteikolla 1–5. Työpajojen ohjeistuksista kysyttiin avoimeen palautteeseen tuli yksi vastaus, jossa kerrottiin kokonaisuuden olleen onnistunut. Tehtävänantoja oli ollut haastavaa ymmärtää joissain kohdin, mutta niihin oli saanut vastaajan mukaan hyvin ohjeistusta.

Kyselyyn vastanneet arvioivat työpajatyöskentelyn soveltuvan työnsä kehittämiseen hyvin. Tärkeimpinä työn kehittämisen tapoina kyselyyn vastanneet pitivät oman ammattiryhmän kesken yhdessä tapahtuvaa kehittämistä ja koko yksikön yhteistä kehittämistyötä. Työn kehittämistä pidettiin tärkeänä sekä itsenäisesti että alueellisesti toimipisteen yhteisenä kehittämistyönä. Avoimena kysymyksenä kysyttiin ehdotuksia seuraavaksi kehittämiskohdeksi omassa työssä. Yksi vastanneista ehdotti gerontologisen sosiaaliohjauksen ja sosiaaliryöstön eroavaisuuksien ja yhteneväisyyksien selvittämistä ja yksi rajapintojen tarkastelua. Yksi vastanneista ehdotti kehittämistä suunnitelmien tekemiseen ja yksi tiedonkulun kehittämistä koko gerontologisen sosiaaliryöstön sisällä. Yksi vastanneista ehdotti asiakkaille annettavan esitteen tekemistä siitä työstä mitä teemme sisältäen myös sen mitä emme tee. Kolme vastanneista ei esittänyt kehittämiskohteita.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kokoamme kehittämistyön tulokset, vastaamme kehittämiskysymyksiin sekä esittelemme jatkokehittämisehdotukset. Tuloksia on tarkennettu sosiaaliohjaajien kanssa käydyn yhteisen keskustelun jälkeen. Sosiaaliohjaajat eivät esittäneet keskustelussa eriäviä mielipiteitä tuloksista tai kehittämisehdotuksista. Yhteisen keskustelun tarve todettiin muun muassa psykososiaalisen tuen sekä rinnalla kulkemisen käsitteiden ymmärtämiseksi.

9.1 Gerontologinen sosiaaliohjaus palveluna

Kehittämiskysymyksinä esitimme: Miten gerontologisen sosiaaliohjauksen osaamisesta ja työtehtävistä voidaan muodostaa yhtenäinen palvelu? Millainen parityön toimintamalli tukee yhtenäisen gerontologisen sosiaaliohjauksen osaamista ja tavoitteita?

Palvelun arvo muodostuu aina ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa –vaikka toisinaan vuorovaikutus saattaa tapahtua vaikka tietokoneen välityksellä. Palveluihin sisältyy aina lupaus siitä, mitä sen asiakas siitä itselleen saa (Mäkinen, 2018, s. 23)

Jotta gerontologisesta sosiaaliohjauksesta voidaan muodostaa yhtenäinen palvelu, on tiedettävä, mitä palvelu sisältää ja miten palvelussa toimitaan. Ensimmäisessä työpajassa kokosimme gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelun sisältöä. Työ visualisoitiin puun muotoon, jotta sitä on helpompi jäsentää sekä sosiaaliohjaajille itselleen että ulkopuolisille toimijoille. Osaamista ja sen tukea kuvattiin puun juurina. Kuva havainnollistaa sitä, miten vahvalle ja monipuoliselle osaamiselle sekä olemassa olevalle ja tarpeelliselle tuelle työskentely eli palvelun tuottaminen perustuu. Työtehtävien sisältöä ja yhteisen työn osuutta sosiaalityön kanssa koottiin puun runko-osaan ja työn merkityksellisyys ja tavoitteet sijoittuivat puun latvukseen. Kuvan tarkoituksena on tuoda esiin ja kirkastaa sitä kokonaisuutta, mitä osaamista sosiaaliohjaajan työ gerontologisessa sosiaaliohjauksessa edellyttää, mitä sosiaaliohjauksen työ on ja mihin työn keinoin pyritään. Voimme yhteisesti todeta, että niistä asioista on Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelu tehty.

Tulosten mukaan gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelun tarkoituksena on edistää asiakkaan elämänlaadun, yhdenvertaisuuden ja ihmisarvoisen elämän toteutumista. Elämänlaadun näkökulmasta iäkkään itsenäisen selviytymisen vahvistaminen on tarpeen, jotta syntyy

mahdollisuus aktiiviseen toimijuuteen sekä kokemukseen yhteiskunnan ja oman yhteisönsä arvokkaasta jäsenyydestä (Räsänen, 2019, s. 19). Tuloksissa nähtiin sosiaaliohjaajan työn lähtökohtana olevan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakkaan omaa toimijuutta tukien. Sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan linkkinä ja luotsina yhteiskunnassa, antaen asiakkaalle psykososiaalista tukea rinnalla kulkien ja asiakkaan osallisuutta kannatellen.

Ikääntyneen elämän monikerroksellisuuteen ja tarkoituksellisuuteen sisältyy tulevaisuuden näkökulma, jonka keskeisin voimavara on toivo ja luottamus siihen, että asiat järjestyvät (Pynnönen, 2019, s. 53). Tulosten mukaan gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelun avulla ratkaistaan asiakkaan kanssa arjen pulmatilanteita, lievitetään yksinäisyyttä, kohennetaan toimintakykyä, vahvistetaan osallisuutta ja turvallisuuden tunnetta. Sosiaaliohjaajien mukaan asiakkaan elämänlaatu paranee, kun asiakas saa tarvitsemaansa tukea ja palvelua oikea-aikaisesti. Asiakas saa tarvitsemaansa tietoa palveluista ja ratkaisun tekemiseen mahdollisia vaihtoehtoja. Hänelle pyritään muodostamaan arkea tukevat tarpeelliset verkostot. Asiakkaalle luodaan toivoa tilanteen paranemisesta, ehkäistään tilanteen huononemista ja pyritään mahdollistamaan oman näköisen arjen eläminen.

Tulosten mukaan sosiaaliohjaaja toimii aina asiakkaan kanssa, luvalla ja asiakkaan asettamia tavoitteita kunnioittaen. Peiposen ym. (2025, s.150) mukaan myönteisimmät kokemukset sosiaalipalveluiden saamisesta oli niillä ikääntyneillä, joilla oli henkilökohtainen kontakti sosiaalipalveluihin tai selkeä käsitys siitä, kenelle soittaa, kun tarvitsee apua. Tulosten perusteella sosiaaliohjaajan työssä on selvää, että sosiaaliohjaaja kertoo asiakkaalle asioiden etenemisestä, eikä toimi asiakkaan selän takana. Sosiaaliohjaaja ei myöskään tulosten perusteella anna turhia lupauksia, vaan kertoo vaihtoehdoista rehellisesti. Hän on tavoitettavissa virka-aikanaan ja tekee asiakkaan kanssa sovitut asiat ajallaan. Sosiaaliohjaaja huolehtii myös omasta hyvinvoinnistaan voidakseen tehdä asiakastyötä hyvin.

Eri sukupolvien välinen ammatillisen osaamisen ja kokemuksen vaihtaminen dialogisen keskustelun myötä mahdollistaa arvokkaan tiedon ja taidon jakamisen (Koskimies ym., 2012, s. 9.) Tärkeäksi tiedon ja taidon jakamisen tavaksi sosiaaliohjaajat esittivät yhteiset keskustelut työn ääressä omissa työyhteisöissään sekä oman ammattiryhmän kesken kaupunkitasoisesti. Yhtenäisen palvelun toteutuminen edellyttää kehittämistyön jatkumista molempien ammattiryhmien, eli koko yksikön yhteisestä toimesta. Kehittämistoiminnassa yleisesti korostuu tasavertainen työskentelyote ja demokraattinen dialogi (Salonen ym., 2017, s. 31).

Johtopäätöksenä toteamme myös, että gerontologinen sosiaaliohjaus palveluna rakentuu lopulta yksikössä jatkuvan yhteisen kehittämistyön myötä. Ammattiryhmien työtehtävien ja vastuun selkiyttämisen näkökulmasta toimintamalleja tulisi pohtia työn organisoinnin osalta tarkemmin, hyödyntäen esimerkiksi tässä kehittämistyössä ideoitua yhtenevää asiakkuuksien ja työtehtävien segmentoinnin ajatusta. Yhteisessä keskustelussa todettiin, että asiakkaan elämäntilanteen selkeys ja oman toimijuuden vahvuus vaikuttavat asiakkuuden muodostumiseen sosiaaliohjauksessa. Sosiaalityöntekijän kanssa toteutuvan parityön avulla tuetaan vaikeimmissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita. Parityön tekemisen tulee tulosten perusteella kuitenkin perustua yhteisesti sovittuihin käytänteisiin ja siihen, että asiakas saa tarkoituksenmukaista palvelua.

9.2 Yhteinen keskustelu ja tulosten yhteenveto sosiaaliohjaajien kanssa

Kaikki gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajat kutsuttiin yhteiseen keskusteluun kehittämistyön johtopäätösten muodostamiseksi toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Kehittämistyön merkittävänä havaintona oli ymmärrys sosiaaliohjaajien säännöllisten yhteisten kokoontumisten ja keskustelujen tarpeesta. Ajatus rakentui kehittämistyössä sosiaaliohjaajan havahduessa yhteisen keskustelun merkityksellisyydestä toisen työpajan purkukeskustelussa. Idea sosiaaliohjaajien yhteisestä keskustelufoorumista vietiin välittömästi eteenpäin yksikön päällikölle pohdittavaksi.

Yksikön päällikön kanssa käydyn keskustelun lopputuloksena todettiin, että sosiaaliohjaajien työtehtävien ja toimintakulttuurin yhtenäistämisen vahvistamiseksi sosiaaliohjaajat voivat järjestää yhteisen kokoontumisen säännöllisesti. Osaamisen kehittämiseen ja yksikön päätäntävaltaan oman toiminnan kehittämisessä on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla sitouduttu palvelustrategiassa. Yhteisten kokoontumisten käynnistäminen sovittiin 27.2. aloitettavaksi opinnäytetyön tekijöiden toimesta kehittämistyön tulosten yhteenvetona ja yhteisen keskustelun päätteeksi. Suunnitelmaksi sovittiin, että jokainen toimipiste on vuorollaan järjestämisvastuussa kokoontumisesta ja ilmoittaa kutsussa yhteiseen keskusteluun alustamansa aiheen. Keskustelussa sovittiin myös seuraavan sosiaaliohjaajien yhteisen kokoontumisen vastuutoimipiste.

Gerontologisen sosiaaliohjauksen työn tavoitteena on kehittämistyön tulosten mukaan kaikissa asiakasryhmissä hyvinvoinnin vahvistuminen, asiakkaan tavoitteiden

mahdollistaminen, kotona pärjääminen, oman näköinen elämä ja riittävät palvelut. Osallisuuden kokemus syntyy lopulta hyvin pienien asioiden kautta, keskustelujen ja kohtaamisen avulla (Särkelä-Kukko, 2014, s. 36). Kuulluksi ja huomioiduksi tuleminen, sosiaalisten suhteiden rakentuminen, omaan elämään liittyvissä asioissa vaikuttaminen ja asioista päättäminen ovat osallisuuden kokemuksen ydintä. Tulosten mukaan erilaisten asiakkuuksien kanssa työskentelyssä korostui työotteina asiakasryhmittäin muun muassa luottamuksen rakentaminen, pitkäjänteisyys, huolehtivuus sekä keskittyvä ja läsnä oleva työote. Kaikissa asiakasryhmissä työssä korostuvat asiakkaan tilanteen tasalla ja asiakkaan rytmissä oleminen, osavoitteiden määrittäminen ja muuttuvissa tilanteissa oikea-aikainen arviointi sekä suunnitelman tarkistaminen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Palvelupolku kuvasi kehittämistyössä asiakkaan tarpeita ja työntekijän tehtäviä palveluprosessin eri vaiheissa. Palvelun aloittamisen lähtökohdaksi asetettiin yhteisen näkemyksen luominen palvelusta ja sen tarpeellisuudesta asiakkaan kanssa. Työtä tehdään tulosten perusteella suunnitelmallisesti asiakkaan kanssa, mutta sosiaaliohjaaja arvioi, milloin asiakkaan kanssa keskustellaan ammattitermejä käyttäen. Suunnitelma ja arviointi ovat sosiaaliohjaajien työvälineitä. Sosiaaliohjaajien mukaan asiakkaan on välillä vaikea ymmärtää koko asiakkuutta ja asiakkaille saattaa olla epäselvää, mitä sosiaaliohjauksen palvelu tarkoittaa. Sosiaaliohjaajat kokivat tarvitsevänsä lyhyen ja ytimekkään esitteen, jonka he voivat jakaa asiakkaalle ja omaisille palvelun alkaessa. Esitteen tekeminen kirjattiin myös kehittämisohjelmaksi. Palveluprosessin kuvaamisella tässä kehittämistyössä oli tarkoituksena selkeyttää ja vahvistaa sosiaaliohjaajien yhteistä näkemystä suunnitelmallisesta asiakastyöstä ja sen toteuttamisesta. Työpajatehtävä ohjasi keskustelua ja synnytti laajasti pohdintaa palveluprosessin toteutuksen vaiheista. Huomio kiinnittyi keskustelussa siihen, että useat asiakkaat jäävät ikään kuin pyörimään palveluprosessiin suunnitelman luomisen, suunnitelmallisen työskentelyn toteuttamisen ja arvioinnin välille. Tämän vuoksi asiakkaan palvelupolku gerontologisen sosiaalityön palvelussa tulisi ottaa myös yksittäiseksi kehittämisen kohteeksi yksikössä.

Erityisen tärkeäksi työn tekemistä tukevaksi asiaksi tuloksissa nostettiin asiakaskohtainen, sosiaalityöntekijän kanssa tehty selkeä suunnitelma työtehtävien jakamisesta ja vastuusta. Sosiaaliohjaajien mukaan omatyöntekijyys määrittää myös vastuuta. Sosiaaliohjaajan työtehtävät ovat asiakkaan kanssa arjen asioiden hoitamista, konkreettista työtä. Osallisuuden kokemukseen ja kuulumisen tunteeseen liittyy olennaisesti yksilön voimavarat ja niiden hyödyntäminen (Särkelä-Kukko, 2014, s. 39). Tulosten mukaan sosiaaliohjaajan työssä osallisuuden

vahvistaminen tarkoittaa konkreettisesti esimerkiksi asiakkaan kanssa ostosten tilaamista, pankkiin menemistä, laskujen selvittelyä ja terveysasemalla asiointia. Huolenpitoon liittyvät tehtävät, kuten neuvominen, tukeminen ja ohjaaminen, mutta myös asiakkaan itsenäisen selviytymisen seuraaminen ja taas tarvittaessa uudelleen ohjaaminen tai auttaminen näyttäytyvät tuloksissa tehtävinä, joita voi hoitaa myös puhelimitse fyysisen kotikäynnin sijaan. Gerontologisen sosiaaliohjauksen asiakkaina on yhteisen keskustelun mukaan lopulta hyvin vähän asiakkaita, joiden kohdalla huolenpitotehtävät olisivat yksinään riittäviä. Huolenpitotehtävät sijoittuvat pääsääntöisesti asiakkuuden tiettyihin vaiheisiin yksittäisinä työtehtävinä ja lomittuvat usein yhteistyönä tehtävässä työssä esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaaliohjaajien mukaan työtehtäviä kuvaavat termit (esim. auttaminen, avustaminen, tukeminen) limityvät työssä, mutta niiden sisältö määrittyy lopulta asiakkaan tarpeesta.

Sosiaaliohjaajien mukaan sosiaalityöntekijän tukea tarvitaan vaikeissa asiakastilanteissa työtehtävien ja vastuun sekä eettisen kuorman jakamiseen. Yhteisessä keskustelussa ilmeni, että sosiaaliohjaajat kokivat joutuvansa välillä selvittelemään liian monimutkaisia asiakastilanteita yksin, kun asiakkaan tilanteessa oli esimerkiksi tapahtunut muutos heikompaan suuntaan, mutta omatyöntekijyys oli jäänyt sosiaaliohjaajalle. Tulosten perusteella asiakkuuksien siirron sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä tulisi perustua yksikön yhteisesti sovittuun näkemykseen. Niin organisaatio- kuin ammattirajojakin ylittävä yhteistyö riittävän tuen ja tarpeellisten palvelujen järjestämisessä asiakkaalle edellyttää myös johtajilta asiakaslähtöisyyteen sitoutumista ja käytännön työn koordinoitua sujuvan yhteistyön mahdollistamiseksi (Hujala ym., 2020, s. 134).

Parityön mallin osalta tulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaaliohjaajien työtehtäviä ja osaamista tukee eniten sellainen parityön malli, jota tehdään yhteistyönä kevyimmän palvelun periaatteen mukaisesti ja jossa asiakas saa oikea-aikaisesti tarvitsemansa palvelun. Hyvä tiedonkulku ja osaamisen jakaminen tukevat hiljaisen tiedon siirtymistä sekä palvelun laatua. Parityön kehittämistä tulee jatkaa yksikön yhteisenä kehittämistyönä. Suunnittelussa tulisi tulosten perusteella kiinnittää huomiota päällekkäisen työn ja aikataulujen yhteensovittamisen haasteisiin sekä ammattiryhmien työskentelyn eroihin. Lisäksi suunnittelussa on huomioitava työparin määräytyminen yhteisesti sovitulla tavalla, jotta sosiaaliohjaajat eivät jää vaikeiden asiakkuuksien kanssa yksin ja että henkilökemiat eivät määritä työskentelyn onnistumista.

Osaaminen on gerontologisen sosiaaliohjauksen työtehtävien perustana. Sosiaaliohjaajan osaamista määritellään Helsingin kaupungin (sisäinen tietolähde, 20.1.2025) gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien tehtävien vaativuuden arvioinnissa. Sen mukaan osaaminen koostuu asianmukaisen koulutuksen lisäksi taidoista ja harkinnasta, kyvystä toimia ennakoivalla ja refleктоivalla työotteella, psykososiaalisen tuen menetelmien hallinnasta ja kyvystä soveltaa niitä asiakkaan arjessa. Lisäksi sosiaaliohjaajalta vaaditaan ajantasaista tietoa esimerkiksi työtä ohjaavasta lainsäädännöstä, monipuolista taitoa dokumentointiin, harkintakykyä sekä eettistä harkintaa suhteessa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja edun tukemiseen. Helmisen (2013, s. 158–159) mukaan ikääntyneiden kanssa työskenneltäessä korostuu psykososiaalinen tuki sekä vanhuksen hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, voimavaroja ja osallisuutta tukeva osaaminen. Kehittämistyössä saadut tulokset tukevat edellä mainittuja osaamisen vaatimuksia ja määrittelyjä sekä avaavat niitä perusteellisemmin sosiaaliohjaajan työtä tekevien näkökulmasta.

Kehittämistyön tulosten mukaan gerontologisen sosiaaliohjauksen ammattilainen on tunnetietoinen osaaja, joka käyttää persoonallisia ominaisuuksiaan hyödyntäen vahvaa ammattiosaamistaan asiakkaidensa parhaaksi. Hän on osaaja, joka asettaa asiakkaan työnsä ytimeen ja kykenee toimimaan itseohjautuvasti sekä yhdessä työyhteisön kanssa, huomioiden työtä ohjaavat lainsäädännöt, ohjeistukset ja suositukset. Käytännössä sosiaaliohjaaja on työnsä opettama tuhattaituri, joka kuulee ja kuuntelee, auttaa, ohjaa, neuvoo, tukee, huolehtii, pohtii, penkoo ja ratkoo asiakkaan, hänen läheistensä tai palveluverkoston ja toisten ammattilaisten kanssa asiakkaan arjen pulmatilanteita. Sosiaaliohjaaja on monessa mukana, aina tilanteen tasalla ja asiakkaan tavoitettavissa. Sosiaaliohjaaja tarvitsee työnsä tueksi selkeän tiedon siitä, mitkä tehtävät kuuluvat kenenkin vastuulle työyhteisöissä, toimipisteissä ja palvelujärjestelmässä toimivien yhteistyöyksiköiden välillä. Työtä tukee vastuuta ja tarvittaessa tukea antava ja työntekijän kyvykkyyteen luottava esihenkilö sekä yhteisöllinen ja huumorintajuinen työyhteisö.

9.3 Jatkokehittämisehdotukset

Kehittämistyössä tuotetun materiaalin perusteella laadittiin neljä jatkokehittämisehdotusta gerontologisen sosiaalityön yksikölle edelleen työstettäväksi. Kehittämisehdotukset ovat koko yksikön sosiaaliohjaajien säännölliset yhteiset kokoontumiset, esite palvelusta asiakkaille ja

omaisille, asiakkuuksien segmentointi työtehtävien kautta sekä yhteisen työn toimintamallin muodostaminen parityöhön sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Tärkeimmäksi todettu kehittämissuositus eli yhteiset kokoontumiset oman ammattiryhmän kesken, otettiin käyttöön 27.2.2025 sosiaaliohjaajien kanssa käydyn tulosten yhteenvedon ja yhteisen keskustelun päätteeksi. Ilman yhteistä säännöllistä keskustelua ja pohdintaa työn sisällöstä, tehtävistä ja toimintamalleista, ei sosiaaliohjauksen palvelua voi yhtenäistää. Kehittämistyössä toisena kehittämissuosituksena ja Webropol-kyselyssäkin esille tuotuna ehdotuksena oli esite gerontologisesta sosiaaliohjauksesta asiakkaalle. Kehittämistyön työpajakeskustelussa esitteen nähtiin palvelevan sosiaaliohjaajaa, joka pyrkii täsmentämään palvelun tarkoitusta asiakkaalle tai omaiselle. Lisäksi työpajakeskustelussa ilmeni yhteistyökumppaneiden epätietoisuus gerontologisesta sosiaaliohjauksesta, joten esitteen tekeminen heille olisi myös tarpeen. Tuloksia koskevassa keskustelussa sosiaaliohjaajia esitteen tekeminen asiakkaalle tai omaisille mietitytti muun muassa sen vuoksi, että kaikkien ei ole mahdollista saada palvelua. Toisaalta kaupungin sosiaalipalveluista on tehty esitteitä, esimerkiksi päivätoiminnasta tai kotihoidosta, joihin myös ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Kolmantena kehittämissuosituksena gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelun yhtenäistämiseksi ja sujuvoittamiseksi nostettiin työtehtävien ja vastuun selkeyttäminen. Tämä tehtävä vaikuttaa mahdottomalta tehtävältä ja sen vuoksi ehdotuksena on työtehtävien kautta asiakkuuksien segmentoinnin pohtiminen. Voisiko se olla mahdollista ja mitä tulisi huomioida näin tehtäessä? Minkälaisia tukitoimia tarvittaisiin, jotta sitä voisi kokeilla? Yhteisessä keskustelussa tämä ajatus sai kannatusta ja herätti myös lisäkysymyksiä, joita ei tarkemmin mainittu. Neljäs jatkokehittämisen ehdotus on yhteisen työn toimintamallin muodostaminen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tämä tarve on ilmeinen ja kehittämissuositus todettiin yhteisessä keskustelussa edelleen tarpeelliseksi. Kehittämistyön työpajassa kolmen erilaisen mallin tarkastelun pohjalta muodostettiin elementtejä, joita sosiaaliohjaajien osaamista ja työtä tukevan toimintamallin tulisi sisältää sekä asioita, joita mallin muodostamisessa tulisi ratkaista ja huomioida. Yhtenäistä toimintamallia ja työkulutturia tavoittelevaa parityön mallin kehittämistyötä tulee ehdottomasti sosiaaliohjaajien mukaan jatkaa. Sosiaaliohjaajat kertoivat myös, että parityön kehittämistä oli aloitettu kahdessa toimipisteessä tämän kehittämissuosituksen aikana.

10 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastelemme kehittämistyön tuloksia ja niiden hyödynnettävyyttä sekä pohdimme kehittämistyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Lisäksi esittelemme muita kehittämistyössä havaittuja ja jatkossa ratkottavia asioita sekä pohdimme onnistumistamme kehittämistyössä.

Kehittämistyön tarkoituksena oli muodostaa sosiaaliohjaajien kanssa sosiaaliohjauksen palvelusta yhteinen näkemys ja kirkastaa sosiaaliohjauksen sisältöä sekä yhteistä toimintakulttuuria. Edellisessä pääluvussa vastasimme kehittämiskysymyksiin ja teimme johtopäätökset kehittämistyön tuloksista. Toteamme kuitenkin vielä, että yhtenäinen sosiaaliohjauksen palvelu on hyvin monitahoinen ja laaja kokonaisuus. Sen yhtenäistäminen edellyttää myös toimipisteissä selkeämpää ja yhteisesti sovittua tehtävien ja vastuiden jakamista. Lisäksi toimipisteissä tapahtuvien hyväksi havaittujen ja sovittujen käytänteiden tai toimintamallien jakaminen sosiaaliohjauksen tehtävän näkökulmasta on tarpeen. Kehittämistyötä on tehtävä edelleen osa kerrallaan ja tärkeää olisi, että pienimuotoisetkin kehittämistyöt olisivat kaupunkitasoisia, jotta yhtenäinen toimintakulttuuri voisi muodostua vahvemmaksi.

Kehittämistyössä tuli esille sosiaaliohjaajien erittäin vahva ja monipuolinen ymmärrys gerontologisen sosiaaliohjauksen tarkoituksesta ja vaikutuksesta asiakkaiden elämässä ja palvelujärjestelmässä. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön arvo on myös siinä, miten saatuja tuloksia lopulta hyödynnetään. Oman työn kehittämisen motivaatio syntyy siitä, että kehittämisen tulokset tulevat käyttöön. Tulosten hyödynnettävyys näkyy tässä työssä kahdella tasolla. Ensiksi siinä, että kehittämissuhteista tärkein otettiin heti käyttöön. Uuden toimintatavan myötä tämän kehittämistyön tavoite yhtenäisestä palvelusta vahvistuu osaltaan. Toiseksi tämä näyttää kehittämistyöhön osallistuneille sen, että työn kehittämisellä on merkitystä ja se motivoi osallistumaan kehittämistyöhön jatkossakin. Ammattiryhmän yhteinen keskustelu koettiin kehittämistyössä erityisen merkitykselliseksi. Kehittämissuhteeseen tartuttiin heti viemällä ideoita eteenpäin ja vahvistus toimintamallin hyväksymisestä käytännön tavaksi saatiin kehittämistyön aikana.

10.1 Tulosten tarkastelu ja hyödynnettävyys

Selvityksemme mukaan gerontologista sosiaaliohjausta palveluna ei ole aiemmin tarkasteltu tai kehitetty tutkimuksellisia menetelmiä käyttäen. Gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelua

ei myöskään ole aiemmin kehitetty Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön kehittämistyössä sosiaalityöstä erillään. Tämä kehittämistyö vahvistaa sosiaaliohjaajien ääntä ja tuo esiin heidän tarpeitaan ja näkemyksiään yksikön toimintakulttuurin ja toimintamallien kehittämistyön jatkumista ajatellen. Kuten Kinni ym. (2021, s. 179) totesivat tutkimuksessaan, myös tämän kehittämistyön keskusteluissa tuli esille vahvasti sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön asiakkuuksien erottamisen haastavuus sekä yhteisen työn tekemisen tärkeys. Gerontologista sosiaalityötä tunnustetaan yhä paremmin aktiivisen sosiaalityön tutkimuksen myötä ja mahdollisesti sen vuoksi gerontologinen sosiaalityö nähdään useimmiten ainoastaan sosiaalityöntekijän tehtävänä. Gerontologisen sosiaaliohjauksen rooli ja merkitys osana gerontologista sosiaalityötä on vielä varsin näkymätöntä. Tämä kehittämistyö tuo vahvasti esiin gerontologisen sosiaaliohjauksen näkökulmaa työn kehittämisen avuksi myös muille hyvinvointialueille.

Tiedon rakentuminen vuorovaikutuksessa osallistujien kesken on tutkimuksellisessa kehittämistyössä olennaista (Toikko & Rantanen, 2009, s. 54). Tämän kehittämistyön tärkein oivallus syntyi yhteisessä keskustelussa työpajassa, kun osallistujat havaitsivat juuri yhteisen, oman ammattiryhmän kesken tapahtuvan keskustelun olevan yhteisen toimintatavan luomisen perustana. Tässä kehittämistyössä palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen oli onnistunut valinta, sillä työpajatoiminta mahdollisti kriittisen ajattelun, haastamisen ja uteliaisuuden. Lisäksi visuaalisuuden avulla oma osaaminen ja tehtäväkenttä oli mahdollista hahmottaa entistä paremmin ja samalla pystyttiin kokonaisvaltaisemmin kartoittamaan erilaisia olemassa olevia käytäntöjä työn tekemisen tapoina. Menetelmävalintaa ohjasi osaltaan kehittämistyön kokonaisuus ja laajuus. Palvelumuotoilussa lopputuloksena voi olla monta vaihtoehtoa, joita voidaan edelleen kehittää ja kokeilla jäsennellyn prosessin kautta (Stickdorn ym., 2018, s. 14). Myös aineiston analyysi samankaltaisuuskaaviota hyödyntäen palveli tämän kehittämistyön tarkoitusta, sillä työpajoissa tuotettu aineisto oli jo lähtökohtaisesti tiivistettyä ja teemoiteltua. Tämän kehittämistyön tuloksissa on myös laajasti havaittavissa yhteneväisyys pääluvuissa 3–5 esitettyyn tietopohjaan.

Tämän kehittämistyön tulokset tunnustavat ja tekevät näkyväksi gerontologista sosiaaliohjausta tekevien sosiaaliohjaajien osaamisen ja tietämisen monipuolisuutta. Osaamisen ja työn laajuuden näkyväksi tekeminen osallistujien itsensä kautta vahvistaa toivottavasti työpajoihin osallistuneiden sosiaaliohjaajien ammatti-identiteettiä. Vahva minäpystyvyyden tunne

omaa ammattitaitoa ja osaamista kohtaan edistää asiakkaan palvelujen yhteensovittamista ja yhteistyön tekemistä myös yli ammatti- ja yksikkörajojen (Laulainen ym., 2020, s. 171).

Gerontologisen sosiaalihjauksen palvelun sisällöllisten elementtien määrittäminen on ollut yksi kehittämistyön tavoitteista. Tässä kehittämistyössä osallistujat määrittelivät gerontologisen sosiaalihjauksen palvelua palvelulupauksen teemojen kautta. Gerontologisen sosiaalihjauksen palvelu määritettiin hyvin kiteytettynä asiakaslähtöiseksi toiminnaksi, jossa sosiaalihjaaja on asiakkaan linkkinä ja luotsina yhteiskunnassa, antaen asiakkaalle psykososiaalista tukea rinnalla kulkien ja asiakkaan osallisuutta kannatellen. Tällainen palvelu tulisikin olla saatavilla kaikilla hyvinvointialueilla, jokaisessa kylässä, jossa ikääntyneitä asuu.

10.2 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Menettelimme koko kehittämistyön ajan tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatimaa hyvää tieteellistä käytäntöä ja hyviä tieteellisiä menettelytapoja noudattaen (Keiski ym. 2023, s. 11). Kehittämistyötä ohjasivat hyvän tieteellisen käytännön neljä peruseriaatetta, jotka ovat luotettavuus, rehellisyys, kunnioittaminen ja vastuullisuus (ALLEA 2023, s. 5). Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen perustui suostumukseen, eikä tutkimuksesta aiheutunut osallistujille vahinkoja, haittaa tai riskejä. Osallistujilla oli myös oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa.

Kaikkeen tutkimukseen kuuluu osana luotettavuuden arviointi, jolla käytännössä vakuutetaan opinnäytetyön lukija siitä, että tutkimus on kaikin puolin uskottava ja työhön kirjatulla toimilla on saatu riittävän luotettavaa tietoa tutkittavasta asiasta (Hakala, 2024, Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä -luku). Aineiston hankinnan perustelut, aineistonkeruu, aineiston käsittely ja analyysi sekä tulokset tulee raportoida riittävän uskottavasti ja yksityiskohtaisesti siellä, missä niitä kuuluu kuvata. Tämän opinnäytetyön sisältö rakenne noudattaa annettuja opinnäytetyön ohjeita. Kehittämistyössä luotettavuutta arvioidaan erityisesti tulosten käyttökelpoisuuden kautta (Toikko & Rantanen, 2009, s. 121).

Gerontologisen sosiaalihjauksen työn selkiyttämiseksi tehtävää kehittämistyötä tarjottiin opinnäytetyön aiheeksi Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön taholta. Tutkimuslupaa haettiin asianmukaisine liitteineen Helsingin kaupungilta toukokuussa 2024 ja lupa tutkimuksen tekemiseen saatiin kesäkuussa. Opinnäytetyötä koskeva sopimus allekirjoitettiin kesäkuussa 2024. Tutkimukseen kutsutut saivat etukäteen sähköpostitse kutsun

työpajoihin, tiedotteen tutkimuksesta, tutkimuksen tietosuojaselosteen sekä suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta kesäkuun 2024 lopussa yksikön päällikön ja toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Suostumuslomakkeet kerättiin osallistujilta molempien työpajojen alussa ja varmistettiin, että kaikilla oli ollut mahdollisuus tutustua tutkimuksen tiedotteeseen ja tietosuojaselosteeseen.

Käsittelimme tutkimuksessamme henkilötietoja ja laadimme tietosuojaselosteen ohjeen mukaisesti. Suoria tunnistetietoja olivat tutkittavien allekirjoitukset suostumuslomakkeissa ja työpajan purkukeskusteluissa Teamsin kokoustoiminnolla nauhoitetut äänitallenteet. Äänitetyt aineistot pseudonymisoitiin ja anonymisoitiin äänitysten jälkeisinä päivinä. Käsittelimme kertyneitä henkilötietoja ja rekisteriä annettujen ohjeiden mukaan koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa säilytettiin kehittämistyön tekijöiden hallussa lukitussa kaapissa ja tietokoneiden salasanasuojatuilla verkkolevyillä. Tiedot hävitetään asianmukaisesti kehittämistyön julkaisemisen jälkeen.

Kehittämistyö tehtiin parityönä, mikä lisää osaltaan tutkimuksen luotettavuutta. Tallenteiden litteroinnista, työpajassa tuotetun aineiston tiivistämisestä ja sosiaaliohjaajien kanssa käydyistä yhteisistä keskusteluista muodostettiin näkemys ja tehtiin johtopäätökset yhdessä keskustellen. Kehittämistyön aineiston kerääminen ja sen käsittely pyrittiin kuvaamaan prosessin aikana mahdollisimman tarkasti, mikä vahvistaa luotettavuutta. Sosiaalisissa prosesseissa tapahtuvan kehittämistyön toistettavuus tieteellisen luotettavuuden näkökulmasta on kuitenkin vaikea osoittaa (Toikko & Rantanen, 2009, s. 123). Samanlaista ryhmäprosessia on miltei mahdoton tavoittaa, sillä ryhmän toimintaan vaikuttavat yksilöllisten tekijöiden lisäksi kulttuuriset ja yhteisölliset tavat.

Palaute kehittämistyöstä kerättiin Webropol-kyselyllä. Saadut vastaukset olivat anonyymejä, koska kaikki vastasivat kyselyyn saman linkin kautta. Linkki kyselyyn lähetettiin sosiaaliohjaajille kaksi kertaa toimipisteiden esihenkilöiden kautta. Webropol-kyselyyn saatiin kahdeksan vastausta, eli alle puolet työpajoihin osallistuneista 17 sosiaaliohjaajasta vastasi kyselyyn. Emme selvittäneet tarkemmin syytä vastausten vähäiseen lukumäärään.

10.3 Muita kehittämistyössä havaittuja jatkossa ratkottavia asioita

Suunnitelmallinen työskentely on sosiaaliohjaajille itsestään selvää, mutta dokumentointi koettiin osin lisätyöksi. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen niin lainsäädännön kun

laatusuosituksenkin osalta edellyttää ammattilaisilta entistä tarkempaa kirjaamisen toteuttamista ja työtapojen tarkastelua. Sosiaaliohjaajat kertoivat suunnitelman sisällön muuttuvan jopa viikoittain. Dokumentoinnin kokeminen lisätyönä on huomioitava riskinä laadukkaan palvelun toteutumiselle. Jos suunnitelma muuttuu viikoittain ja sen vuoksi dokumentointi jää tekemättä, olisiko mahdollista yhteisesti määrittää se, millä tarkkuudella suunnitelma kirjataan? Myös Webropol-kyselyn vastauksissa toivottiin kehittämistä suunnitelman tekemiseen. Voisiko työn sisältöihin liittyvää yhteistä ohjausta ja vertaistukea toteuttaa säännöllisesti esimerkiksi Teamsin välityksellä? Yhtenäinen toimintamalli vahvistuisi myös tällä tavoin.

Palvelujärjestelmän näkökulmasta on tarpeen huomioida, että gerontologisen sosiaalityön yksikön palvelu sijoittuu sosiaalihuollon avopalveluihin. Palveluun ohjaututaan kuitenkin palveluntarpeen arvioinnin kautta lähetteellä ja palvelua voidaan verrata karkeasti esimerkiksi erikoissairaanhoidon palveluun. Kustannustehokkuuden näkökulmasta asiakkaan tulisi saada tästä palvelusta tuki verkostoonsa tai palvelujärjestelmään kiinnittymiseksi mahdollisimman sujuvasti. Silloin asiakas voisi elää omannäköistä elämäänsä olemassa olevien verkostojensa ja/tai tarvittavien kotiin vietävien ja tukipalvelujen avulla. Usein kuitenkin asiakkaiden elämänhallinnan haasteet ovat niin monimutkaisia, että palvelua ei voida päättää, vaan se jatkuu asiakkaan loppuelämän ajan. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työtehtävien tarkoituksenmukaisella jakamisella voidaan mahdollisesti vaikuttaa asiakkaan tarpeenmukaisen palvelun saamisen lisäksi myös kustannustehokkuuteen erityisesti asiakkaan palvelutarpeen pitkittyessä. Palvelupolun prosessin toteutuksen vaiheista ammattilaisten työskentelyn osalta yhteinen keskustelu ja kehittämissyö voisi tuoda uusia näkemyksiä ja kokeilemisen arvoisia ideoita, joiden myötä palvelu olisi nykyistä sujuvampaa.

10.4 Oman toiminnan pohdinta

Tämän opinnäytetyön tekeminen osoitti meille yhteistyökykyisyyden arvon. Työn alussa emme tunteneet toisiamme, gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelua eikä meillä kummallakaan ollut kokemusta tutkimuksellisen kehittämistyön tekemisestä. Kehittämissyössä meitä erityisesti ilahdutti se, että osallistujat työskentelivät hyvin intensiivisesti työpajoissa. He osoittivat keskusteluissa esille tuoden yhteisen ymmärryksen lisääntyneen ja käsiteltävien aiheiden olleen heille oman työnsä kehittämisen kannalta merkityksellisiä.

Jo ensimmäisen työpajan jälkeen saatu suora palaute antoi viestin siitä, että sosiaaliohjaajia on kuultu. Sosiaaliohjaajat kokivat, että kerrankin ollaan asian ytimessä ja puhutaan sosiaaliohjaajan työn näkökulmasta oikeista asioista tasavertaisesti ilman ”sosiaalityön kieltä”. Koimme, että tällä kehittämistyöllä tavoitimme sosiaaliohjaajien näkemyksen työstä, osaamisesta ja palvelun tarkoituksesta. Sosiaaliohjaajat ilmaisivat kehittämisen tapahtuneen nyt ”positiivisen kautta”, joka koettiin mielekkääksi. ”Ei etsitty ongelmia eikä luettu olemassa olevia ohjeita” – todettiin eräässä keskustelussa. Tässä kehittämistyössä oma ymmärryksemme gerontologisen sosiaaliohjauksen tehtävästä ja asiakkuuksien moninaisuudesta vahvistui merkittävästi.

Koko kehittämistyön prosessi eteni suunnitelmallisesti aikataulussaan. Onnistuimme opiskelijakollegoina yhdistämään toimintatapamme siten, että työ oli sujuvaa ja eteni yhteisymmärryksessä kaikilta osin. Kumpikin edisti sovitusti työtä itsenäisesti ja yhteinen näkemys työn sisällöstä vahvistui säännöllisten keskustelujen ja yhdessä työskentelemisen kautta. Tämän kehittämistyön suunnitelmallinen tekeminen yhdessä intensiivisesti vuoden ajan työelämän muuttuvien tilanteiden ja vaatimusten keskellä on myös osoitus yhteistyökykyisyydestä ja joustavuudesta, jota tarvitsemme työelämässä ikääntymisen asiantuntijoina.

LÄHTEET

- Ahonen, T. (2019). Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen (3. painos.). Tarja Ahonen.
- ALLEA (2023) The European Code of Conduct for Research Integrity – Revised Edition 2023. Berlin. [DOI 10.26356/ECOC](https://doi.org/10.26356/ECOC)
- Design council (i.a.). The double diamond. Haettu 17.2.2025.
<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>
- Engeström, Y., & Hallinnon kehittämiskeskus. (1995). Kehittävä työntutkimus: Perusteita, tuloksia ja haasteita (3. painos 2002.). Painatuskeskus.
- eOppiva. (i.a.)
- Erityissosiaalityöntekijät (2023). Laatukäsikirja. Haettu 20.1.2025. Helsingin kaupungin intranet.
- Geronomiliitto. (i.a.). Geronomi AMK kompetenssit. Haettu 16.2.2025.
<https://www.suomengeronomiliitto.fi/geronomi-amk/geronomi-amk-kompetenssit/>
- Hakala, J. T., & Gaudeamus oy. (2024). Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas oppinäytteen tekijälle. Gaudeamus.
- Hallintolaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O2L6>
- Hautsalo, K., Pirhonen, J., & Pietilä, I. (2021-06-07). Muistisairauteen sopeutumisen tarinatyypit työikäisenä sairastuneilla ja heidän läheisillään. Gerontologia (Verkkoaineisto), 35(2), 138–155. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.100584>
- Helminen, J. (2013). Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus: Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Lapin yliopistokustannus.
- Helminen, J. (2022). Sosiaaliohjauksen tekijät ja tehtävät. (Diak Työelämä 27). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-400-8>
- Helsingin kaupunki (5.11.2024). Gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajien tehtävien vaativuuden arviointi. Haettu 20.1.2025. Helsingin kaupungin intranet
- Helsingin kaupunki (i.a.-a). Ikääntyneiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Haettu 16.2.2025.
<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/senioripalvelut/sosiaalityo-ja-sosiaaliohjaus-ikaantyneiden-kanssa>

Helsingin kaupunki (i.a.-b). Helsingin kaupungin eettiset periaatteet. Haettu 16.2.2025
<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/kaupungin-organisaatiokaavio/helsingin-kaupungin-eettiset-periaatteet>

Helsingin kaupunki (2022), Hyvinvointia, turvallisuutta ja terveyttä helsinkiläisille. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia 2023–2025.
https://www.hel.fi/static/sotepe/palvelustrategia/sotepe_palvelustrategia_2023_2025_FI_s_aavutettava.pdf

Helsingin kaupunki (2021) Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.
https://stplattaprod.blob.core.windows.net/strategiatalousprod/helsingin_kaupunkistrategia_kasvun_paikka.pdf

Helsingin kaupunki (2023). Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. Kotona asumista tukevat palvelut ja ikääntyneiden ympärivuorokautiset hoivapalvelut. Arviointitoiminnan omavalvontasuunnitelma. Haettu 31.3.2024.
<https://www.hel.fi/static/sote/omavalvontasuunnitelmat/skh/arviointitoiminta-ovs.pdf>

Honni, S., Jokimäki, E., Kaskiharju, E., Vierimaa, S., Vuorinen, J. ja Ylimartimo, H. (2021) Harmaalla alueella. Sosiaalinen raportti 2020–2021/ Gerontologinen sosiaalityö. Harmaalla alueella <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/sosiaalinen%20raportti%20geso%202021.pdf>

Hujala, A., Mustonen, E., Klinga, C., Lammintakanen, J., Laulainen, S. & Taskinen, H. (2020). Integroiva johtaminen. Teoksessa A. Hujala, & H. Taskinen. Uudistuva sosiaali- ja terveysala (s. 131–149). Tampere University Press.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on?: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juhila, K. 2021. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>

Jyrkämä, J. (2022). Vanheneminen ja arjen toimijuus. Teoksessa T. Rantanen, K. Kokko, S. Sipilä, A. Viljanen (toim.), A. Aromaa, & L. Seppänen. Gerontologia (5. uudistettu painos, s. 344–351). Kustannus Oy Duodecim.

Kananen, J. (2017). Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. (2015). Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keiski, R. L., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoofo, S-K., Tarkiainen, T. Kaila, E. Aittasalo, M. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Kess, K. (2023). *Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Alma Talent.

Kess, K. (2023). *Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Alma Talent.

Kinni, R. (2014). *Gerontologinen sosiaalityö ja ihmisten työstäminen. Kategorisointia sairaalan moniammatillisessa työssä*. Itä-Suomen yliopisto.

<https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/a957cac1-3d70-4b0a-baaf-f08b2948e04d/content>

Kinni, R-L., Puurunen, P., Reiman, T. & Kettunen, M. (2021). Gerontologinen sosiaalityö Kymsojen ikäihmisten integroidussa palvelukokonaisuudessa. Teoksessa A. Pehkonen, R-L. Kinni, & P. Puurunen (toim.), *Sosiaalisesti kestävä Kymenlaakso tekemässä* (s. 158–207). Itä-Suomen yliopisto. <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/5eb01b68-1e14-4d8b-91e2-2c4fb5ee80fe/content>

Kinni, R-L., Rossi, E., Zechner, M., Tilikainen, E., Seppänen, M., Skaffari, P., Soukiala, T., Ruotsalainen, S., Peiponen, J., Pietilä, I., Niemi, M. & Korpelainen, A. (2023). Gerontologisen sosiaalityön osaamista tarvitaan – tuloksia GERIT-hankkeesta. *Gerontologia*, 37(3), 281–288. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.130628>

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T.E. (2012). *Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN_ISBN_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kuntalaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070648>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#a14.4.2023-739>

- Laulainen, S., Zitting, J. & Niiranen, V. (2020). Henkilöstön ja johtajien osaamisvaatimukset integroituvissa palveluissa. Teoksessa A. Hujala, & H. Taskinen. Uudistuva sosiaali- ja terveysala (s. 151–177). Tampere University Press.
- Leemann, L., & Hämäläinen, R. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut: Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81(5), 586–594.
- Myller, T. (2024-12-05). Geronomien ja gerontologisten sosiaalityöntekijöiden osaamiskäsityksiä: ”Molempia tarvitaan”. *Gerontologia (Verkkoaineisto)*, 38(4), 350–357. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.147785>
- Mäkinen, M. (2018). *Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille*. Bookcover Oy. https://palvelumuotoiluajatuksia.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/12/palvelumuotoiluajattelemalla_paremmaksi_opas_jacc88rjestocc88_ja_yhdistystoimijoille_milla_macc88kinen.pdf
- Mäki-Petäjä-Leinonen, A. (2023). Autonomiaa relaatioissa – ikääntyvien ihmisten kokemuksia autonomiansa toteutumisesta. Teoksessa: P. Tiensuu, M. Aalto-Heinilä, & A. Mäki-Petäjä-Leinonen (toim.), *Itsemääräämisoikeus: Teoriasta käytäntöön*. s. 349–364. Vastapaino.
- Mäki-Petäjä-Leinonen, A & Karvonen-Kälkäjä, A. (2017). *Vanhuusoikeuden perusteet*. Alma.
- Mönkkönen, K., & Kekoni, T. (2020). Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa A. Hujala, & H. Taskinen. Uudistuva sosiaali- ja terveysala (s. 215–240). Tampere University Press.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan* (3.–4. painos.). Sanoma Pro Oy.
- Opintopolku. (i.a.-a). Sosionomi (AMK). Haettu 16.2.2025. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/koulutus/1.2.246.562.13.00000000000000000254>
- Opintopolku. (i.a.-b). Geronomi (AMK). Haettu 16.2.2025. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/koulutus/1.2.246.562.13.00000000000000000250>
- Pahlman, I. (2019). Ikäihmisen oikeus hoitoon – hyvää hoitoa vai heitteillepanoa. Itsemääräämisoikeus. Teoksessa S-L. Kivelä, I. Pahlman, T. Pajunen, & A. Koivunen, *Vanhuusko arvokasta?* Gerocon Oy.
- Palvelumuotoilua. (i.a.). Haettu 1.10.2024. <https://palvelumuotoiluajatuksia.wordpress.com/tyoskentelypohjia/>
- Peiponen, J., Tiilikainen, E., Kinni, R., & Rissanen, S. (2025-01-02). Navigating Social Services from the Perspective of Finnish Older Adults with Complex Needs: An Examination of Different Dimensions of Access. *Journal of social service research*, 51(1), 144–161. <https://doi.org/10.1080/01488376.2024.2388627>

- Pynnönen, K. (2019). Vanhojen ihmisten elämän tarkoituksellisuuden tukeminen. Teoksessa J. Kulmala (toim), Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen (s. 41–56). PS-Kustannus.
- Rantanen, T. (2022). Toimintakyky ja osallistuminen. Teoksessa T. Rantanen, K. Kokko, S. Sipilä, A. Viljanen (toim.), A. Aromaa, & L. Seppänen. Gerontologia (5. uudistettu painos, s. 103–119). Kustannus Oy Duodecim.
- Rossi, E. (2021). Osista muodostuva kokonaisuus: Kuvaus gerontologisesta sosiaalityöstä, sen käytännöistä ja niiden tutkimisesta. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-264-1>.
- Rossi, E., Zechner, M., Tiilikainen, E., Pietilä, I., Seppänen, M., Kinni, R-L., Skaffari, P., Ruotasalain, S., Soukiala, T., Hirvonen, J., Niemi, M. & Korpelainen, A. (2022). Gerontologinen sosiaalityö etsii paikkaansa muuttuvassa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka, 87(5), 579–584.
- Rouvinen-Wilenius, P. (2014). Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa A. Jämsén, & A. Pyykkönen. oSallisuuden jäljillä (s. 51–68). Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-jäljillä-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Räsänen, R. (2019). Elämänlaadun monipuolinen huomiointi ja tukeminen käytännön vanhustyössä. Teoksessa J. Kulmala (toim), Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen (s. 18–40). PS-Kustannus.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. (2017). Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Seppänen, M., & Koskinen, S. (2022). Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa T. Rantanen, K. Kokko, S. Sipilä, A. Viljanen (toim.), A. Aromaa, & L. Seppänen. Gerontologia (5. uudistettu painos, s. 448–457). Kustannus Oy Duodecim.
- Seppänen, M. (2017). Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa A. Kananaja, M. Lähteinen, & P. Marjamäki. Sosiaalityön käsikirja (4., uudistettu laitos, s. 260–269). Tietosanoma.
- Seppänen-Järvelä, R. (2004). Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa Opas käytäntöihin. Stakes. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (i.a.-a). Palvelut ja etuudet iäkkäille. Haettu 16.2.2025. <https://stm.fi/ikaantyneiden-palvelut>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (i.a.-b). Hyvinvointialueet vastaavat sote-palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. Haettu 16.2.2025 <https://stm.fi/hyvinvointialueet>

- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2024a). *Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:4. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165460/STM_2024_4_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2024b). *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165650/STM_2024_13.pdf
- Soukiala, T. (2023). Sosiaalityöntekijöiden työleen asettamat tavoitteet gerontologisessa sosiaalityössä. *Gerontologia*, 37(3), 264–280. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.127598>
- Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world: a practitioners' handbook* (First Edition.). O'Reilly Media, Inc.
- Suomen Lääkäriliitto. (2021). Muistisairaahan potilaan hoito. Itsemääräämisoikeus. <https://julkaisut.laakariliitto.fi/laakarin-etiikka/mielenterveys-paihde-ja-muistisairaat-potilaat/muistisairaahan-potilaan-hoito/>
- Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Särkelä-Kukko, M. (2014). Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa A. Jämsén, & A. Pyykkönen. *Osallisuuden jäljillä* (s. 34–50). Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/osallisuuden-jaljilla-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Tamminen, O. & Pirhonen, J. (2021). Puheita ja tekoja – osallisuuden haasteet vanhuudessa. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 58(4). <https://doi.org/10.23990/sa.95177>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023). *Osallisuuden edistäjän opas*. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (i.a.-a) *Vammaispalvelujen käsikirja*. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vanha-vammaispalvelulaki/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (i.a.-b) *Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Palvelun toteutus*. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-kaytannot/palvelun-toteutus>

Tiilikainen, E., Rossi, E. & Seppänen, M. (2025). "Social Exclusion in Gerontological Social Work: Examining Older Clients' Life Situations Through a Multidimensional Framework." *The Journal of Aging and Social Change* 15 (1):
<https://doi.org/10.18848/2576-5310/CGP/v15i01/77-97>

Toikko T & Rantanen T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere University Press.
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (10. uud. laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum Media Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kutsu sosiaaliohjaajien työpajoihin

Liite 2 Tiedote tutkimuksesta ja tutkimuksen tietosuojaseloste

Liite 3 Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Liite 4. Ensimmäisen työpajan ohjeet

Liite 5. Toisen työpajan ohjeet

Liite 6. Webropol-kysely

Liite 1. Kutsu sosiaaliohjaajien työpajoihin

26.6.24

Hei kaikki gerontologisen sosiaalityön sosiaaliohjaajat!

Kutsumme teidät syksyllä toteutettaviin työpajoihin kehittämään yhdessä gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelutuotetta. Kutsu koskee gerontologisen sosiaalityön toimipisteissä työskenteleviä sosiaaliohjaajia (lukuun ottamatta omaishoidon sosiaaliohjaajia).

Opiskelemme Seinäjoen ammattikorkeakoulun Ikääntymisen asiantuntija YAMK tutkinto-ohjelmassa. Teemme Helsingin kaupungille opinnäytetyönä “Gerontologinen sosiaaliohjaus palvelutuotteena” kehittämistyön. Tarkoituksena on määritellä sosiaaliohjauksen palvelu, kirkastaa sosiaaliohjauksen palvelutuotetta ja luoda gerontologisen sosiaalityön yksiköihin yhtenäiset kriteerit gerontologisesta sosiaaliohjauksesta yhteiskehittämisenä sosiaaliohjaajien kanssa.

Toteutamme työpajat kanssanne Kallion virastotalon neuvotteluhuoneessa seuraavasti:

- 12.9.2024 klo 12.30–15.45 neuvotteluhuone 2
- 31.10.2024 klo 12.30–15.45 neuvotteluhuone 3

Liitteenä tiedote tutkimuksesta, tutkimuksen tietosuojaseloste ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Terveisin Tuulia ja Mirja

Liite 2 Tiedote tutkimuksesta ja tutkimuksen tietosuojaseloste

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Gerontologinen sosiaaliohjaus palvelutuotteena

1. Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan kehittämistutkimukseen, jossa tutkitaan gerontologisen sosiaaliohjauksen sisältöä ja pyritään muodostamaan yhtenäinen toimintamalli gerontologiselle sosiaaliohjaukselle. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

2. Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta gerontologisen sosiaalityön työntekijänä oikeuksiinne/kohteluunne.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

3. Tutkimuksen tarkoitus

Tämän kehittämistutkimuksen tarkoituksena on määritellä sosiaaliohjauksen palvelu, kirkastaa sosiaaliohjauksen palvelutuotetta ja luoda gerontologisen sosiaalityön yksiköihin yhtenäiset kriteerit gerontologisesta sosiaaliohjauksesta.

4. Tutkimuksen toteuttajat

Kehittämistutkimus tehdään Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön toimeksiannosta. Tutkimuksen toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulun Ikäänäytymisen asiantuntija YAMK-tutkinto-ohjelman opiskelijat.

5. Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Kehittämistutkimukseen osallistuminen kestää 2 iltapäivää Kallion virastotalon kokoustilassa. Tutkimus toteutetaan keskusteluna yhteiskehittämismenetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksen aikana ryhmäkeskusteluja havainnoidaan ja keskustelun aiheista tehdään muistiinpanoja. Keskusteluaiheista tehdyt koonnit nauhoitetaan ja kerätään osaksi tutkimuksen aineistoa. Aineistoa analysoidaan laadullisen sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksen lopuksi osallistujille lähetetään Webropol -kysely, joka on palautekysely.

6. Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Tutkimukseen osallistumisesta on odotettavissa hyötyä osallistujille oman työn sisältöön vaikuttamisen sekä yhteisen oppimisen näkökulmasta.

7. Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

8. Tutkittavien vakuutusturva

Tutkimukseen osallistutaan työajalla, joten tutkimukseen osallistujat ovat vakuutettuja työnantajan puolesta.

9. Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kehittämistutkimus tehdään osana opinnäytetyötä, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Opinnäytetyö esitetään gerontologisen sosiaalityön yksikölle sovitusti työn valmistuttua. Osallistujilla on mahdollisuus tutustua tutkimuksen tuloksiin ennen niiden julkaisemista.

10. Tutkimuksen päättyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen osallistujien estymisen vuoksi.

11. Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

12. Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkijat / opinnäytetyötekijät

Nimi: Tuulia Kivisaari ja Mirja Kuhalampi

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Katariina Perttula

Korkeakoulu / yksikkö Seinäjoen ammattikorkeakoulu, SeAMK

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

TUTKIMUKSEN TIETOSUOJASELOSTE

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä). Opinnäytetöissä rekisterinpitäjänä on pääsääntöisesti opinnäytetyöntekijä.

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Korkeakoulu

Toimeksiantaja

Toimeksiantajan nimi:

Muu yhteistyötaho

Yhteistyötahon nimi:

Opinnäytetyöntekijät

2. Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Tuulia Kivisaari ja Mirja Kuhalampi

Organisaatio: Seinäjoen AMK

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

3. Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Osallistujilta kerätään henkilötietona allekirjoitus tutkimuksen suostumuslomakkeen mukana sekä mahdollinen äänitallenne. Webropol -kyselyn avoimissa vastauksissa vastaajalla on mahdollisuus antaa tunnistettavia tietoja.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

4. Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

5. Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Henkilötietoja muodostuu suostumuslomakkeen allekirjoituksessa, äänitallenteessa ja mahdollisesti Webropol -kyselyn avoimissa vastauksissa.

Allekirjoitetut suostumuslomakkeet säilytetään opinnäytetyöntekijöiden työpisteissä, lomakekansiossa, lukitussa kaapissa. Äänitallenteet tehdään ja säilytetään tietoturvallisesti oppilaitoksen IT- tuen ohjeilla. Webropol -kyselylomakkeen vastaukset tallennetaan opinnäytetyöntekijöiden henkilökohtaisille, käyttäjätunnuksella ja salasanalla suojatuille verkkolevyasemille Seinäjoen ammattikorkeakoulun tietojärjestelmässä. Webropol -kyselyn vastauksia analysoidessa mahdolliset tunnistetiedot anonymisoidaan välittömästi ennen vastausten tarkempaa analysointia.

Suostumuslomakkeet, äänitallenteet sekä Webropol-kyselyn kysymykset ja vastaukset tuhoetaan välittömästi opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Poistaminen salanasuojatuilta verkkolevyasemilta tapahtuu ammattikorkeakoulun IT-tuen ohjein. Paperiset suostumuslomakkeet ja muistiinpanot tuhoetaan asianmukaisesti opinnäytetyöntekijöiden työpisteillä.

Osallistujille lähetetään tutkimustiedotteet ja kutsut työpajoihin sekä kutsu Webropol-kyselyn täyttämiseen tilaajaorganisaation esihenkilöiden sähköpostien kautta.

6. Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on yhteiskehittäminen, jossa tavoitteena on määritellä sosiaaliohjauksen palvelu, kirkastaa sosiaaliohjauksen palvelutuotetta ja luoda gerontologisen sosiaalityön yksiköihin yhtenäiset kriteerit gerontologisesta sosiaaliohjauksesta.

7. Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on säädetty tietosuoja-asetuksessa.

Henkilötietojen käsittelylle pitää aina olla tietosuoja-asetuksen tai tietosuojalain mukainen käsittelyperuste. Jos perustetta ei ole, henkilötietoja ei saa käsitellä. Vain käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia tietoja saa käsitellä.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on suostumus.

8. Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Henkilötiedot hävitetään asianmukaisesti sen jälkeen, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja muutoksenhaku aika on päättynyt.

9. Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Henkilötiedot hävitetään asianmukaisesti sen jälkeen, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja muutoksenhaku aika on päättynyt.

10. Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Tietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolisille tahoille.

11. Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta

- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäisille tutkittavalle annetaan tunnusnumero ja häntä koskevat tiedot säilytetään koodattuina tutkimusaineistossa. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa ilman koodiavainta. Koodiavainta, jonka avulla yksittäisen tutkittavan tiedot ja tulokset voidaan tunnistaa, säilyttävät opinnäytetyöntekijät opinnäytetyön ajan, eikä tietoja anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista.

Tutkimusaineistoa ja tutkimuksen yhteydessä kerättyjä äänitteitä säilytetään tekstimuodossa salasanalla suojatussa kansiossa opinnäytetyöntekijöiden tietokoneella opinnäytetyön ajan, jonka jälkeen ne hävitetään poistamalla tiedostot ja tuhoamalla mahdollisesti käytössä olleet muistitikut.

Liite 3 Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Gerontologinen sosiaaliohjaus palvelutuotteena

Tutkimuksen toteuttaja: Seinäjoen ammattikorkeakoulu/ Ikääntymisen asiantuntija YAMK

Tuulia Kivisaari, _____

Mirja Kuhalampi, _____

Opinnäytetyön ohjaaja Katariina Perttula, _____

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on määrittellä sosiaaliohjauksen palvelu, kirkastaa sosiaaliohjauksen palvelutuotetta ja luoda gerontologisen sosiaalityön yksiköihin yhtenäiset kriteerit gerontologisesta sosiaaliohjauksesta yhteiskehittämisenä sosiaaliohjaajien kanssa.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 4. Ensimmäisen työpajan ohjeet

PÖYTÄ 1 (puun juuret)

Mistä osaaminen rakentuu?

- Post-it -laput: työn vaatimukset
- Millaista osaamista eri osa-alueilla tarvitaan?
- Millaisesta osaamisesta on hyötyä?

Minkälaiset asiat, ohjeet tai työkalut tukevat osaamista?

- Post-it -laput: osaamista tukevat keinot

PÖYTÄ 3 (puun latvus)

Tavoitteet

- Post-it -laput: tavoitteet
- Millaisia tavoitteita työlle asetetaan kussakin asiakasryhmässä?
- Asiakkaan näkökulma: millaisia tavoitteita asiakkaasi on asettanut?
- Työntekijän näkökulma: millaisia tavoitteita itse asetat työllesi?

Asiakasryhmät

- Post-it -laput: menetelmät ja keinot
- Millä konkreettisilla menetelmillä ja keinoilla tavoitteisiin päästään kunakin asiakasryhmän kohdalla?
- Millaiset työmenetelmät korostuvat eri asiakasryhmissä? Mitä menetelmät ja keinot sisältävät?

PÖYTÄ 2 (puun runko)

Työtehtävät

- Post-it -laput: työn sisältö
- Mitä nimetyt työtehtävät konkreettisesti sisältävät?
- Pohtikaa myös, onko jotain työtehtäviä, jotka puuttuvat rungosta ja lisätään ne.

Sosiaalityöntekijän tuki

- Post-it -laput: työtehtävät/tilanteet
- Tehtävänä on nimetä asioita/tilanteita/ tehtäviä, joissa sosiaalihoajaajat kokevat tarvitsevansa sosiaalityöntekijän tukea. Millaista tukea?

PÖYTÄ 4

Palvelupolku – Asiakkaan tilanne – Työskentelyn vaiheet

- Post-it -laput: konkreettiset työtehtävät ja kysymykset (jotka ohjaavat työntekijää) työntekijän työtehtävän näkökulmasta.
- Post-it -laput: toiminta ja teot (joilla vahvistetaan tilanteen selkeyttä asiakkaalle, tavoitellaan palvelun oikea-aikaisuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Kysymykset, joita asiakas on esittänyt/ mahdollisesti esittää. Asiakkaan tiedon tarve palvelun toteutukseen liittyen.) asiakkaan palvelun näkökulmasta.

1. asiakkuuden aloitus

2. asiakkaan tapaaminen ja suunnitelman tekeminen

3. suunnitelman mukainen työskentely

4. arviointi

5. asiakkuuden päättäminen

Liite 5. Toisen työpajan ohjeet

PÖYTÄ 1

Parityön toimintamalli nro 1

Sosiaaliohjaaja -sosiaalityöntekijä -parityöskentelyn malli perustuu aiemmin tehtyyn gerontologisen sosiaalityön yksikön kehittämistyöhön.

- Parityön toimintamallin ajatus on, että työtä tehdään ja suunnitellaan yhdessä sosiaaliohjaaja -sosiaalityöntekijä – parityöskentelynä. Työpari on pääsääntöisesti sama.
- Asiakastapaukset tutkitaan ja arvioidaan yhdessä, jonka jälkeen sovitaan tehtävienjaosta ja toimitaan sen mukaisesti.
- Työnjako tehdään yksikössä suunnitellun ja sovitun mallin mukaan.

Resurssi: toimipisteissä yhtä paljon sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä.

TEHTÄVÄ: Arvioi toimintamalli SWOT-analyysipohjaan ryhmänne Post It-lapuilla.

PÖYTÄ 3

Parityön toimintamalli oma ehdotus

TEHTÄVÄ:

Kirjatkaa ryhmänne väriseen valmiiseen pohjaan lyhyesti oma ehdotuksenne toiminta- tai parityön mallista gerontologisen sosiaalityön yksikköön.

Laittakaa erilliseen SWOT-analyysipohjaan ryhmänne Post It -lapuilla arvionne laatimastanne ehdotuksesta.

Jos pöydässä on jo valmiina mielestänne hyvä ehdotus, laittakaa kyseiseen ehdotukseen merkiksi oman ryhmänne Post It- lappu ja tehkää arvio ehdotuksesta erilliseen SWOT-analyysipohjaan.

PÖYTÄ 2

Parityön toimintamalli nro 2

Sosiaaliohjauksen konsultaatiomalli perustuu edellisen työpajan aineistoon ja analyysiin.

- Parityön toimintamallin ajatus on, että asiakkaat jaetaan ensisijaisesti sosiaaliohjaajalle (pl. selkeät sosiaalityöntekijän työtä vaativat asiakkaat). Työskentely itseohjautuvaa.
- Sosiaaliohjaaja tutkii asiakastapaukset ensin itse, arvioi työskentelytarpeen ja resurssit, konsultoi tarvittaessa työyhteisöä ja/tai itselleen nimettyä sosiaalityöntekijää.
- Sosiaaliohjaaja toimii tarpeen mukaan sosiaalityöntekijän työparina.
- Työnjako painottuu sosiaaliohjaukseen ja sosiaalityöntekijä tulee mukaan yhdessä arvioidun tarpeen mukaisesti.

Resurssi: toimipisteissä sosiaaliohjaajia enemmän kuin sosiaalityöntekijöitä.

TEHTÄVÄ: Arvioi toimintamalli SWOT-analyysipohjaan ryhmänne Post It-lapuilla.

PÖYTÄ 4

Palvelulupaus

”Gerontologinen sosiaalityö eli sosiaalityö ja sosiaaliohjaus ikääntyneiden kanssa on muutostyötä, jonka tavoitteena on vahvistaa ikääntyneiden hyvinvointia edistäviä olosuhteita, toimintakykyä ja yhteisöjen toimivuutta sekä auttaa erilaisten sosiaalisten ongelmien ratkaisemisessa.”

TEHTÄVÄ:

Gerontologisen sosiaaliohjauksen palvelulupauksen muodostaminen. Pohtikaa erillisillä pohjilla olevia kysymyksiä ja kirjoittakaa vastaukset ryhmänne Post It -lapuille.

Liite 6. Webropol-kysely

Gerontologisen sosiaaliohjauksen yhteiskehittäminen

Tämän kyselyn avulla kerätään palautetta liittyen gerontologisen sosiaaliohjauksen yhteiskehittämisen työpajoihin. Kyselyn vastauksia hyödynnetään opinnäytetyön raportoinnissa. Ethän kirjoita avoimiin vastauskenttiin mitään henkilökohtaista tai muutoin tietosuojaan alaista tietoa.

1. Työpajaan osallistuminen
 - Osallistuin ensimmäiseen työpajaan
 - Osallistuin toiseen työpajaan
 - Osallistuin molempiin työpajoihin
 - En osallistunut työpajoihin lainkaan (miksi?) (kysely päättyy)
2. Millaisia ajatuksia ja odotuksia sinulla oli osallistumisesta gerontologisen sosiaaliohjauksen yhteiskehittämisen työpajoihin?
3. Työpajan sisältö vastasi odotuksiani (1= huonosti, 5= hyvin, en osaa sanoa)
 1. työpaja (gerontologisen sosiaaliohjauksen puu ja asiakkaan palvelupolku)
 2. työpaja (parityön mallit ja palvelulupaus)

Avoin palaute työpajojen sisällöistä.

4. Työpajan ohjeistukset oli koostettu (1= huonosti, 5= hyvin, en osaa sanoa)
 1. työpaja (gerontologisen sosiaaliohjauksen puu ja asiakkaan palvelupolku)
 2. työpaja (parityön mallit ja palvelulupaus)

Avoin palaute työpajojen ohjeistuksista.
5. Työpajatoiminta soveltuu työmme kehittämisen menetelmäksi (1= huonosti, 5= hyvin, en osaa sanoa)
6. Pidän tärkeänä työni kehittämistä (voi valita useita)
 - Itsenäisesti (koulutukset)
 - Oman ammattiryhmäni kesken yhdessä
 - Alueellisen toimipisteen yhteisenä kehittämistyönä
 - Koko yksikön yhteisenä kehittämistyönä
 - Muulla tavoin, miten?
7. Ehdotukseni seuraavaksi kehittämiskohteeksi työssäni.
8. Arvosana gerontologisen sosiaaliohjauksen yhteiskehittämisen työpajoille (liukukytin 4–10).
9. Ruusut ja risut työpajojen järjestäjille