



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Katja Varismäki

Ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmien toiminnan kehittäminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Opinnäytetyö

Kevät 2025

Sosiaali- ja terveysala (ylempi AMK), Kehittäminen ja johtaminen



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosiaali- ja terveysala (ylempi AMK), Kehittäminen ja johtaminen

Tekijä: Katja Varismäki

Työn nimi: Ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmien toiminnan kehittäminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Ohjaaja: Merja Hoffrén-Mikkola

Vuosi: 2025

Sivumäärä: 53

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmien toimintaa. SAS-työryhmissä käsitellään ikäihmisten pitkäaikaisen asumispalvelun hakemuksia. SAS-työryhmän suosituksen perusteella asumispalvelun asiakasohjaaja tekee hakemukseen myönteisen tai kielteisen päätöksen. Hakemusten käsittely perustuu asiakkaille tehtyyn palvelutarpeen selvittämiseen.

Tavoitteena oli yhtenäistää hyvinvointialueella toimivien kolmen alueellisen SAS-työryhmän (eteläinen, keskinen, pohjoinen) toimintaa sekä kehittää toimintaa kohti yhtä SAS-työryhmää. Tavoitteena oli, että opinnäytetyön myötä SAS-toiminnan yhtenäistämistä viedään eteenpäin ja tuloksia voidaan hyödyntää, kun hyvinvointialueella tulevaisuudessa mahdollisesti siirrytään yhteen SAS-työryhmään. Opinnäytetyön idea nousi aiemmin tehdystä SAS-työryhmien kehittämistyöstä Ikäkotihankkeessa. Hankkeen päätyttyä myös siinä tehty kehittämistyö päättyi.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen toimintatutkimus, jossa on käytetty myös määrällistä tutkimusta aineistonkeruumenetelmänä. Määrällisen tutkimuksen osuus koostui asiakkaiden läheisille tehdystä kyselystä. Laadullisen toimintatutkimuksen osuus koostui asumispalvelun asiakasohjaajista koostuvan työryhmän työskentelystä. Aineistonkeruumenetelminä on käytetty lisäksi tutkimuspäiväkirjaa ja kirjallisia lähteitä.

Kyselyn tuloksista selvisi, että asiakkaiden läheiset ovat melko tyytyväisiä asumispalveluhakemuksen käsittelyprosessiin. Kyselystä saatiin tietoa muun muassa siitä, mitä kehitettävää SAS-työryhmien toiminnassa on. Asumispalvelun asiakasohjaajista koostuvan työryhmän kokoontumiset tallennettiin ja litteroitiin. Tuloksena syntyi aineistolähtöisen sisällön analyysin avulla tietoa siitä, mitä on huomioitava, jotta voidaan siirtyä yhteen SAS-työryhmään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Tulokset on kuvattu kalanruotokaavioon.

¹ Asiasanat: palveluohjaus, vanhuspalvelut, toimintatutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Master's Degree in Social Services and Health Care, Development and Management

Author: Katja Varismäki

Title of thesis: Development of the activities of SAS working groups for services for the elderly in the wellbeing services county of South Ostrobothnia

Supervisor: Merja Hoffrén-Mikkola

Year: 2025

Number of pages: 53

Number of appendices: 1

The purpose of this thesis was to develop the activities of the SAS-working groups in the services for the elderly in the wellbeing services county of South Ostrobothnia. SAS-working groups process applications for long-term housing services for the elderly. Based on the SAS-working group's recommendation, the housing service customer counselor makes a positive or negative decision on the application. The processing of applications is based on client's service needs assessment.

The aim of this thesis was to harmonize the activities of the three regional SAS-working groups operating in the wellbeing services county and to develop the activities towards one SAS-working group. The aim was that the thesis would take the harmonization of SAS-operations forward and that the results could be utilized when the wellbeing services county possibly moved to one SAS- working group in the future. The idea for the thesis arose from the earlier development work of SAS-working groups in the Ikäkoti-project.

This thesis is a qualitative action research project. Quantitative research is also used. The quantitative part of the research consisted of a survey to the clients' relatives. The qualitative action research part consisted of the work of a group of the housing service customer counselors. A research diary and written sources were also used as data collection methods.

The results of the survey showed that the clients' relatives are quite satisfied with the process of dealing with the application for housing services. The survey provided information, among other things, on what could be improved in the functioning of the SAS-working groups. The meetings of the working group of the housing service customer counselors were recorded and transcribed. As a result, data-based content analysis was used to generate information on what needs to be taken into account in order to move towards one SAS working group in the wellbeing services county. The results are presented in a fishbonediagram.

¹ Keywords: service counselling, services for older people, action research

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
Kuvioluettelo	5
1 JOHDANTO	6
2 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUIHIN OHJAUTUMINEN	7
2.1 Ikäihmisten pitkäaikainen asumispalvelu.....	7
2.2 Asiakasohjaus	8
2.3 Palvelutarpeen selvittäminen.....	9
2.4 Omatyöntekijä	9
2.5 SAS-työryhmä	10
3 SAS-TYÖRYHMIEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	11
3.1 Asiakasosallisuuden huomioiminen kehittämisessä	11
3.2 SAS-työryhmät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella	11
3.3 Ikäkoti-hankkeessa tehty kehittämistyö	13
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA KEHITTÄMISKYSYMYKSET	14
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	15
5.1 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät	19
5.1.1 Kysely	19
5.1.2 Työryhmä.....	20
5.1.3 Tutkimuspäiväkirja	21
5.1.4 Kirjallinen aineisto	22
5.1.5 Kalanruotomalli	22
6 PROSESSIKUVAUS JA TOTEUTTAMINEN	23
6.1 Työryhmien kokoontumiset	24
6.1.1 Työryhmän 1. kokoontuminen.....	25
6.1.2 Työryhmän 2. kokoontuminen:.....	26

6.1.3	Työryhmän 3. kokoontuminen:.....	26
6.1.4	Työryhmän 4.kokoontuminen.....	27
6.2	Asiakasohjauksen esihenkilöpalaverit.....	27
6.3	SAS-toiminnan yhtenäistäminen muilla hyvinvointialueilla.....	27
7	TULOKSET.....	29
7.1	Kyselyn tulokset.....	29
7.2	Työryhmätyöskentelyn tulokset.....	32
7.2.1	Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu.....	33
7.2.2	Asumispalvelun asiakasohjaajien yhteistyö.....	33
7.2.3	Kokouskäytännöt.....	34
7.2.4	Ennen SAS-työryhmää.....	36
7.2.5	Johtaminen.....	37
7.2.6	Tietojärjestelmät.....	38
7.2.7	Sijoituksissa asiakkaan edun huomioiminen.....	39
7.2.8	Asiakasosallisuuden huomioiminen.....	39
7.2.9	Aikataulusta.....	40
8	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	41
9	POHDINTA.....	45
9.1	Luotettavuus.....	47
9.2	Tietoturva.....	47
9.3	Jatkotutkimusehdotuksia.....	48
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET.....	53

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli (THL, 2024a, s. 73).....	8
Kuvio 2. Toimintatutkimuksen sykli (Heikkinen ym., 2023, s. 25).....	16
Kuvio 3. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym., 2023, s. 27)	17
Kuvio 4. Toimintatutkimuksen spiraali ja sivuspiraalit (Heikkinen ym., 2023, s.28).....	18
Kuvio 5. Opinnäytetyön toteutus huhtikuusta 2024 huhtikuuhun 2025	23
Kuvio 6. Vastaajien mielestä tärkeimpiä asioita asumispalvelupaikassa (1=tärkein, 5= vähiten tärkeä)	30
Kuvio 7. Vastaajien antama arvosana asumispalveluhakemuksen käsittelyn koko prosessista (n=15)	31
Kuvio 8. Yhden SAS-työryhmän toiminnan aloittamisessa huomioitavia asioita	32
Kuvio 9. Asiakasohjaajan checklista ennen SAS-työryhmää (Mähönen & Varismäki, 2024).....	37

1 JOHDANTO

lääkkäiden ihmisten määrä on suuri ja heidän määränsä on kasvamassa (Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2020, s. 11). Vuonna 2030 vähintään joka neljäs suomalainen on 75-vuotias tai vanhempi mts. 14). Hyvinvointialueiden on tärkeää ennakoida ja varautua tähän (STM, 2024, s.13). Tärkeää on, että ikäihmiset saavat oikeita palveluja oikeaan aikaan (mts. 14).

Ikäihmisten pitkäaikainen asumispalvelu on yksi palvelumuoto, josta hyvinvointialueet vastaavat (STM, 2025). Pitkäaikaista asumispalvelua on pääasiassa yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen (mt.). Asumispalveluihin ohjaututaan SAS-työryhmien kautta, joissa käsitellään asumispalvelupaikkaa hakevien asiakkaiden asioita (Nikander, 2002, s.59). Jotta tiedetään, mitä palveluita iäkäs henkilö tarvitsee, hänen palveluntarvitaan selvitetään (STM, 2020, s. 51). Tätä selvitystä toteuttavat asiakasohjauksessa toimivat asiakasohjaajat (Heikkilä ym., 2022, s. 7). Hyvinvointialueiden on huomioitava toiminnassaan palveluiden yhdenvertainen toteutuminen sekä asiakasosallisuus (Laki hyvinvointialueesta 611/2021).

Tämän opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja tärkeä. Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa vuoden 2023 alussa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella oli tehty SAS-työryhmien toimintaan liittyvää kehittämistyötä Ikäkotihankkeessa vuosina 2022 ja 2023. Ikäkotihankkeessa oli tarkoitus yhtenäistää SAS-työryhmien toimintaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Hankkeen päättyessä kehittämistyö jäi kesken ja sitä on nyt jatkettu tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmistien palveluiden SAS-työryhmien toimintaa. Tavoitteena oli yhtenäistää hyvinvointialueella toimivien alueellisten SAS-työryhmien (eteläinen, keskinen, pohjoinen) toimintaa sekä kehittää toimintaa kohti yhtä SAS-työryhmää. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että SAS-toiminnan yhtenäistämistä viedään eteenpäin ja tuloksia voidaan hyödyntää, kun hyvinvointialueella tulevaisuudessa mahdollisesti siirrytään yhteen SAS-työryhmään. Opinnäytetyön tuloksia hyödyntämällä siirtyminen yhteen SAS-työryhmään on mahdollista.

2 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUIHIN OHJAUTUMINEN

2.1 Ikäihmisten pitkäaikainen asumispalvelu

Hyvinvointialueiden on toteutettava iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla palveluilla (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980). Kun kotona asuminen ei ole enää mahdollista runsaidenkaan kotiin annettavien palveluiden turvin, on asumispalvelu ajankohtaista. Mätzke & Wiß (2017, s. 138) kertovat, että suuntaus tarjota palvelut iäkkään kotiin ei ole vain suomalainen asia, vaan tällainen suuntaus on myös esimerkiksi Saksassa.

Asumispalvelun järjestäminen oikeaan aikaan on tärkeää. THL:n (2021, s. 24) mukaan palvelujen viivästyminen lisää asiakasmääriä ja asiakkaiden palveluntarvetta. Tämän myötä ympärivuorokautisen asumispalvelun saatavuus vaikeutuu ja asiakkaita ohjautuu epätarkoituksenmukaisesti esimerkiksi päivystykseen. Liian aikaisin ympärivuorokautiseen asumispalveluun ohjautuminen ei myöskään ole tarkoituksenmukaista.

Hyvinvointialueet vastaavat asumispalveluiden järjestämisestä (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2025). Ne kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalipalveluihin. Asumispalvelua on mm. yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen. Sosiaali- ja terveysministeriön (2025) mukaan yhteisöllisen asuminen on esteetöntä asumista turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja asiakkaalle tarjotaan sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Ympärivuorokautinen asuminen on sosiaali- ja terveysministeriön (2025) mukaan asumista yksikössä, jossa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden.

Vuonna 2023 ympärivuorokautisessa hoidossa oli 75 vuotta täyttäneistä seitsemän prosenttia ja 85 vuotta täyttäneistä 16 prosenttia. (THL, 2024c, s. 3). Vuonna 2014 75 vuotta täyttäneiden osuus oli 8,7 % (mts. 4). Iäkkäiden määrä on kasvanut ja edelleen kasvamassa (STM, 2020, s. 11). Tästä voi päätellä, että ympärivuorokautisen hoidon määrää on vähentynyt vuodesta 2014 vuoteen 2023, vaikka iäkkäiden määrä on kasvanut.

2.2 Asiakasohjaus

Asiakasohjaus on usein ensimmäinen taho, johon iäkäs asiakas tai hänen läheisensä on yhteydessä, kun avun tarve tulee ajankohtaiseksi (Ristolainen, 2020, s. 248). Asiakasohjauksessa toimivat asiakasohjaajat toteuttava asiakas- ja palveluohjausta (Heikkilä ym., 2022, s. 7). Asiakasohjaajat ovat koulutukseltaan esimerkiksi sosionomeja ja geronomeja (Heikkilä ym., 2022, s. 11). Yhteydenoton seurauksena asiakkaan palveluntarvetta selvitetään asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyössä (Ristolainen, 2020, s. 250). Palveluntarpeen selvittämisestä laaditaan yhteenveto, josta käy ilmi asiakkaan palveluiden ja tuen tarve.

Asiakasohjaajat ovat asiakkaiden palvelupolun ohjaajia, jotka toimivat tarvittaessa moniammatillisessa yhteistyössä (Bertuol ym. 2020, s. 26). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2024a, s. 73) korostaa, että moniammatillisuus on tärkeä osa ikäihmisten neuvontaa ja asiakasohjausta (kuvio 1).



Kuvio 1. Neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintamalli (THL, 2024a, s. 73)

Neuvonnassa ja asiakasohjauksessa työskentelee koulutukseltaan moniammatillinen henkilöstö, jolla on monipuolisesti osaamista (THL, 2024a, 71). Moniammatillisella osaamisella voidaan varmistaa asiakkaan tarpeen mukainen tuki ja palvelu (THL, 2024a, s. 73). Sen myötä palveluprosessit ovat joustavia ja palvelupolut sujuvia. Selkeä vastuun ja roolien jako parantavat asiakkaiden palvelujen kokonaishallintaa, joka vaikuttaa myös kustannuksiin. Asiakasohjaajien on tunnettava organisaation toimintasäännöt, yhteistyöverkostot, palveluntarjonta, palvelujen erityispiirteet sekä palvelujen palvelurakenne. Heikkilä ym. (2022, s. 7) kertovat, että asiakasohjaajien selkeästi laaditut toimenkuvat edesauttavat asiakkaiden hoidon ja palveluiden järjestämistä (Heikkilä ym., 2022, s. 7).

2.3 Palvelutarpeen selvittäminen

Asiakasohjaus perustuu asiakkaalle tehtävään palvelutarpeen arviointiin (Ristolainen ym. 2020, s. 248; Ristolainen & Hirvonen, 2022, s. 68). Palvelutarpeen arvioinnissa selvittäään, mitä palveluita iäkäs henkilö tarvitsee ja miten ne toteutetaan (Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2020, s. 51). Palvelutarpeen selvittämistä ohjaa lainsäädäntö (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystarpeista 2012/980), jonka mukaan hyvinvointialue vastaa iäkkään henkilön palvelujen tarpeen selvittämisestä. Palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä arvioidaan iäkkään henkilön toimintakykyä (fyysinen, psyykinen, kognitiivinen, sosiaalinen) sekä asuinympäristön turvallisuutta ja esteettömyyttä. Palvelutarpeen selvittämisessä käytetään RAI-arviointijärjestelmää.

2.4 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 42 §) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Iäkkään henkilön omatyöntekijän on muun muassa neuvottava ja tuettava iäkästä henkilöä hänen tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystarpeiden saantiin ja toteuttamiseen liittyvissä asioissa (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystarpeista, 17 §). Omatyöntekijä voi tehdä tarvittaessa yhteistyötä iäkkään henkilön omaisen tai läheisen kanssa.

2.5 SAS-työryhmä

SAS-työryhmässä käsitellään asumispalvelupaikkaa hakevien asiakkaiden asioita (Nikander, 2002, s. 59). SAS-lyhenne muodostuu sanoista **selvitä**, **arvioi** ja **sijoita**. Ala-Nikkolan (2000, s. 77) mukaan lyhenne voi muodostua myös sanoista **seuraa**, **arvioi** ja **sijoita**.

SAS-työryhmään ei osallistu asiakkaita eikä heidän läheisiään (Ala-Nikkola, 2003, s. 52; Nikander, 2002, s. 59). Siihen osallistuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia.

Nikander (2002, s.60) kuvaa työryhmän kokousta tilana, jossa organisaation myöntämisperusteet otetaan käytäntöön yhteistyössä ammattilaisten kesken. Päätöksenteko perustuu kirjallisiin ohjeisiin (Nikander, 2002, s.60). SAS-työryhmässä on kyse palveluista, jotka tuotetaan jossain muualla kuin asiakkaan kotona (Ala-Nikkola, 2003, s. 50). Tällaisia palvelua on pitkäaikainen asumispalvelu. SAS-työryhmä

3 SAS-TYÖRYHMIEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

3.1 Asiakasosallisuuden huomioiminen kehittämisessä

Vuonna 2021 voimaan tullut laki hyvinvointialueesta (611/2021) pitää sisällään asiakasosallisuuden huomioimisen. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkailta ja asiakasryhmillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen sekä arviointiin (Työterveyslaitos, i.a.; THL, i.a.; Weiste ym. 2022). Asiakasosallisuus voi liittyä sekä asiakkaan omaan tai läheisten asiointiin, että palveluihin ja palvelujärjestelmään laajemmin (THL, i.a.) Asiakasosallisuus on asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistyötä, joka edistää palvelun käyttäjän itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta vaikuttaa. Sillä on monia positiivisia vaikutuksia, esimerkiksi sen avulla voidaan saada palvelut vastaamaan paremmin palveluntarvetta.

Sosiaali- ja terveysalan uudistuksissa asiakasosallisuuden lisäämiseen on kiinnitetty huomiota jo pitkään esimerkiksi eri hallitusten ohjelmissa (Kivinen ym., 2020, s. 267). Asiakasosallisuutta on esimerkiksi se, että asiakkaiden mielipiteitä kuunnellaan ja heiltä saatu palaute käytetään osana päätöksentekoa ja palvelujen kehittämistä (mts. 271).

Weisten ym. (2022, s. 55) mukaan asiakasosallisuuden avulla voidaan saada laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluita. Asiakasosallisuuden tasoja ovat ammattilaisten osallistuminen asiakkaiden palveluiden toteuttamiseen, palaute, vuoropuhelu, palvelujen kehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaan kanssa (mts. 59).

3.2 SAS-työryhmät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella SAS-työryhmässä käsitellään hakemukset ikäihmisten pitkäaikaiseen asumispalveluun (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024a, s. 7). Hakemukset käsitellään SAS-työryhmässä, mutta viranhaltijana työskentelevät asiakasohjaajat tekevät lopullisen päätöksen asumispalvelusta (M. Ämmälä, sisäinen tiedoksianto, 11.4.2025).

Hakemuksen käsittelyssä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky- ja palvelutarvearvioinnin tulokset sekä asiakkaan asumisen ja palveluiden kokonaistilanne huomioiden asumispalvelun myöntämisperusteet. Käsittelyn lopputuloksena SAS-työryhmä suosittelee hakemukseen myönteistä tai kielteistä päätöstä. SAS-työryhmän suosituksen pohjalta viranhaltija eli asiakasohjaaja tekee asiakkaalle viranhaltijapäätöksen (mts. 8).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella SAS-työryhmät toimivat ikäihmisten palveluiden asiakasohjausyksiköissä (Rinne, 2023). Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii kolme alueellista SAS-työryhmää: eteläinen, keskinen ja pohjoinen. Alueelliset SAS-työryhmät kokoontuvat yhden tai kahden viikon välein. Lisäksi maakunnallinen SAS-työryhmä kokoontuu kahden viikon välein. Maakunnallisessa SAS-työryhmässä ei käsitellä hakemuksia vaan siellä käydään läpi mm. asumispalvelua odottavien määrät ja toiveet asumispalvelupaikan siirrosta hyvinvointialueen sisällä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten pitkäaikaisen asumispalvelun muotoja ovat yhteisöllisen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024a, s. 4). Jatkuva perhehoito on myös yksi pitkäaikaisen asumispalvelun muoto (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024b, s. 7).

Etelä-Pohjanmaa alueen yli 75-vuotiaista väestöön suhteutetut iäkkäiden palvelujen kustannukset olivat 14 prosenttia yli Suomen keskitason (THL, 2023, s. 13). Syynä tähän oli mm. se, että iäkkäiden palvelurakenteessa ympärivuorokautisella palveluasumisella oli suuri osuus. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella iäkkäiden palvelujen tarve tulee tulevaisuudessa kasvamaan väestön ikärakenteen vuoksi (mts. 7). Tästä syystä nyt melko raskaan palvelurakenteen keventäminen ja monipuolistaminen olisi tärkeää. Koska palvelurakennetta kevennetään, on tärkeää, että raskaiden palveluiden, kuten ympärivuorokautisen asumispalvelun piirissä olevat asiakkaat todella tarvitsevat näitä palveluita eikä heidän joukossaan ole asiakkaita, jotka ovat ohjautuneet palvelun piiriin liian aikaisin. Tärkeää on, että asiakkaat ovat palveluiden piirissä oikea-aikaisesti. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asumispalvelujen rakennetta on kevennetty vähentämällä ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja ja palvelurakenteen keventäminen ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja vähentämällä on edelleen suositeltavaa (THL, 2024b, s. 35). Paikkojen vähentäminen vaikuttaa SAS-työryhmien toimintaan.

3.3 Ikäkoti-hankkeessa tehty kehittämistyö

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen SAS-työryhmien toimintaa kehitettiin Ikäkoti-hankkeessa vuosina 2022 ja 2023 (Innokylä, i.a.). Hankkeen työntekijä piti työryhmää, joka koostui hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjausyksiköiden työntekijöistä (Rinne, 2023.) Ikäkoti-hanke päättyi vuoden 2023 lopussa, jolloin myös SAS-toiminnan kehittämisen projektissa päättyi.

Kun Ikäkoti-hankkeen kehittämistyö alkoi, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimi seitsemän ikäihmisten asiakasohjausyksikköä (Rinne, 2023). SAS-työryhmät toimivat näissä seitsemässä eri asiakasohjausyksiköissä. Hankkeessa yhdistettiin näitä pieniä SAS-työryhmiä niin, että hyvinvointialueella siirryttiin kolmeen SAS-työryhmään (eteläinen, keskinen ja pohjoinen). Näiden lisäksi aloitettiin maakunnallisen SAS-työryhmän toimintaa.

Hankkeen päättyessä hankkeessa luotua toimintamallia on lähdetty toteuttamaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ja sen käytöstä kerätään kokemuksia jatkoseurantaa varten (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024c). Tämä opinnäytetyö on yksi tapa toteuttaa jatkoseurantaa.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA KEHITTÄMISKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmien toimintaa. Tavoitteena on yhtenäistää hyvinvointialueella toimivien alueellisten SAS-työryhmien (eteläinen, keskinen, pohjoinen) toimintaa sekä kehittää toimintaa kohti yhtä SAS-työryhmää. Ei ole realistista ajatella, että opinnäytetyöni myötä SAS-toiminnan kehittäminen tulisi valmiiksi. Tavoitteena on, että opinnäytetyöni myötä SAS-toiminnan yhtenäistämistä viedään eteenpäin ja tuloksia voidaan hyödyntää, kun hyvinvointialueella tulevaisuudessa mahdollisesti siirrytään yhteen SAS-työryhmään. Tuloksia voidaan mahdollisesti hyödyntää myös esimerkiksi ikäihmisten asiakasohjauksen uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Opinnäytetyön kehittämiskysymykset:

- Mitä kehitettävää SAS-työryhmien toiminnassa on asiakkaiden ja läheisten näkökulmasta?
- Miten SAS-työryhmien nykyisiä toimintatapoja saadaan yhtenäistettyä niin, että SAS-työryhmien toiminta olisi mahdollisimman samanlaista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisällä?

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyöni on laadullinen toimintatutkimus, jossa on käytetty myös määrällistä tutkimusta aineistonkeruumenetelmänä. Kanasen (2014, s. 15) mukaan toimintatutkimus so-
pii parhaiten tilanteisiin, joissa kohteena on ryhmä ja sen toiminta. Opinnäytetyöni koh-
teena oli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen SAS-työryhmät ja niiden toiminta. Toimin-
taa kehitettiin asumispalvelun asiakasohjaajista koostuvassa työryhmässä.

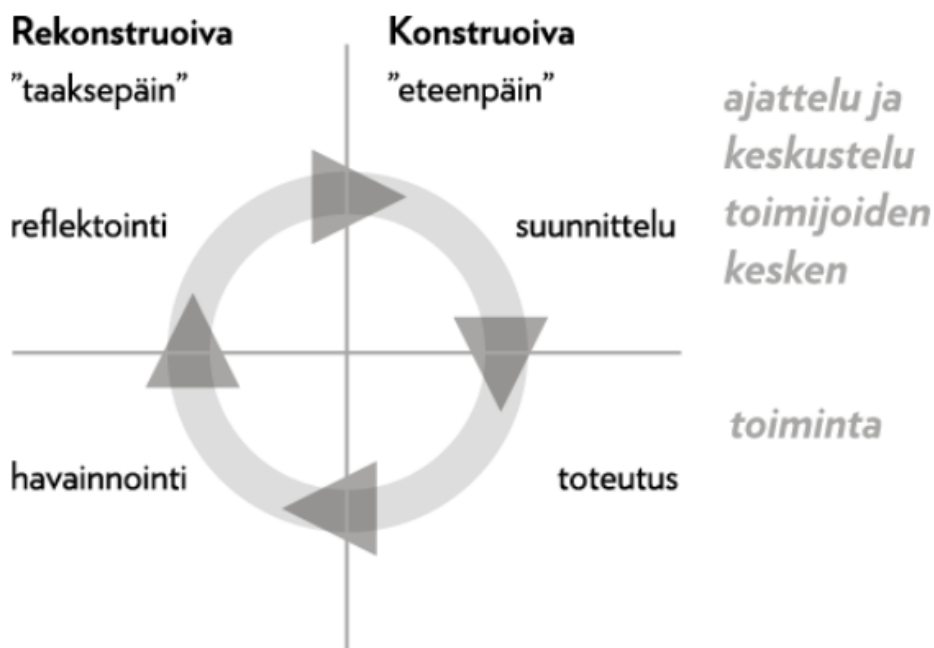
Toimintatutkimuksen syntyyn on vaikuttanut sosiaalipsykologi Kurt Lewin, joka loi kenttä-
teorian ensimmäisen maailmasodan jälkeen (Heikkinen, 2007, s. 24). Lewin halusi tehdä
tutkimusta arjen keskellä ja vei tutkimustyönsä erilaisiin yhteisöihin (mts. 25). Tulkinnat
Lewinin vaikutuksesta ja päämääristä vaihtelevat, mutta yksimielisiä ollaan siitä, että Le-
winin ajatukset koskien teorian ja käytännön sekä tutkimuksen ja toiminnan yhteyttä ovat
luoneet pohjan toimintatutkimukselle (mts. 26). Toimintatutkimus ei ole varsinainen tutki-
musmenetelmä (Heikkinen, 2007, s. 37). Se on lähestymistapa, jossa tutkimus kytketään
toiminnan kehittämiseen. Oleellista toimintatutkimuksessa on Kanasen (2012, s. 40) mu-
kaan toiminnan muutos, yhdessä toimiminen, tutkimus sekä tutkijan mukana olo muutok-
sessa.

Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan toiminnan tapoja parempaan suuntaan sa-
malla kun muodostetaan uutta tietoa toiminnasta (Heikkinen, 2023, s. 17). Toimintatutki-
mus on sosiaalisia käytäntöjä tutkiva tutkimusote, joka perustuu interventioon. Se on käy-
tännönläheistä, osallistavaa, demokraattista ja reflektioivaa (mts. 18). Toimintatutkimuk-
sessa on aina mukana käytännön työelämän ihmiset (Kananen, 2014, s.11). Se lähtee
liikkeelle heistä, joita kyseessä oleva ongelma koskee. Yhteistyö on toimintatutkimuk-
sessa oleellinen elementti. Suojasen (2004) mukaan todellista muutosta ja henkistä kas-
vua ei tapahdu, jos työntekijät eivät itse osallistu toimintansa kehittämiseen ja siihen liit-
tyvien ongelmien ratkaisuun. Opinnäytetyössäni kehittämistyötä tehtiin työryhmässä, jo-
hon kuului ikäihmisten palveluiden asiakasohjaajia, jotka vastaavat työssään alueensa
SAS-työryhmistä ja asumispalveluiden myöntämisestä. Heidän nimikkeensä olivat erilai-
sia mm. palvelukoordinaattori, SAS-koordinaattori ja palveluasumisen asiakasohjaaja.
Hakemukset, joita he käsittelevät ovat hakemuksia ikäihmisten pitkäaikaiseen

asumispalveluun. Käytän heistä tässä tutkimuksessa termiä asumispalvelun asiakasohjaaja. Työryhmässä oli itseni lisäksi kuusi asumispalvelun asiakasohjaajaa.

Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu muutosprosessiin ja on mukana kehittämisessä yhdessä tutkittava yhteisön kanssa (Huovinen & Rovio, 2007, s. 94; Kananen, 2015, s. 43). Olen itse yksi asumispalvelun asiakasohjaajista. Opinnäytetyössäni kehitin myös omaa työtäni. Roolini oli Huovisen ja Rovion (2007, s. 94) mukaan toimijatutkija. He kertovat, että toimintatutkijalla on kokemusta tutkimuskohteesta ja tutkimus käynnistyy tutkijan halusta kehittää omaa työtään.

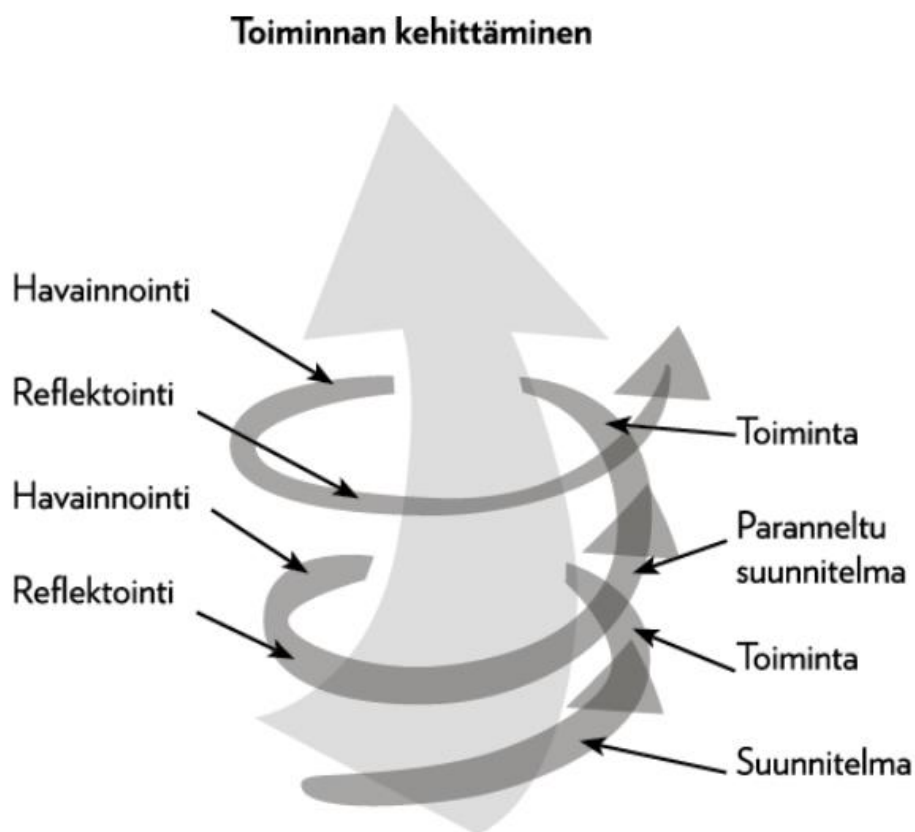
Toimintatutkimuksessa tärkeää on pyrkiä reflektiiviseen ajatteluun ja tämän avulla toiminnan parantamiseen (Heikkinen ym., 2023, s. 24). Toimintatutkimuksen tekeminen hahmotetaan usein syklinä, johon kuuluu konstruoivia eli eteenpäin suuntaavia ja rekonstruoivia eli taaksepäin katsovia vaiheita (Heikkinen ym., 2007, s.78–79; Heikkinen ym., 2023, s.24–25). Syklin eri vaiheet eli reflektointi, suunnittelu, toiminta ja havainnointi, vuorottelevat kehämäisesti (Heikkinen ym., 2007, s. 79) (kuvio 2). Tämän syklin alkua ei voi Heikkisen, Rovion ja Kiilakosken (2007, s. 79) mukaan paikantaa vaan se voi alkaa mistä tahansa syklin vaiheesta.



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen sykli (Heikkinen ym., 2023, s. 25)

Opinnäytetyössäni voidaan erottaa näitä syklin eri vaiheita. Esimerkiksi opinnäytetyön alussa suunnittelin yhdessä työryhmän kanssa kyselyn toteuttamista, toteutimme kyselyn, havainnoimme tuloksia ja kävimme niitä yhdessä läpi työryhmän kokoontumisessa sekä pohdimme, miten tulosten kautta voimme muuttaa omaa toimintaamme.

Toimintatutkimukseen kuuluu useita peräkkäisiä syklejä, joista muodostuu toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym., 2023, s. 26). Spiraalissa suunnittelu, toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelun vaiheet seuraavat toisiaan (kuvio 3).

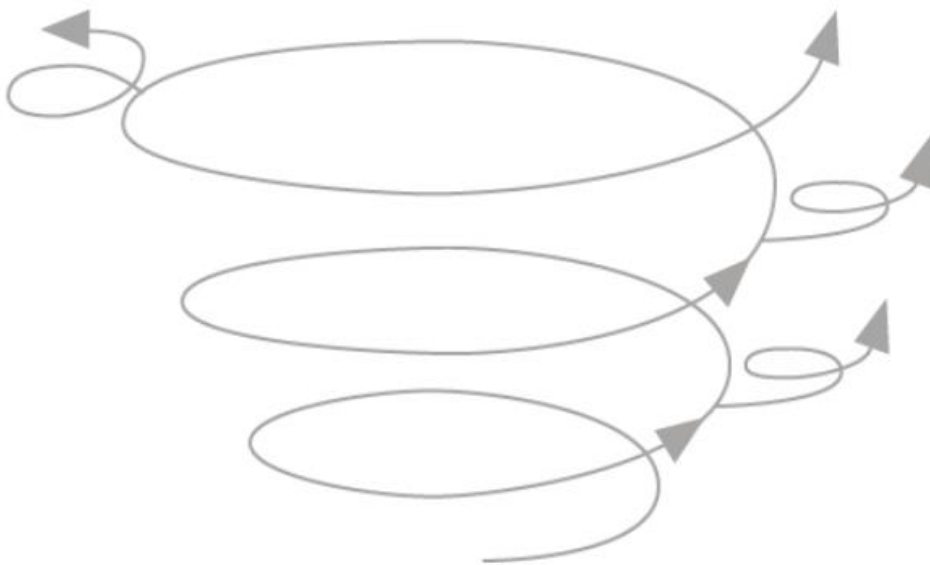


Kuvio 3. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym., 2023, s. 27)

Opinnäytetyössäni eri sykleistä muodostui spiraali. Työryhmissä käsiteltyjen asioiden pohjalta tehtiin toimenpiteitä, esimerkiksi käytiin seuraamassa muiden SAS-työryhmien työskentelyä. Seuraavassa työryhmässä käytiin keskustelua näistä vierailuista nousseista ajatuksista ja pohdittiin toiminnan yhtenäistämistä. Jokainen työryhmän kokoontuminen oli

oma syklinsä, josta kehittyi toimintatutkimuksen spiraali, kohti SAS-toiminnan yhtenäistämistä.

Käytännössä spiraalin eri vaiheet usein menevät limittäin, eikä niitä voida erottaa toisistaan (Heikkinen ym., 2007, s. 80). Toimintatutkimuksessa voi tapahtua useita eri prosesseja, jolloin niiden pelkistäminen yhteen spiraaliin on mahdotonta. (Heikkinen ym., 2023, s. 27). Toimintatutkimuksen spiraalista, voi eriytyä sivuspiraaleja uusien ja ennakoimattomien ongelmien ja tutkimustehtävien myötä (Heikkinen ym., 2023 s. 28) (kuvio 4).



Kuvio 4. Toimintatutkimuksen spiraali ja sivuspiraalit (Heikkinen ym., 2023, s.28)

Opinnäytetyössäni muodostui uusia spiraaleja varsinaisesta toimintatutkimuksen spiraalista. Näitä sivuspiraaleja olivat esimerkiksi erilaisten tietoteknisten ohjelmien käytössä nousseet haasteet ja niiden kehittäminen. Näiden ohjelmien kehittämiseen ei työryhmän jäsenten osaaminen ja valtuudet riittäneet, joten veimme havaitsemamme haasteet tietoon eteenpäin oikeille henkilöille, jotta he voivat osaltaan jatkaa kehittämistä. Sivuspiraalina muodostui myös yhteistyö kehittämissuunnittelija H.Mähösen kanssa. Tästä olen kertonut tarkemmin Tulokset-kappaleessa.

Opinnäytetyöni määrällisen tutkimuksen osuus oli kysely (liite 1), joka lähetettiin asumispalveluhakemuksen jättäneiden asiakkaiden läheisille. Kysely on Vilkan (2007, s. 28) mukaan hyvä tapa kerätä aineistoa, kun vastaajat ovat hajallaan ja kysely koskee henkilökohtaisia

asioita. Kyselyyn vastaajat olivat hajallaan koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella tai asuivat mahdollisesti jossain muualla. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä ja siihen lähetettiin linkki sähköpostitse. Kysymykset olivat henkilökohtaisia, sillä ne koskivat vastaajan läheiseen liittyviä asioita.

5.1 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät

Toimintatutkimukseen voi sisältyä erilaisia laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä sekä määrällisen tutkimuksen osia (Kananen, 2014, s. 27). Toimintatutkimukselle ei ole omia tiedonkeruumenetelmiä.

Olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelminä kyselyä, työryhmätyökentelyä, tutkimuspäiväkirjaa ja kirjallisia lähteitä.

5.1.1 Kysely

Kysely on määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, jota voidaan Kanasen (2014, s.102) mukaan käyttää toimintatutkimuksessa. Kysely voidaan toteuttaa esimerkiksi internetin välityksellä. Toimintatutkimuksessa kyselyt soveltuvat hyvin tutkimusprosessin alkukartoitusvaiheeseen ja niitä suositellaan käytettäväksi, jos esimerkiksi perustietoja ei saada muilla keinoin (mts. 103). Tässä opinnäytetyössä kyselyä käytettiin asiakasosallisuuden toteuttamiseksi. Muilla keinoin ei ollut mahdollista saada vastausta kehittämiskysymykseen: Mitä kehitettävää SAS-työryhmien toiminnassa on asiakkaiden ja läheisten näkökulmasta? Vilkan (2007, s. 63) mukaan kyselylomakkeen tulee mitata sellaisia asioita, mistä tutkimussuunnitelmassa kerrotaan. Kyselylomaketta tehdessä on tärkeää olla kärsivällinen ja muistettava varmistaa vastaajien kiinnostus ja mahdollisuus vastata. Lisäksi on hyvä tarkistaa kysymysten muotoilu, saatekirjeen sisältö.

Tein kyselylomakkeen tutkimussuunnitelmaan perustuen. Lomaketta tehdessä kävin keskustelua asumispalvelun asiakasohjaajien kanssa siitä, mitä he kokivat hyväksi kysyä. Heiltä sain muutamia lisäyksiä ja kommentteja, joiden perusteella muokkasinkin lomaketta.

Heikkilä ym. (2022, s. 19) kertovat, että huonokuntoisen tai muistisairaana asiakkaan yhteistyössä läheisen rooli korostuu. Heidän mukaansa asiakas ei aina itse pysty tuomaan esiin omia näkemyksiään, jolloin hänen läheisensä kertovat näistä. Koska asumispalvelua haettaessa asiakkaiden fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky on pääsääntöisesti jo selvästi heikentynyt, päätin selvittää asiakasnäkökulmaa asiakkaiden läheisten kautta. Asumispalvelua haettaessa hakemuksessa kysytään asiakkaan läheisen sähköpostiosoitetta, joten sähköisen kyselyn lähettäminen heille oli helpompaa. Kyselyn toteuttaminen oli mahdollista, koska minulla oli hyvinvointialueen myöntämä tutkimuslupa. Olin tutkimussuunnitelmassa kertonut kyselystä. Ilman tutkimuslupaa en olisi voinut lähestyä asiakkaita tai heidän läheisiään kyselyllä.

Määrällisen tutkimuksen osuudessa eli kyselyssä raportoin frekvenssejä ja suhteellisia frekvenssejä eli vastaajien lukumääriä ja prosentteja. Kyselyn avointen vastausten osalta analyysina käytin teemoittelua, jossa Tuomi ja Sarajärven (2018, s. 107) mukaan aineistoista etsitään jotain tiettyä teemaa kuvaavia asioita, kun aineisto on ensin ryhmitelty. Elon ym. (2022, s. 220) mukaan analyysi edistyy, kun samaa tarkoittavat yksinkertaistetut ilmaisut viedään samaan alaluokkaa, joka nimetään. Alaluokiksi kyselyn tuloksista muodostuivat muun muassa paikallisuus, tulotiedot ja yleinen tyytyväisyys.

5.1.2 Työryhmä

Asumispalvelun asiakasohjaajista koostuva työryhmä kokoontui neljä kertaa. Tallensin kaikki kokoontumiset sekä tein muistiinpanoja kokoontumisten aikana. Kanasen (2014, s. 86) mukaan keskustelujen tallentaminen on yksi toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmien työkaluista. Keskustelujen tallentaminen mahdollistaa tilanteisiin palaamisen myöhemmin ja tarvittaessa tilanteen uudelleenanalysoinnin. Tallennuksen lisäksi tutkija voi tehdä erilaisia muistiinpanoja (mts. 85). Työryhmien kokoontumisissa tein muistiinpanoja, lisäksi nauhoitin kaikki työryhmien kokoontumiset, jotta pystyin palamaan keskusteluihin työryhmien kokoontumisten välissä ja niiden jälkeen. Kuuntelin tallenteet, liti teroin ne ja kävin muistiinpanoja läpi jokaisen työryhmän kokoontumisen jälkeen ennen seuraavaa työryhmää. Tein seuraavaa työryhmää varten koostetta siitä, mitä siihen asti oli noussut esiin ja mistä aiheista keskustelu oli jäänyt kesken. Viimeisen työryhmän

jälkeen palasin vielä tallenteisiin ja kuuntelin ne läpi varmistaakseni, että olin huomannut kaiken tarpeellisen

Litteroinnissa käytin propositiotason litterointia, jossa Kanasen (2012, s. 109–110) mukaan kirjataan ylös sanoman sisällön ydin eikä kirjaaminen ole sanatarkkaa. Käytin työryhmien kokoontumisista tulleen materiaalin analyysissä aineistolähtöistä sisällön analyysia. Aineistolähtöisessä analyysissä aineistoa käsitellessä on pidettävä mielessä, mistä asioista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 114). Pidin opinnäytetyöni tarkoitusta, tavoitetta ja kehittämiskysymyksiä näkyvillä, jotta muistin palata niihin aineistoa käsitellessäni. Sisällönanalyysissä tutkija tunnistaa ja nimeää aineistosta löytämiään aiheita, tätä voidaan kutsua koodaukseksi (Kallio, i.a.). Siinä on tarkoituksena löytää aineiston ydinsisältö (Kananen, 2012, s.11). Koodauksen tuloksesta ei vielä voida puhuta analyysinä, vaan sisällölle on tehtävä johtopäätöksiä (Kallio, i.a.). Kun olin tehnyt materiaalille propositiotason litteroinnin, lähdin etsimään litterointimateriaalista pääelementtejä, joista muodostuivat opinnäytetyön tulokset.

5.1.3 Tutkimuspäiväkirja

Tutkimuspäiväkirja on yksi toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmien työkaluista (Kananen 2014, s. 82). Sen kirjoittaminen voi olla sidoksissa tutkimussuunnitelmassa olevaan aikatauluun. Lisäksi sitä voi käyttää itsearvioinnin, reflektoinnin ja objektiivisen havainnoinnin välineenä.

Aloitin tutkimuspäiväkirjan kirjoittamisen jo ennen tutkimuslupahakemuksen tekoa. Kirjoitin sitä jokaisen työryhmän kokoontumisen jälkeen, mutta myös niiden välissä esimerkiksi selkeyttäkseni ajatuksiani ja itselleni muistiinpanoin opinnäytetyön ohjaustapaamisten jälkeen. Välillä kirjoittaminen oli vain kuukausittaista ja välillä päivittäistä. Kirjoitin tutkimuspäiväkirjaan muistiin esimerkiksi, mitä keskusteluja olin käynyt työryhmän jäsenten ja asiakasohjauksen esihenkilöpalaverin jäsenten kanssa, mutta myös omia tuntemuksiani tutkimuksen tekemisestä. Palasin tutkimuspäiväkirjan teksteihin opinnäytetyön eri vaiheissa. Kuten Kananen (2014, s.83) kertoo, on lähes mahdotonta muistaa tarkkaan menneitä asioita, jos niitä ei ole kirjoittanut ylös. Analysoidessani työryhmistä tullutta materiaalia, käytin analyysissä materiaalina myös tutkimuspäiväkirjaa.

5.1.4 Kirjallinen aineisto

Kirjallisia aineistoja voidaan Kanasen (2014 s. 101) mukaan käyttää tutkimusmateriaalina sellaisenaan. Hän jatkaa, että kirjallinen materiaali voi olla esimerkiksi yrityksen vuosikertomus, jos tutkitaan yrityksen strategiamuutosta. Käytin opinnäytetyössä kirjallisena lähteenä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omia julkaisuja kuten esimerkiksi Ikääntyneiden palveluiden kehittämissuunnitelma vuosille 2025–2035, joka julkaistiin opinnäytetyötä tehdessäni. Kirjallisia lähteitä olivat myös Ikäkotihankkeen erilaiset julkaisut koskien aiemmin tehty SAS-toiminnan kehittämistä. Toin nämä kirjalliset lähteet työryhmän tiedoksi ja kävimme näistä keskustelua työryhmässä.

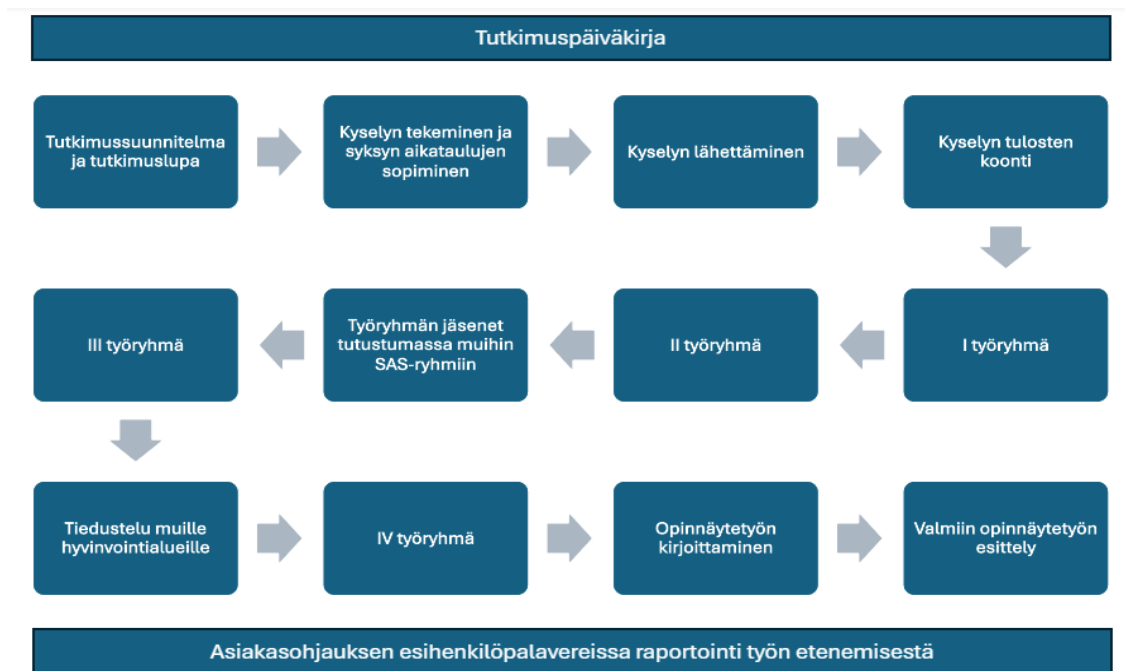
5.1.5 Kalanruotomalli

Ongelmanratkaisumallina käytän Ishikawan kalanruotomallia. Ongelman syiden selvittäminen on tärkeää, koska ilman niiden tunnistamista ei ongelmaa voida ratkaista (Kananen, 2014, s. 41). Ongelmana opinnäytetyössäni oli SAS-toiminnan yhtenäistäminen. Kananen (2012, s. 68) kertoo, että kalanruotomalli on keino visualisoida kyseessä oleva ongelma. Keräämäni materiaalin perusteella hahmottelin SAS-toiminnan yhtenäistämiseen vaikuttavia asioita, niin että kalanruotomallin oikeassa reunassa on tavoitetila eli yksi SAS-työryhmä. Kalanruoto muodostuu asioista, jotka on oltava tehtynä ennen tavoitteen saavuttamista.

6 PROSESSIKUVAUS JA TOTEUTTAMINEN

Idea opinnäytetyöni aiheesta nousi käytännön työstäni Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden asiakasohjausyksikössä. Vuoden 2023 alussa aloitti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue toimintansa. Sen myötä eri palveluita ja kriteereitä yhdenmuikaistettiin. Esimerkiksi ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmien toiminnan yhtenäistämiseksi alettiin käydä keskustelua ja alueelle luotiin ikäihmisten asumispalvelun myöntämisperusteet.

SAS-työryhmien toimintaa kehitettiin Ikäkoti-hankkeessa vuosina 2022 ja 2023 (Innokylä, i.a). Hankkeen työntekijä piti työryhmää, joka koostui hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjausyksiköiden työntekijöistä (Rinne, 2023.) Ikäkoti-hanke päättyi vuoden 2023 lopussa, jolloin myös SAS-toiminnan kehittäminen projektissa päättyi. Rinne (2023) toteaa, että hankkeessa on lähdetty kokeilemaan uutta toimintamallia, mutta kokemuksien keruu on hankkeen päättyessä kesken. Halusin lähteä opinnäytetyössäni jatkamaan tätä Ikäkoti-hankkeessa aloitettua SAS-työryhmien toiminnan kehittämistä. Aloitin opinnäytetyöni tekemisen huhtikuussa 2024. Sen tekemiseen on kuulunut useita eri vaiheita, ja kokonaisuudessaan aikaa on kulunut noin vuosi (kuvio 5).



Kuvio 5. Opinnäytetyön toteutus huhtikuusta 2024 huhtikuuhun 2025

Sain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta opinnäytetyölleni tutkimusluvan 30.4.2024. Opinnäytetyössäni oleellisessa osassa olivat asumispalvelun asiakasohjaajat. Kerroin heille opinnäytetyöni suunnitelmasta, kun kokoonnuimme kasvotusten ikäihmisten asiakasohjaajien yhteisessä iltapäivässä toukokuussa 2024. Kaikki asumispalvelun asiakasohjaajat olivat halukkaita osallistumaan opinnäytetyöni työryhmään. Päätimme, että sovimme kokoontumisten ajankohdista sähköpostitse ennen kesän lomaa ja näin teimme.

Halusin huomioida kehittämistyössä asiakasnäkökulman läheisille tehtävällä kyselyllä. Kerroin läheisille lähetettävästä kyselystä asumispalvelun asiakasohjaajille ikäihmisten asiakasohjaajien yhteisessä iltapäivässä toukokuussa 2024. Asiakasohjaajat vaikuttivat kiinnostuneilta tästä ja halusivat olla mukana sen lähettämässä.

Sovimme, että asumispalvelun asiakasohjaajat lähettävät kyselyn linkin omien asiakkaidensa läheisten sähköpostiosoitteisiin. Lähetin kaikille eli itseni lisäksi kuudelle asiakasohjaajalle sähköpostitse toimintaohjeen kyselyn lähettämisestä. Tämän jälkeen lähetin heille sähköpostiviestin, jossa oli linkki Webropol-kyselyyn. Asiakasohjaajat välittivät kyseisen viestin läheisille kesäkuussa 2024 viikon 23 aikana. Vastausaika oli 19.6.2024 asti. Yksi asiakasohjaaja oli vuosilomalla kyseisenä aikana, joten hän lähetti minulle sähköpostitse listan sähköpostiosoitteista ja minä lähetin kyselylinkin kyseisille läheisille omien asiakkaideni läheisten lisäksi.

Linkki Webropol-kyselyyn lähetettiin niiden henkilöiden sähköpostiosoitteeseen, joiden läheisen asumispalveluhakemus oli käsitelty SAS-työryhmässä toukokuun 2024 aikana. Kysely lähetettiin vain niille henkilöille, joiden sähköpostiosoite oli merkattu hakemukseen läheisen yhteystietoihin. Kysely lähetettiin 47 henkilölle. Koska kysely oli vain yksi pieni osa opinnäytetyötäni, en halunnut aineistosta tämän suurempaa. Halusin kuitenkin, että kysely lähetetään koko hyvinvointialueelle, jotta saadaan asiakasnäkökulmaa koko hyvinvointialueelta.

6.1 Työryhmien kokoontumiset

Asumispalvelun asiakasohjaajista koostuva työryhmä kokoontui vuoden 2024 elo-joulukuussa neljä kertaa. Kokoontumisten aikataulut oli sovittu hyvissä ajoin etukäteen

toukokuussa 2024. Kokoontumiset toteutettiin Teams-kokouksina. Työryhmän jäsenet työskentelevät maantieteellisesti laajalla alueella, joten Teams-kokoukset olivat taloudellisesti ja aikataulullisesti järkevin tapa järjestää kokoontumiset. Koska kehittämistyötä tehtiin työryhmän jäsenten muun työn ohessa, aikatauluja oli ajoittain haasteellista sovittaa yhteen. Sairastumisista, vuosilomista ja äkillisistä työkiireistä johtuen osaan työryhmistä eivät osallistuneet kaikki työryhmän jäsenet. Työryhmissä oli kuitenkin jokaisella kerralla suurin osa työryhmän jäsenistä. Toukokuussa 2024 sovitusta kokoontumisista ainoastaan viimeistä piti siirtää muutamalla päivällä eteenpäin työryhmän jäsenten yllättävien aikataulumuutosten vuoksi.

Ikäihmisten asiakasohjauksen palvelualuejohtajan pyynnöstä kävin kertomassa opinnäytetyöni etenemisestä ikäihmisten asiakasohjauksen esihenkilöpalaverissa kaksi kertaa loppuvuodesta 2024 sekä kerran alkuvuodesta 2025. Kokouksissa oli mukana ikäihmisten asiakasohjauksen vastuuyksikköjohtajat ja palvelualuejohtaja sekä ikäihmisten palveluiden toimialuejohtaja.

6.1.1 Työryhmän 1. kokoontuminen

Ensimmäisessä työryhmän kokoontumisissa käytiin läpi läheisille lähetetyn Webropol-kyselyn tuloksia. Koska kyselyn lähettämisestä oli aikaa noin kolme kuukautta, aloitin näyttämällä työryhmälle kyselyn (liite 1). Kävimme yhdessä kyselyn kysymykset ja vastausvaihtoehdot läpi. Tämän jälkeen esittelin työryhmälle vastauksista koostamani tulokset PowerPoint diaesityksen avulla. Keskustelimme myös kyselyn avoimiin kysymyksiin saaduista vastauksista.

Kyselyn tulosten läpikäynnin lisäksi perehdyttiin myös yli 75-vuotiaiden määrään hyvinvointialueellamme paikkakunnittain sekä ennustetta yli 75-vuotaiden määrästä vuodelle 2030 sekä käytiin lyhyesti keskustelua ympärivuorokautisen asumispalvelun tämänhetkistä paikkamääristä.

Työryhmän jäsenten välistä viestintää lisäämään ja helpottamaan päätettiin luoda yhteinen viestiryhmä Signal-viestintäsovelluksessa. Lisäksi käytiin alustavaa keskustelua tutustumisesta kaikkiin alueellisiin SAS-työryhmiin.

6.1.2 Työryhmän 2. kokoontuminen:

Toisessa työryhmän kokoontumisessa käytiin läpi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden kehittämissuunnitelma vuosille 2024–2035, niiltä osin, kun se liittyy SAS-työryhmien toimintaan. Kehittämissuunnitelma oli hyväksytty Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuustossa hieman ennen toisen työryhmän kokoontumista. Kehittämissuunnitelmassa (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024) tavoitteeksi on asetettu, että ikäihmisten asumispalveluihin ohjaututaan yhden SAS-ryhmän työskentelyn kautta. Työryhmässä keskusteltiin erityisesti tästä. Siirtyminen yhteen SAS-ryhmään koettiin isoksi muutokseksi ja keskustelua herätti, mitä yhteen SAS-ryhmään siirtymisessä olisi otettava huomioon.

Lisäksi keskusteltiin erilaisten tietojärjestelmien käytöstä. Näitä ovat asiakastietojärjestelmä, potilastietojärjestelmä ja asiakkuuden hallinta järjestelmä, joita kaikkia käytetään ikäihmisten asiakasohjauksessa. Toimintatavoissa huomattiin olevan eroavaisuuksia, joten toimintatapoja käytiin läpi ja pohdittiin niiden yhtenäistämistä. Työryhmässä sovittiin, että pyydän tietyistä haasteista tietojärjestelmien käyttöön liittyen kyseisten ohjelmien vastuuhenkilöiltä. Näin toiminkin ja asiaan saatiin selvennys. Välitin saamani vastauksen työryhmän jäsenille ennen seuraavaa kokoontumista.

6.1.3 Työryhmän 3. kokoontuminen:

Kolmannen työryhmän aluksi kerrattiin, mitä tähän asti on aiemmissa työryhmien kokouksissa käyty läpi ja mitä asioita noussut esiin. Jatkettiin keskustelua ikäihmisten palveluiden kehittämissuunnitelmasta vuosille 2024–2035 olleesta tavoitteesta yhdestä SAS-ryhmästä hyvinvointialueella. Viime työryhmässä käytiin keskustelua yhden SAS-ryhmän uhista, ja nyt keskustelua käytiin myös sen mahdollisuuksista sekä mitä sen toteuttaminen käytännössä vaatisi.

Työryhmässä keskusteltiin, mitä ajatuksia toisiin alueellisiin SAS-työryhmiin tutustumisesta oli noussut. Tämä keskustelu jäi vielä kesken, koska tutustumiset olivat osin vielä menossa. Keskusteltiin myös asumispalvelupaikan odottajien määrien eroista eri paikkakunnilla ja pohdittiin tämän taustalla olevia tekijöitä. Tärkeäksi nousi asiat, joita tapahtuu asiakkaan palvelupolulla ennen kuin asiakkaan asiaa käsitellään SAS-työryhmässä.

SAS-toiminnasta on tehty prosessikuvaus Ikäkotihankkeessa vuonna 2023. Tässä työryhmän kokoontumisessa käytiin läpi tätä prosessikuvausta sekä päivitettiin se vastaamaan nykyistä käytäntöä. Tämän lisäksi tehtiin oma prosessikuvaus maakunnallisesta SAS-työryhmästä sekä kirjattiin ylös, mitä maakunnallisen SAS:n sisältöön kuuluu.

6.1.4 Työryhmän 4.kokoontuminen

Viimeisessä eli neljännessä kokoontumisessa keskusteltiin, mitä ajatuksia alueellisiin SAS-työryhmiin tutustumisesta oli noussut. Lisäksi käytiin läpi työryhmien kokoontumisten antia ja pohdittiin jatkoa. Työryhmässä päädyttiin siihen, että jatketaan säännöllisiä kokoontumisia asumispalvelun asiakasohjaajien kesken.

6.2 Asiakasohjauksen esihenkilöpalaverit

Esittelin ensimmäisessä asiakasohjauksen esihenkilöpalaverissa kyselyn tulokset, samoin kuin työryhmänkin ensimmäisessä kokouksessa. Vein heille työryhmästä viestiä asioista, joihin emme työryhmässä voineet vaikuttaa. Esimerkiksi kyselystä nousi esiin asioita liittyen asumispalveluhakemukseen, hyvinvointialueen verkkosivuihin ja asiakasmaksujen tiedonsaantiin. Työryhmien kokoontumisten jälkeen vein asiakasohjauksen esihenkilöpalaveriin yhteenvetoa työryhmätyöskentelyn tuloksista. Vein heille tietoa, että asumispalvelun asiakasohjaajat olivat kokeneet hyödyllisiksi yhteiset kokoontumiset ja sovimme, että voimme jatkaa säännöllisiä kokoontumisia asumispalvelun asiakasohjaajien kanssa opinäytetyön päätyttyäkin.

6.3 SAS-toiminnan yhtenäistäminen muilla hyvinvointialueilla

Halusin tietää, miten muilla hyvinvointialueilla on toimittu ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmien toiminnan suhteen. Ajattelin, että jos muilla hyvinvointialueilla on jo kehitetty toimintaa, voisimme mahdollisesti ottaa oppia siitä. Lähetin sähköpostitse tiedustelun asiasta marraskuussa 2024 seitsemällä eri hyvinvointialueelle sellaisille henkilöille, jotka vastasivat ikäihmisten palveluista tai ikäihmisten asumispalveluista. Etsin näiden henkilöiden tiedot kyseessä olevien hyvinvointialueiden verkkosivuilta.

Pyysin sähköpostissa vastauksia kysymyksiin:

- Miten ikäihmisten palveluiden SAS-ryhmien toiminta hyvinvointialueellanne tällä hetkellä toteutuu? Onko hyvinvointialueellanne monta SAS-ryhmää vai ohjautuuko asiakkaat asumispalveluihin yhden SAS-ryhmän kautta?
- Minkälaisia suunnitelmia hyvinvointialueellanne on tehty SAS-ryhmien toiminnan mahdollisesta kehittämisestä tulevaisuudessa?
- Jos hyvinvointialueellanne on jo kehitetty SAS-ryhmiä, mitä vinkkejä antaisit muille hyvinvointialueille kehittämistyöhön?

Sain vastauksia kysymyksiini kahdelta hyvinvointialueelta. Kolmelta hyvinvointialueelta sain vastauksen, että kyseinen henkilö välittää viestini eteenpäin sellaiselle henkilölle, joka osaa vastata kysymyksiin. En saanut vastausta näiltä henkilöiltä. Kahdelta hyvinvointialueelta en saanut minkäänlaista vastausta viestiini.

Kummassakin saamassani vastauksessa kävi ilmi, että näillä hyvinvointialueilla SAS-ryhmien toiminnassa oli paljon samanlaista kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Toimintaa oli jo kehitetty jonkin verran, kun hyvinvointialue oli aloittanut toimintansa. Alueilla toimi useampi SAS-ryhmä, jotka oli jaettu maantieteellisesti. SAS-ryhmiin osallistui vain asiakasohjaajia ja päätöksen esimerkiksi sijoituksista teki asiakasohjaaja. Toisessa vastauksessa kerrottiin, että kehittämistarve jatkossa on pohtia, olisiko järkevää, että hyvinvointialueella olisi vain yksi työryhmä.

Molemmissa vastauksissa korostettiin prosessin selkeyttä. Toisessa vastauksessa kerrottiin, että on tärkeää, että toiminta on samanlaista koko hyvinvointialueella ja että yhteiset palvelujen myöntämisperusteet ymmärretään ja niitä noudatetaan.

7 TULOKSET

7.1 Kyselyn tulokset

Asiakkaiden ja läheisten näkökulmaa selvitettiin Webropol-kyselyllä, joka lähetettiin asiakkaiden läheisille. Kyselyyn vastasi 15 läheistä eli vastausprosentti oli 32 %. Suurimmassa osassa (73 %), kyseessä oli vastaajan äitiä tai isää koskeva asumispalveluhakemus. Muut koskivat vastaajan avo- tai aviopuolisoa tai vastaajan puolison vanhempaa. Vastauksia saatiin koko hyvinvointialueelta. Kyselystä kävi ilmi, että läheisillä on aktiivinen rooli hakemuksen teossa. Kolmasosa vastaajista eli viisi läheistä oli löytänyt hakemuksen hyvinvointialueen verkkosivuilta (www.hyvaep.fi). Neljä vastaajaa oli pyytänyt hakemuksen hyvinvointialueen työntekijöiltä. Loput kuusi vastaajaa oli saanut hakemuksen täytettäväksi hyvinvointialueen työntekijältä (asiakasohjaaja, kotihoidon, akuuttiosaston/sairaalan työntekijä) ilman pyytämistä.

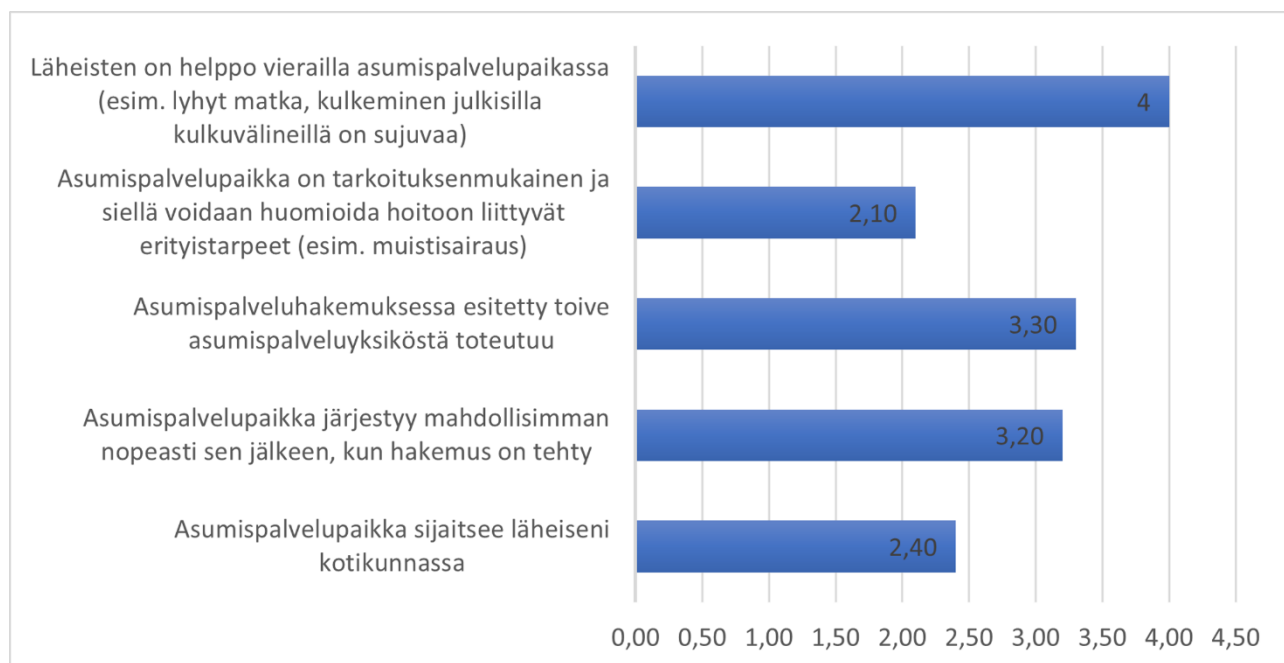
Noin puolet vastaajista kertoi, että asiakasohjausyksiköstä oltiin yhteydessä, kun hakemus oli saapunut perille. Myös noin puolet vastaajista kertoi, että asiakasohjausyksiköstä oltiin yhteydessä, kun hakemus oli käsitelty SAS-työryhmässä.

Suurin osa vastaajista (60 %) toivoi enemmän yhteydenottoja hakemuksen käsittelyyn liittyen. Näissä oli sekä heitä, joihin oltiin yhteydessä, että heitä, joihin ei oltu yhteydessä, kun hakemus oli saapunut perille ja/tai kun hakemus oli käsitelty SAS-työryhmässä. Hakemusprosessista enemmän tietoa olisi kaivannut 50 % vastaajista. Asiakasmaksuista sen sijaan enemmän tietoa olisi kaivannut jopa 87 % vastaajista. Hakemuksen tekeminen ja palauttaminen koettiin helpoksi, vain yksi vastaajista koki, ettei hakemuksen tekeminen ollut helppoa. Myös vain yksi, mutta eri kuin edellinen vastaaja koki, ettei hakemuksen palauttaminen ollut helppo.

80 % vastaajista kertoi tietävänsä, että asumispalvelupaikka voidaan myöntää myös muiden kuntien kuin läheisen kotikunnan alueella hyvinvointialueen sisällä. 73 % eli 11 vastaajaa kertoi olevansa samaa mieltä hakemukseen tehdyn päätöksen kanssa. Kolme vastaajaa oli päätöksen kanssa eri mieltä tai täysin eri mieltä. Näistä yhteen hakemukseen oli

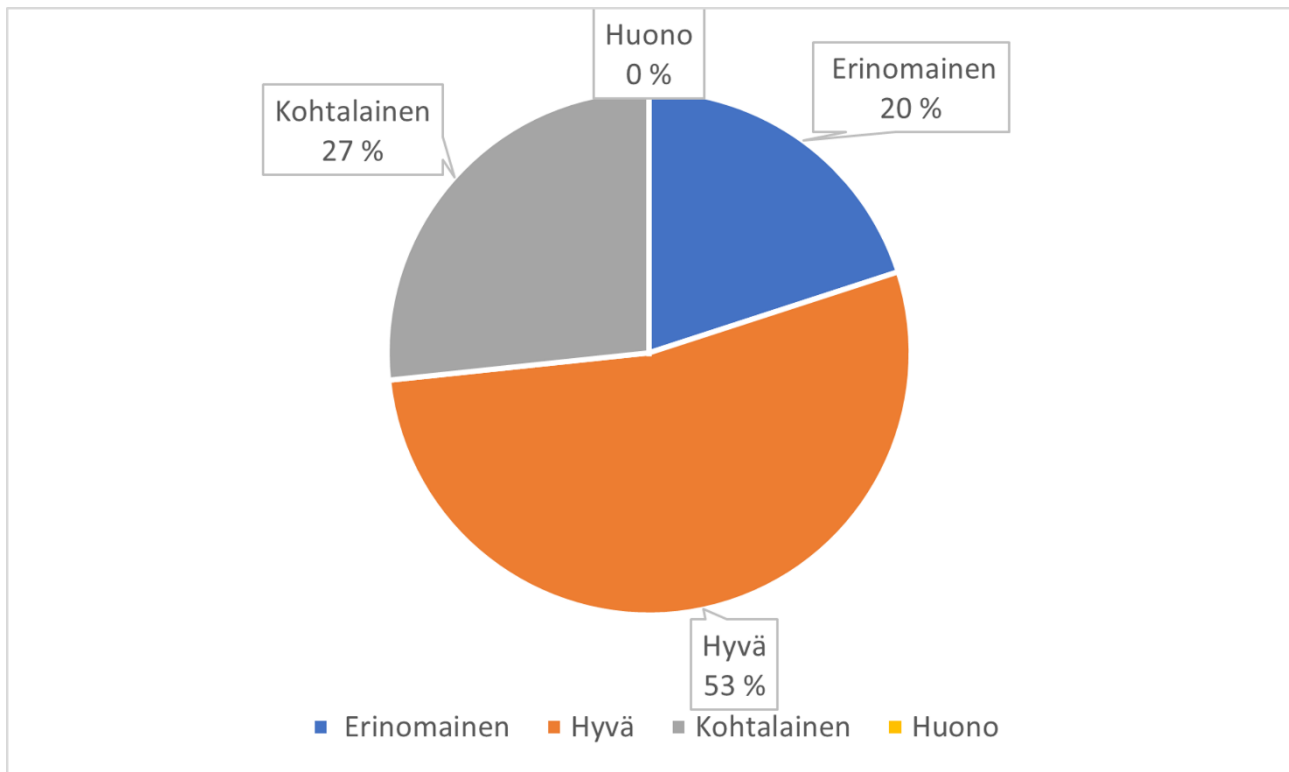
tehty kielteinen päätös ja kahteen osittain myönteinen eli läheinen vielä odotti asumispalvelupaikkaa.

Asumispalvelupaikkoja myönnettäessä joutuvat asumispalvelun asiakasohjaajat pohtimaan monia asioita, jotka vaikuttavat siihen kenelle voidaan myöntää paikka mistäkin yksiköstä ja milloin. Kyselyssä pyydettiin vastaajia laittamaan tärkeysjärjestykseen joitain näitä asioita. Tärkeimmiksi asioiksi vastaajat olivat kokeneet, että asumispalvelupaikka on tarkoituksenmukainen ja siellä voidaan huomioida hoitoon liittyviä erityistarpeista sekä asumispalvelupaikka sijaitsee läheisen kotikunnassa (kuvio 6). Myös avoimissa vastauksissa nousi tärkeäksi asumispalvelupaikan sijainti kotikunnassa.



Kuvio 6. Vastaajien mielestä tärkeimpiä asioita asumispalvelupaikassa (1=tärkein, 5=vähiten tärkeä)

Kaiken kaikkiaan läheiset vaikuttivat olevan tyytyväisiä asumispalveluhakemuksen käsittelyn prosessiin (kuvio 7). Myös avoimissa vastauksissa kerrottiin positiivisista kokemuksista enemmän kuin negatiivisista.

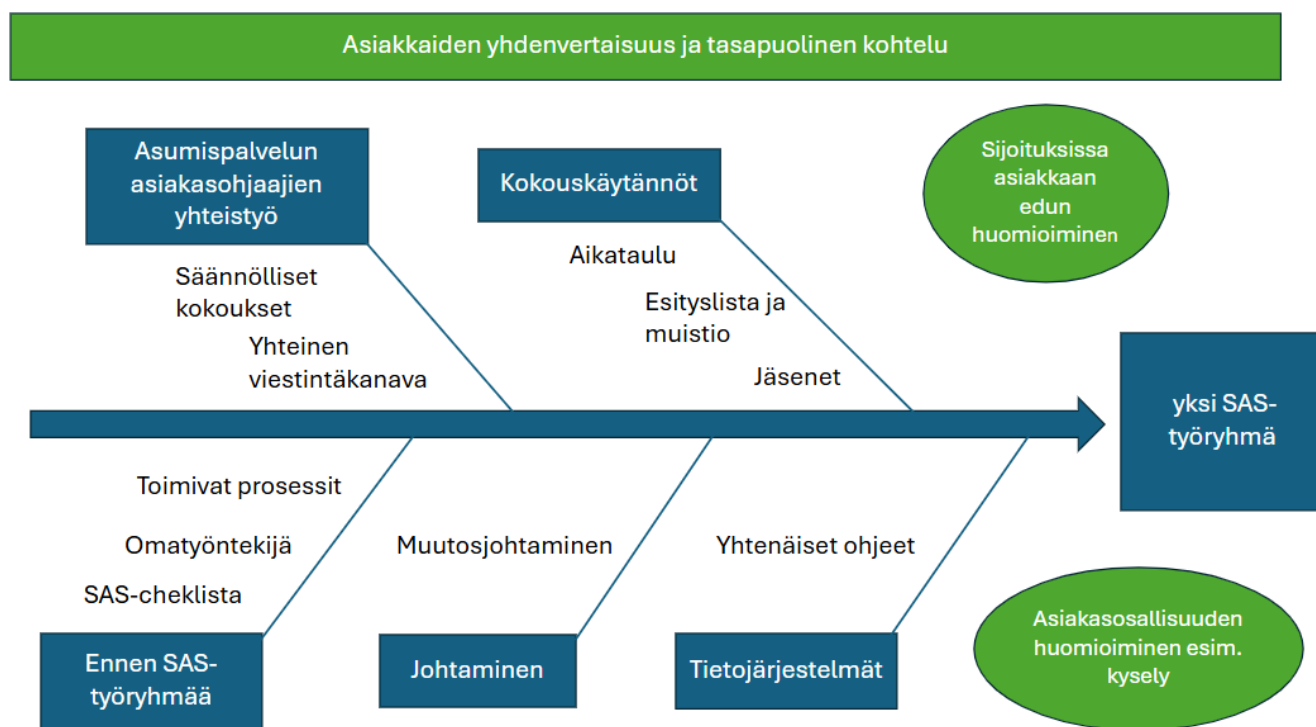


Kuvio 7. Vastaajien antama arvosana asumispalveluhakemuksen käsittelyn koko prosessista (n=15)

Työryhmässä käytiin keskustelua myös kyselyssä olleista avoimien kysymysten vastauksista. Vastauksissa nousi esiin mm. hakemuksen liitteeksi pyydyt tulotiedot. Näiden palauttaminen hakemuksen täyttämisen vaiheessa koettiin työläänä ja myös turhana, jos hakemukseen tehdään kielteinen päätös. Työryhmässä oltiin sitä mieltä, että tulotietoja ei tarvita vielä siinä vaiheessa, kun hakemus jätetään, vaan ne voi toimittaa myöhemmin. Vastauksista nousi esiin myös, että läheiset toivovat enemmän yhteydenottoja hakemuksen käsittelyn eri vaiheissa. Työryhmässä koettiin, ettei tähän ole riittävästi resursseja, mutta olisi hyvä pyrkiä ottamaan enemmän yhteyttä läheisiin. Kyselystä nousi esiin, että tietoja asiakasmaksuista kaivataan lisää. Tämä koettiin hieman hankalaksi, koska asiakasmaksut muodostuvat yksilöllisten tulojen, tukien, edellisen asunnon kulujen ym. mukaan. Hakemusvaiheessa ei vielä pystytä sanomaan tarkkaa tietoa tulevista maksuista, mutta on tärkeää kertoa, miten maksu määräytyy.

7.2 Työryhmätyöskentelyn tulokset

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Ikäihmisten palveluiden kehittämissuunnitelmassa vuosille 2024–2035 (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024d) tavoitteeksi asetettiin asiakkaiden ohjautuminen asumispalveluun yhden SAS-työryhmän kautta. Opinnäyte-työni työryhmien kokoontumisten yhtenä tuloksena on työryhmän esiin nostamia asioita siitä, mitä on otettava huomioon, jotta tämä yhteen SAS-työryhmään siirtyminen olisi mahdollista. Nykyisten alueellisten SAS-työryhmien toimintatapojen yhtenäistämiseksi ja yhteen SAS-työryhmään siirtymiseksi on kiinnitettävä huomiota asumispalvelun asiakasohjaajien yhteistyöhön, kokouskäytäntöihin johtamiseen ja tietojärjestelmiin. Lisäksi on huomioitava, miten tärkeää on asiat, jotka tapahtuvat ennen kuin asiakkaan asiaa käsitellään SAS-työryhmässä (kuvio 8).



Kuvio 8. Yhden SAS-työryhmän toiminnan aloittamisessa huomioitavia asioita

Olen seuraavaksi avannut tarkemmin näitä yhden SAS-työryhmän toiminnan aloittamisessa huomioitavia asioita.

7.2.1 Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu

Yhtenä tärkeänä asiana asiakkaiden ohjautumisessa pitkäaikaiseen asumispalveluun yhden SAS-työryhmän kautta nähtiin asiakkaiden yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu koko hyvinvointialueella. Asiakkaiden ohjautuessa asumispalveluun kolmen alueellisen SAS-työryhmän kautta, voi esimerkiksi palvelun myöntämisperusteiden tulkinnassa olla eroja alueittain. Kun palveluun ohjaututaan yhden työryhmän kautta tätä vaaraa ei ole.

Kun kyseessä on yhden hyvinvointialueen asumispalveluhakemusten käsittely, on tärkeä, että hyvinvointialueen yhteiset palvelujen myöntämisperusteet ymmärretään ja niitä noudatetaan (S. Salomaa, henkilökohtainen tiedoksianto, 3.12.2024).

Opinnäytetyöni työryhmässä nostettiin tärkeäksi asiaksi esiin, että asiakkaiden yhdenvertaisuus ja tasapuolinen kohtelu on huomioitava läpi koko prosessin eivätkä toimintaan tehtävät muutokset saa vaikuttaa tähän.

7.2.2 Asumispalvelun asiakasohjaajien yhteistyö

Opinnäytetyöni alkuvaiheessa toukokuussa 2024 asumispalvelun asiakasohjaajat (seitsemän henkilöä) olivat toisilleen melko vieraita. Osa ei tiennyt toistensa nimiä, saati millä alueella kyseinen henkilö työskenteli. Toukokuussa 2024 hyvinvointialueella oli alueellisia SAS-työryhmiä kolme kappaletta. Toisten alueiden asumispalvelun asiakasohjaajat eivät juurikaan tienneet toisen alueiden työryhmien kokoonpanosta tms. Esimerkiksi eteläisen alueen asumispalvelun asiakasohjaajat eivät tienneet pohjoisen alueen SAS-työryhmästä juuri mitään.

Opinnäytetyöni myötä asumispalvelun asiakasohjaajat ovat tulleet tutuiksi toisilleen, ja käytännön yhteistyöntehtävien kynnys on alentunut. Esimerkiksi kollegalta neuvon pyytäminen on huomattavasti helpompaa, kun tämän kanssa on tehnyt yhteistyötä aiemminkin. Matalankynnyksen yhteydenottoja helpottamaan luotiin asumispalvelun asiakasohjaajille oma ryhmä Signal-viestintäsovelluksessa.

Opinnäytetyöni työryhmien kokoontumisten välissä asumispalvelun asiakasohjaajat kävivät tutustumassa toistensa alueellisissa SAS-työryhmissä, tämä lisäsi ymmärrystä

siitä miten erilaisia ja samanlaisia toimintatapoja on sekä mitä toiminnassa pitäisi mahdollisesti muuttaa. SAS-toiminnan yhtenäistäminen on mahdotonta, jos asianosaiset ammattilaiset eivät tiedä toistensa toimintatavoista.

SAS-asiakasohjaajan työ koettiin melko omaksi osa-alueekseen muusta asiakasohjaustyöstä. Tiimipalavereissa puhutaan usein kotihoitoon, tukipalvelu tms. liittyvistä asioista, mutta asumispalveluun liittyvät asiat jäävät vähemmälle. Opinnäytetyöni työryhmä kokoontumiset koettiin työssä jaksamista tukeviksi. Niissä oli mahdollisuus tutustua muihin samaa työtä tekeviin ja käydä vertaistuellista keskustelua. Asumispalvelun asiakasohjaaja kokivat, että on tarpeellista pohtia asioita yhdessä ja jakaa asioita erityisesti, kun tapahtuu paljon muutoksia eikä ole varma onko itse pysynyt mukana muutoksessa ja tekeekö asiat oikein.

Asumispalvelun asiakasohjaajien säännöllisiä kokoontumisia päätettiin jatkaa kuukausittain opinnäytetyöni päätyttyä. Yhteisissä kokoontumisissa ei käsitellä asiakasasioita vaan kokoontumisissa on tarkoituksena käydä läpi toimintaan liittyviä ajankohtaisia asioita, jotta toimittaisiin samalla tavalla koko alueella. Tarvittaessa kokoontumisiin voidaan kutsua paikalle asiantuntijoita esimerkiksi SosiaaliLifeCaren-asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyen. Kokoontumisiin toivottiin esihenkilöiden osallistumista, ei kuitenkaan joka kerta. Opinnäytetyöni työryhmässä pohdittiin millä nimellä näitä kokoontumisia voitaisiin kutsua. Nimeksi päätettiin SAS-asiakasohjaajien päiväkahvit. Nimi kertoo, että kyseessä on vapaamuotoinen ja vertaistuellinen kokous. Sovittiin, että kokouksesta pidetään vapaamuotoista esityslistaa, jonne jokainen voi käydä etukäteen lisäämässä asioita, joista haluaa keskusteltavan.

7.2.3 Kokouskäytännöt

Opinnäytetyön työryhmässä asumispalvelun asiakasohjaajat nostivat esiin, että eri alueiden SAS-työryhmien toiminnassa oli vielä paljon erilaisia toimintatapoja. Esimerkiksi kokoonpanoissa oli poikkeavuutta, osassa kokouksissa mukana oli vain asumispalvelun ja lyhytaikaishoidon asiakasohjaaja, osassa näiden lisäksi käsiteltävien hakemusten valmistelussa mukana olleet asiakasohjaajat ja osassa mukana olivat myös vastuuyksikköjohtaja. Myös kokousten esityslistoissa ja muistioissa oli poikkeavuuksia. Alueelliset SAS-työryhmien kokoontumistiheydessäkin oli eroavaisuuksia. Osa kokoontui kerran viikossa,

osa joka toinen viikko. Maakunnallisen SAS-työryhmän kokoontumiset olivat joka toinen viikko. Kokouksen kestoissakin oli jonkin verran eroja. Tämä vaihtelee käsiteltävien asioiden määrän mukaan. Yleensä kokoukset kestivät yhdestä kolmeen tuntia kerrallaan.

Maakunnallisen SAS:n osalta toimintaa kehitettiin niin, että opinnäytetyöni tekemisen aikana alettiin kirjoittaa muistiota kokouksista, työryhmässä tehtiin prosessikuvaus sekä kirjattiin auki, mitä asioita maakunnalliseen SAS-työryhmässä käsitellään.

Ennen yhteen SAS-työryhmään siirtymistä tärkeää on miettiä, kuinka usein kokoontumiset pidetään. Alueelliset ja maakunnallinen SAS-työryhmä kokoontuvat yhden tai kahden viikon välein. Yhden SAS-työryhmän kokoontumiset pitäisi olla vähintäänkin yhtä usein, koska käsiteltäviä asioita on paljon, kun yhteen kokoukseen yhdistetään nämä nyt toimiva neljä työryhmää. Lisäksi on tärkeä miettiä etukäteen, ketkä kaikki kuuluvat tuohon yhteen SAS-työryhmään. Opinnäytetyössäni nousi esiin sekä Webropol-kyseilyssä että asumispalvelun asiakasohjaajilta, että asiakkaiden tunteminen ja paikallistuntemus on tärkeää. Siksi olisikin hyvä, että yhteen SAS-työryhmään osallistuisivat kaikki nykyiset asumispalvelun asiakasohjaajat. He tekevät myös viranhaltijapäätökset SAS-työryhmän suositukseen perustuen, joten tämänkin vuoksi heidän osallistumisensa on tärkeää. Nykyisissä alueellisissa SAS-työryhmissä on mukana myös lyhytaikaishoidon asiakasohjaajia. On hyvä pohtia myös heidän mahdollisuuksiaan ja tarvettaan osallistua työryhmään. SAS-työryhmä ei voi olla kovin suuri, mutta on tärkeää, että siihen osallistuvat oikeat henkilöt asioiden hoitamisen kannalta. Jotta kokousten pituus voidaan pitää kohtuullisena, on tärkeää, että yhteen SAS-työryhmään tuodaan asiakkaiden asiat hyvin valmisteltuina ja asiat käydään läpi napakasti.

Ennen yhteen SAS-työryhmään siirtymistä on pohdittava esityslistan ja muistion käyttöoikeuksia sähköisessä tiedostossa. Ennen kokoontumista asiakasohjaajat lisäävät esityslistaan asiakkaidensa tietoja. Tietoteknisistä syistä esityslista voi olla muokattavissa vain yhdellä henkilöllä kerrallaan. Kun esityslistaan pitää viedä usean asiakkaan asioita usean asiakasohjaajan toimesta on ratkaistava haaste, miten esityslistaan päästään muokkaamaan tarpeen mukaan. Myös muistioon on oltava pääsyoikeus kaikilla asumispalvelun asiakasohjaajille. Muistiota kirjoittanee sovitusti aina vuorotellen joku asumispalvelun asiakasohjaajista.

Päätökset vapautuneisiin asumispalvelupaikkoihin tehtävistä uusista sijoituksista voidaan tehdä SAS-työryhmän kokoontumisten välillä. Sijoituspäätöksen tekee aina asiakasohjaaja. Tätä toimintatapaa on hyvä jatkaa, jotta sijoitukset tapahtuvat jouhevasti eikä asumispalvelupaikkoja pidetä tyhjillään vain siksi, että odotetaan seuraavaa kokoontumista. Asumispalvelun asiakasohjaajat olivat kokeneet hyväksi tavaksi, että sijoituksia pohditaan yhdessä muiden asumispalvelun asiakasohjaajien tai muiden asiakasohjaajien tai asiakkaan hoitoon osallistuvien kanssa. Näin ollen päätöstä siitä, kenelle asumispalvelupaikka voidaan myöntää, ei tarvitse tehdä yksin. Tätä tapaa on hyvä jatkaa myös, kun asiakkaat ohjautuvat asumispalvelupaikoille yhden SAS-työryhmän kautta.

7.2.4 Ennen SAS-työryhmää

Erityisen tärkeäksi työryhmässä nousi se, mitä tapahtuu ennen kuin asiakkaan hakemus tuodaan SAS-työryhmään. Tätä tuotiin esiin myös Webropol-kyselyn avoimissa vastauksissa. Haasteellisiksi koettiin tilanteet, joissa asiakas joutuu olemaan pitkään terveydenhuollon yksikössä, vaikka hänen terveydentilansa ei vaatisi enää tätä. Näissä tilanteissa asiakkaan olisi hyvä päästä siirtymään esimerkiksi kotiin kotihoidon ja tukipalveluiden turvin tai kuntouttavan lyhytaikaishoidon jaksolle. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Usein syynä on kotihoidon tai lyhytaikaishoidon resurssipula. Terveydenhuollon yksiköissä ei pystytä toteuttamaan asiakkaan tarvitsemaa kuntoutusta, koska heidän toimintansa keskittyy muihin asioihin. Lisäksi terveydenhuollon ammattilaisilla ei ole tietoa ikäihmisten palveluiden myöntämisperusteista ja he voivat ajatella, ettei asiakasta voida enää kotiuttaa, vaikka asiakasohjaaja näkisikin oman alansa ammattilaisena asian toisin.

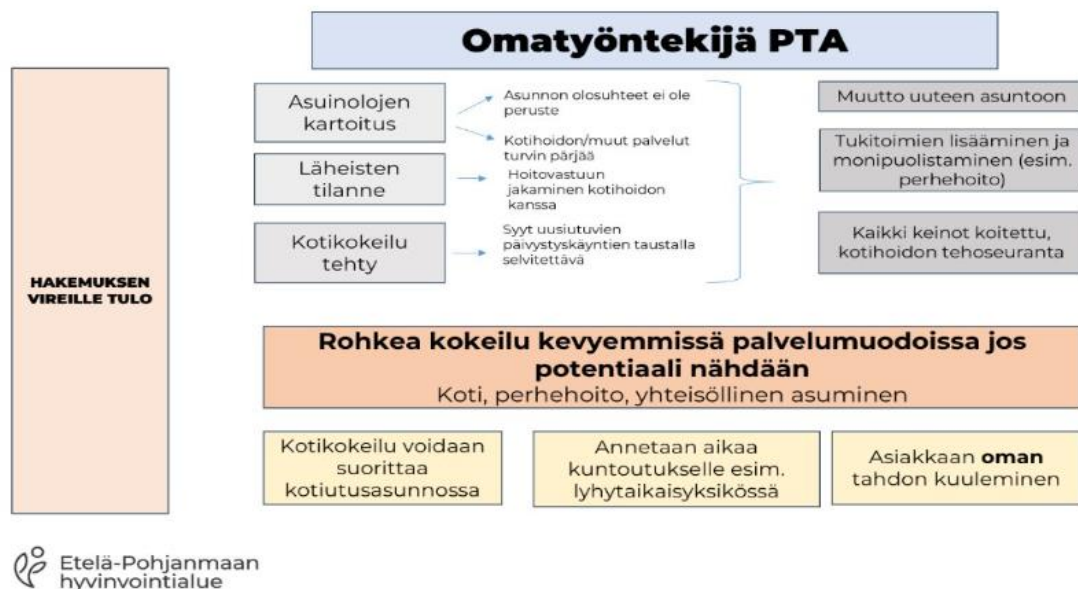
Asumispalvelun asiakasohjaajat toivat esiin, että hyvinvointialueen sisällä palveluissa ja toimitavoissa on vielä eroavaisuuksia. Esimerkiksi kotihoidon tilapäisasuntoja ei ole käytössä koko alueella. Niillä paikkakunnilla missä nämä ovat käytössä oli koettu ne tärkeäksi osaksi palveluja ja niitä toivottiin myös muille paikkakunnille. Myös kotihoidon tehoseurantajakson toteutumisessa oli eroja paikkakunnittain.

Asiakkaan palvelutarpeenarvioinnista vastaa asiakkaan omatyöntekijä. Myös SAS-toiminnan prosessikuvauksessa kerrotaan, että omatyöntekijä selvittää asiakkaan tilannetta.

Tämä ei kuitenkaan aina toteudu käytännössä resurssipulan takia, joten SAS-asiakasohjaaja selvittää tilannetta. Tämä kuormittaa asumispalvelun asiakasohjaajia.

Keskustelin opinnäytetyöni työryhmän esiin tuomista asioista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kehittämissuunnittelija H. Mähösen kanssa. Hän oli kiinnittänyt omassa työssään huomiota osin samoihin asioihin (H. Mähönen, sisäinen tiedoksianto, 14.11.2024). Teimme kehittämissuunnittelija H. Mähösen kanssa asiakasohjaajille ohjeen parantamaan ja yhtenäistämään toimintatapoja hyvinvointialueella (kuvio 9).

Asiakasohjaajan checklista ennen SAS-työryhmää



Kuvio 9. Asiakasohjaajan checklista ennen SAS-työryhmää (Mähönen & Varismäki, 2024)

Asiakasohjaajan checklista on tarkoitettu ammattilaisten käyttöön tarkistamaan, että asiakkaan kohdalla on tehty kaikki tarvittavat asiat ennen kuin hakemus viedään käsiteltäväksi SAS-työryhmään. Asiakkaan omatyöntekijällä on suuri rooli tässä.

7.2.5 Johtaminen

Siitä, kun hyvinvointialueet aloittivat toimintansa, on kulunut aikaa vain reilu kaksi vuotta. Tuona aikana käytännön työssä on koettu monenlaisia muutoksia ja toimintoja on yhtenäistetty alueella. Nyt kyseessä oleva muutos kohti yhtä SAS-työryhmää on jälleen yksi iso muutos. Opinnäytetyöni työryhmässä asumispalvelun asiakasohjaajat

nostivat esiin, että esihenkilöiden tuki ja johtaminen koettiin tärkeäksi muutoksissa. Eri-tyisesti yhteen SAS-työryhmään siirtyminen koettiin niin isoksi muutokseksi, ettei sen aloittamista nähty mahdolliseksi vain asumispalvelun asiakasohjaajien kesken.

Koska muutoksia on koettu paljon, on havaittavissa väsymystä jatkuvaa muutosta kohtaan. Työryhmän toisessa kokoontumisessa käytiin läpi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden kehittämissuunnitelma vuosille 2024–2035, niiltä osin, kun se liittyy SAS-työryhmien toimintaan. Osa työryhmän jäsenistä ei ollut kuullut tällaisesta suunnitelmasta. Tämä herätti keskustelua ja toivottiin, että ajankohtaisista asioista tiedotettaisiin enemmän esihenkilöiden toimesta.

7.2.6 Tietojärjestelmät

Asumispalveluhakemuksen käsittelyyn ja SAS-työryhmiin liittyy useita erilaisia tietojärjestelmiä, joihin asiakasohjaajat tekevät kirjauksia ja merkintöjä prosessin eri vaiheissa. Opinäytetyöni työryhmässä kävi ilmi, että siinä mitä tietoja, miten ja milloin ohjelmiin laitetaan, on hieman vaihtelua. Osalla työryhmän jäsenistä oli käytössä Excel-ohjelmassa tehty muistilappu, jonka avulla he pitivät itselle kirjaa, että asiakkaan hakemuksen käsittelyprosessissa oli muistettu tehdä kaikki asiat ja kirjaukset oikeisiin paikkoihin oikeaan aikaan. Työryhmässä käytiin läpi tätä muistilapun mallipohjaa ja sovittiin, että muokataan sitä ajantasaiseksi niin, että jokainen voi ottaa sen halutessaan käyttöön. Pian kuitenkin kävi ilmi, että asiakastietojärjestelmiin oli tulossa jälleen uusi muutos, joten tällaisen muistilapun mallipohjan tekeminen oli mahdotonta tässä kohtaa, kun muutoksesta ei vielä tiedetty tarkemmin. Esihenkilöt ja johtajat katsovat tietojärjestelmistä erilaisia tietoja hakemusten määrästä, työryhmässä nousi esiin, että tiedot eivät ole aina ajantasaisia, jos esimerkiksi aikataulusyistä tietoja ei ole ehditty viedä näihin ohjelmiin. Tällöin johtajat saavat väärää tietoa asioista. Työryhmästä nousikin ehdotus, että johtajat ottaisivat tiedot sovitusti esimerkiksi jonain tiettynä viikonpäivänä tai että he ilmoittaisivat hieman etukäteen asiasta, jotta asiakasohjaajat tietäisivät viedä tiedot esimerkiksi asiakasohjauksen asiakkuuden hallinta järjestelmään.

7.2.7 Sijoituksissa asiakkaan edun huomioiminen

Webropol-kyselyssä vastaajat nostivat tärkeiksi asioiksi asumispalvelupaikassa sen, että paikka olisi asiakkaalle tarkoituksenmukainen esimerkiksi muistisairaus huomioiden ja että asumispalvelupaikka olisi asiakkaan kotikunnassa. Nämä asiat asiakasohjaajien on otettava muiden vaikuttavien asioiden lisäksi huomioon, kun asumispalvelupaikkoja myönnetään. Opinnäytetyöni työryhmässä keskusteltiin siitä, ettei asiakkaita voida velvoittaa muuttamaan esimerkiksi kauas omasta kotikunnasta, jonne puolison vierailuja on mahdoton tai vaikea toteuttaa. Tähän myös oikeusasiamies on ottanut kantaa (M. Ämmälä, henkilökohtainen tiedonanto, 22.11.2024). Oikeusasiamiehen kannanotossa painotetaan asiakkaan edun toteutumista. Työryhmässä nousi esiin, että vaikka asiakkaat ohjautuisivat asumispalveluun yhden SAS-työryhmän kautta, on tärkeää huomioida sijoituksissa asiakkaan edun huomioiminen. Asiakkaan etu ei ole aina vain läheisten vierailujen mahdollistaminen asumispalveluyksikköön, vaan asiakkaan etu on myös, se, että asumispalveluyksikössä voidaan vastata juuri hänen palvelun tarpeeseensa. Joskus tällainen vaihtoehto voi olla esimerkiksi erityisen hoivan yksikkö, vaikka se ei olisikaan asiakkaan kotikunnassa.

7.2.8 Asiakasosallisuuden huomioiminen

Opinnäytetyössäni huomioitiin asiakasosallisuus läheisille tehdyllä Webropol-kyselyllä. Ennen kyselyn lähettämistä sen sisältöä pohdittiin yhdessä asumispalvelun asiakasohjaajien kanssa. Heiltä tuli ehdotuksia kysymyksistä, joihin haluttiin vastauksia, koska kerrankin siihen oli tilaisuus. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ei tehdä säännöllisesti ikäihmisten asiakasohjuksen asiakkaille tai heidän läheisilleen kyselyjä (M. Ämmälä, henkilökohtainen tiedonanto, 3.4.2025). Laki hyvinvointialueesta (611/2021) pitää sisällään asiakasosallisuuden huomioimisen, joten sen lisääminen myös ikäihmisten asiakasohjukseen olisi perusteltua. Asiakasosallisuus huomioitiin läheisten kautta, koska asiakkaiden ei ajateltu kykenevät täyttämään kyselyä itse heikentyneen toimintakyvyn vuoksi.

Opinnäytetyössäni käytettä kyselyä on mahdollista muokata tarpeen mukaan ja lähettää useammallekin vastaajalle kuin nyt tehtiin. Opinnäytetyössäni tehdystä Webropol-kyselystä saatiin hyvää tietoa palveluista ja asiakaskokemuksista. Vastaajat myös halusivat kertoa kokemuksistaan, koska avoimiin kysymyksiin olivat vastanneet lähes kaikki vastaajat. Nyt

tehdystä kyselystä saadaan vertailupohjaa mahdollisiin tuleviin kyselyihin. Asumispalvelun asiakasohjaajat pitivät mielenkiintoisena vastaajilta saatuja tietoja koskien asumispalvelun hakemisprosessista. Asiakasosallisuus huomioiden voidaan saada tärkeää tietoa liittyen palveluiden kehittämiseen.

7.2.9 Aikataulusta

Asumispalvelun asiakasohjaajat kokivat, että siirtyminen yhteen SAS-työryhmään on ajatuksena hyvä, mutta ajankohta näin isolle muutokselle koettiin huonona. Koettiin, että hyvinvointialueen myötä oli tullut jo paljon muutoksia, jotka koskivat SAS-työryhmien toimintaa ja osa näistä muutoksista oli menossa tai vielä edessäpäin. Yksi tällaisista muutoksista on yhteisöllisen asumisen lisääminen.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella yksi uudistamisen haasteita on vielä voimassa oleva kokonaisulkoistussopimus (THL, 2024b, s. 6). Tämä herätti keskustelua myös opinnäytetyöni työryhmässä. Kokonaisulkoistussopimus on päättymässä vuoden 2025 lopulla, jonka myötä palvelurakenteiden yhtenäistämiseen ja keventämiseen on paremmat mahdollisuudet (THL, 2024b, s. 6). Opinnäytetyöni työryhmässä arvioitiin, että yhteen SAS-työryhmään siirtyminen olisi järkevää toteuttaa sitten kun kyseinen kokonaisulkoistussopimus on päättynyt. Hyväksi ajankohdaksi ajateltiin vuoden 2026 alku, näin ehdittäisiin tehdä tarvittavia toimia vuoden 2025 aikana esimerkiksi erilaisten toimintatapojen suhteen (mm. erilaisten tietojärjestelmien käyttö).

SAS-työryhmien yhdistämisestä asumispalvelun asiakasohjaajilla oli jo kokemusta, kun esimerkiksi entisissä organisaatioissa on yhdistetty yksittäisten kuntien SAS-työryhmät yhteen kuntayhtymän SAS-työryhmään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tutkimussuunnitelmassa kerroin, että vastaan opinnäytetyössäni kahteen tutkimuskysymykseen. Läheisille tehdyn kyselyn tulokset olivat osaltaan lähtökohtana työryhmässä tehtävälle kehittämiselle, joten tarkastelen ensin tutkimuskysymystä ”Mitä kehitettävää SAS-työryhmien toiminnassa on asiakkaiden ja läheisten näkökulmasta?” Kysely lähetettiin läheisille, mutta ei asiakkaille. Asumispalvelua haettaessa asiakkaiden avun tarve on usein jo niin suurta, että heidän olisi hyvin haasteellista, ellei mahdotonta vastata kyselyyn itsenäisesti. Oletuksena oli, että asiakkaiden ääni tulee kuuluviin läheisten kautta.

Kyselyssä kävi ilmi, että asumispalveluhakemuksen käsittelyprosessiin oltiin melko tyytyväisiä. Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaksi huono ja suurin osa antoi arvosanaksi hyvä. Kehitettävääkin löytyi. Läheiset toivoivat enemmän yhteydenottoja hakemuksen käsittelyn eri vaiheissa. Asumispalvelun asiakasohjaajilta odotetaan parempaa viestintää ja tiedottamista, jotta läheiset tietäisivät hakemuksen käsittelyn eri vaiheista. Toinen kehitettävä asia liittyy asiakasmaksuihin. Niistä kaivattiin enemmän tietoa. Asiakasmaksut määräytyvät asiakkaiden tulojen mukaan. Asumispalveluhakemuksen liitteenä pyydetään tul selvityslomake, mutta tämä koettiin haasteelliseksi. Kyselystä saadun palautteen perusteella todettiin, että tul selvityslomaketta ei vaadita hakemuksen palauttamisvaiheessa.

Oli tärkeä saada läheisten näkökulmasta tietoa siitä, mitä asioita on otettava huomioon asumispalvelupaikkaa myönnettäessä. Läheiset nostivat tärkeimmiksi asioiksi, että asumispalvelupaikka on tarkoituksenmukainen ja siellä voidaan huomioida hoitoon liittyviä erityistarpeita sekä asumispalvelupaikka sijaitsee läheisen kotikunnassa. Tällainen läheisiltä saatu tieto auttaa asiakasohjaajien työssä, kun pohditaan, kenelle voidaan myöntää paikka mistäkin asumispalveluyksilöstä.

Osa vastaajista oli eri mieltä hakemukseen tehdyn päätöksen kanssa. Yhteydenottojen lisääminen voisi mahdollisesti vähentää läheisten kokemusta siitä, että hakemukseen tehty eri päätös kuin he toivoivat. Jos asumispalvelun asiakasohjaaja kävisi keskustelua läheisen kanssa myöntämisperusteista ja päätöksen perusteluista, olisi päätös ehkä helpompi hyväksyä. Yhteydenottojen lisäämisen haasteena on rajalliset resurssit asiakasohjauksessa sekä lisääntyvät asiakasmäärät ikäihmisten määrän kasvaessa.

Säännöllisesti tehtävä kysely asiakkaille ja/tai heidän läheiselleen toisi jatkossakin tärkeää tietoa, kun tulevaisuudessa pohditaan, mitä kehitettävää SAS-työryhmien toiminnassa on asiakkaiden ja läheisten näkökulmasta. Näin saataisiin huomioitua asiakasosallisuus toiminnan kehittämisessä.

Toinen tutkimuskysymykseni oli, miten SAS-työryhmien nykyisiä toimintatapoja saadaan yhtenäistettyä niin, että SAS-työryhmien toiminta olisi mahdollisimman samanlaista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisällä. SAS-työryhmien työskentelyn yhtenäistämisen tavoitteena on, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumispalveluun ohjaututaan vain yhden SAS-työryhmän kautta. Vaikka aluksi yhteen SAS-työryhmään nähtiin useita uhkia, lopputulos oli, että yhteen SAS-työryhmään siirtymisen koettiin edistävän asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja tasapuolista kohtelua ja tämän korostettiin olevan tärkeää huomioida läpi prosessin. Myös asiakkaan edun huomioiminen nousi tärkeäksi asiaksi. Yleisesti palvelujen saatavuudessa on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisällä alueellisesti suurta vaihtelua (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos (THL), 2023, s. 5). THL:n (2023) asiantuntija-arvion mukaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen iäkkäiden palvelutarpeenarvioinnissa käytettiin harvoin yhtenäisiä kriteereitä. Tämä heikentää asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Onkin hienoa, että nyt asumispalveluhakemusten käsittelyn suhteen ollaan ottamassa askel kohti asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

Hyvinvointialueiden toiminnan alettua ikäihmisten asiakasohjaajien työhön on tullut monenlaisia muutoksia. Jatkuvan muutoksen toivottiin tasaantuvan, jotta saataisiin työrauha. Yhteen SAS-työryhmään siirtymisen aikatauluksi koettiin hyväksi vuoden 2026 alku, jolloin valmistelutyötä pystyttäisiin tekemään pikkuhiljaa vuoden 2025 aikana. Yhteen SAS-työryhmään siirtymisessä tulee ottaa huomioon useita asioita ennen toiminnan aloittamista: asumispalvelun asiakasohjaajien yhteistyö, kokouskäytännöt, johtaminen, tietojärjestelmät sekä mitä asiakkaan asioiden selvittämisessä tapahtuu ennen SAS-työryhmää.

Asumispalvelun asiakasohjaajien yhteistyö SAS-työryhmän kokoontumisten ulkopuolella on tärkeää jatkossakin. Asiakasohjaajien kokoontumisissa voidaan käydä vapaamuotoista ja vertaistuellista keskustelua, joka tukee työssä jaksamista. Näissä kokoontumisissa voidaan jakaa tietoa, mikä vähentää eroja toimintatavoissa entisestään. Uusien työntekijöiden aloittaessa tällaiset kokoontumiset madaltavat kynnystä ottaa yhteyttä

kollegioihin tarpeen tullen ja helpottavat hiljaisen tiedon jakamista. Asumispalvelun asiakasohjaajien kokoontumisissa voidaan mahdollisesti valmistella jo tulevan yhden SAS-työryhmän kokouskäytäntöjä. Kokouskäytäntöjen, kuten esimerkiksi yhden SAS-työryhmä kokousten kesto ja kokoontumistiheys ovat lopulta kuitenkin sellaisia asioita, joiden suhteen pitää päättää aloittaa jollakin tavalla ja muuttaa toimintatapaa käytännössä huomattujen asioiden pohjalta.

Nykyään erilaiset tietojärjestelmät ovat suuri osa sosiaali- ja terveysalan työtä. Hyvinvointialueen olemassaolon aikana on tullut uusia tietojärjestelmiä ja niiden käyttöön liittyen ohjeistukset ovat vaihtuneet. On tärkeää, että asiakasohjaajat käyttävät tietojärjestelmiä samalla tavalla. Tähän auttaa niiden käyttöön liittyvät koulutukset ja ohjeistukset. Osalla asumispalvelun asiakasohjaajilla oli eri tietojärjestelmien käyttöön liittyen tehtynä muistilista. Tämän päivittäinen ei kuitenkaan ollut mahdollista osana tätä opinnäytetyötä, koska tietojärjestelmiin oli tulossa muutoksia. Tällaisen apukeinon kuin muistilistan käyttö voisi osaltaan varmistaa sen, että asumispalvelun asiakasohjaajat käyttävät tietojärjestelmiä samalla tavalla.

Ennen SAS-työryhmää tapahtuva työ on tärkeä osa palveluiden yhtenäistämistä. Asiakkaan palvelun tarvetta pitää pystyä arvioimaan samalla tavalla koko hyvinvointialueella. Tässä tärkeä osa on sillä, että prosessit toimivat esimerkiksi kotihoidon osalta samalla tavalla koko hyvinvointialueella. Myös asiakasohjauksessa omatyöntekijällä on tärkeä rooli asiakkaan palveluiden tarpeen kartoittamisessa ennen SAS-työryhmää. Omatyöntekijän osalta haasteeksi nousi käytettävissä olevat resurssit. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella (i.a.) on tehty Omatyöntekijä-toimintaohje, jossa määritellään Omatyöntekijän nimeäminen eri asiakkuuspoluilla. Asumispalveluista vastaava asiakasohjaa on niiden asiakkaiden omatyöntekijä, jotka ovat muuttaneet asumispalveluihin (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, ia). Ennen SAS-työryhmää tehtävä palveluiden tarpeen kartoitus kuuluu esimerkiksi kotihoidon asiakasohjaajalle. Asiakasohjaajien selkeästi laaditut toimenkuvat edesauttavat asiakkaiden hoidon ja palveluiden järjestämistä (Heikkilä ym., 2022, s. 7). On hyvä, että vastuualueita on jaettu, jotta esimerkiksi asumispalvelun asiakasohjaajan toimenkuva on selvä.

Kaiken muutoksen eteenpäin viemisessä on johtamisella suuri rooli. Erityisesti muutosjohtaminen on tärkeää tällaisessa isossa muutoksessa, jossa usean eri SAS-työryhmän toiminta yhtenäistetään yhdeksi SAS-työryhmäksi. Esihenkilöiden tuki ja johtaminen ovat keskeisiä tekijöitä muutosten onnistumisessa. Muutokset ympäristössä haastavat esihenkilöitäkin, esimerkiksi ikääntyneiden määrän lisääntyminen on yksi näistä tekijöistä (Kangas ym., 2019, s. 7). Myös hyvinvointialueet ovat tuoneet mukanaan paljon muutoksia, ja niiden sisällä toimintojen yhtenäistäminen tuo edelleen muutoksia.

9 POHDINTA

Työskentelen itse Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asiakasohjausyksikössä asumispalvelun asiakasohjaajana. Olen ollut nykyisessä tehtävässäni noin neljä vuotta. Tuona aikana SAS-työryhmien kokoonpanoissa ja toimintatavoissa on tapahtunut paljon muutoksia. Aloittaessani työn nykyisessä tehtävässä elettiin vielä hyvinvointialueita edeltävää aikaa, jolloin SAS-työryhmä toimi silloisen kuntayhtymän alueella. Kun Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue aloitti toimintansa, SAS-työryhmät jatkoivat hetken aikaa vanhojen organisaatioiden mukaisesti. Jonkin ajan kuluttua kuitenkin tehtiin muutoksia ja esimerkiksi yhdistettiin kaksi entisen kuntayhtymän mukaista SAS-työryhmää yhteiseksi eteläisen alueen SAS-työryhmäksi. Samalla tehtiin muutoksia siihen, ketkä osallistuvat SAS-työryhmään sekä muutettiin kokoontumisrytmiä aiemmasta kerran viikossa kokoontumisesta kahden viikon välein kokoontumisiin. Sain olla mukana Ikäkotihankkeen kehittämissä, jossa kehitettiin SAS-työryhmien toimintaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Hankkeen päättyessä kehittämissä jäi kesken ja koin, että kehitettävää vielä olisi. Tästä sain innostuksen opinnäytetyöhöni. Organisaatiossa oli mielenkiintoa SAS-työryhmien toiminnan yhtenäistämiseen, mutta hankkeen päättyessä ei ollut selvää, kuka tätä kehittämistyötä veisi eteenpäin.

Nyt olen saanut osaltani viedä tätä kehittämistyötä eteenpäin. Kyseessä on suuri muutos, joten siirtyminen yhteen SAS-työryhmään tulee viemään aikaa. Opinnäytetyöni tuloksena on saatu koottua suuntaviivoja, mitä pitää tehdä, että yksi SAS-työryhmä voidaan aloittaa. Jatkossa voin omalta osaltani yhtenä asumispalvelun asiakasohjaajana olla mukana tässä muutoksessa.

Opinnäytetyöni alkoi läheisille tehdyllä Webropol-kyselyllä. Oli positiivinen yllätys saada läheisiltä näinkin paljon vastauksia, erityisesti avoimiin kysymyksiin. En löytänyt aiempia tutkimuksia, joissa olisi tehty kyselyä asiakkaille/läheisille asumispalveluhakemuksen käsitteeseen liittyen. Ennen nyt suorittamaani koulutusta en ollut aiemmin tehnyt Webropol-kyselyä. Sain onneksi kyselyn tekoon apua opinnäytetyön ohjaajaltani sekä muilta asumispalvelun asiakasohjaajilta. Kysely lähetettiin hakemuksessa olleeseen sähköpostiosoitteeseen. Vastauksia olisi varmasti saatu enemmän, jos kysely olisi lähetetty postitse paperisena.

Toisaalta kysely oli vain pieni osa opinnäytetyötäni, joten nyt saamani vastausmäärä oli mielestäni riittävä. Sillä pystyttiin huomioimaan asiakasosallisuus toiminnan kehittämisessä.

Kyselyn jälkeen kokoonnuimme asumispalvelun asiakasohjaajista koostuvalla työryhmällä neljä kertaa Teams:n välityksellä. Kokoonantumisten anti olisi voinut olla erilaista, jos ne olisi toteutettu kasvotusten. Tämä ei valitettavasti ollut aikataulullisesti mahdollista. Olin tyytyväinen siihen, miten innokkaasti asumispalvelun asiakasohjaajat lähtivät mukaan opinnäytetyöni työryhmään. Kukaan ei kieltäytynyt osallistumisesta ja kaikki olivat äänessä kokouksissa kertoen omia mielipiteitään ja ajatuksiaan.

Asumispalvelun asiakasohjaajien työssä on koettu muutoksia viime aikoina, kuten tämän kappaleen alussakin kerroin. Asumispalvelun asiakasohjaajat kokevat muutosväsymystä, mutta tästä huolimatta, he lähtivät mukaan miettimään työryhmässä tulevaa muutosta. Työryhmän kokoukset pidettiin kollegoiden kesken, ilman esihenkilöitä. Uskon, että tämä osaltaan vaikutti siihen, että keskustelu oli vapaata. Työryhmän jäsenet toivat rohkeasti esiin omia epäilyjään ja uhkia, joita näkivät yhteen SAS-työryhmään siirtymisessä. He toivat esiin myös näkemiään mahdollisuuksia sekä nostivat esiin asiakkaiden yhdenmukaisen ja tasapuolisen kohtelun tärkeyttä.

Kokosin työryhmän esiin nostamista asioista kalanruotokaavioon kohtia, jotka on huomioitava yhteen SAS-työryhmään siirtymisestä. Tein tämän kokouksen kuuntelemalla työryhmien kokouksien tallenteita ja hyödyntämällä muistiinpanojani ja tutkimuspäiväkirjaa. Jos kokoukset olisi voitu toteuttaa kasvotusten, olisin voinut käyttää aivoriihimallia (Kananen, 2014, s.41–42), jossa työryhmän jäsenet olisivat voineet laittaa kalanruotokaavioon eri värisillä lapuilla heidän mielestään tärkeitä asioita.

Opinnäytetyöni alkaessa kolmen alueellisen SAS-työryhmän lisäksi oli yksi maakunnallinen SAS-työryhmä, johon osallistui kultakin alueelta yksi asiakasohjaaja. Maakunnallisessa SAS-työryhmässä ei käsitelty hakemuksia, eikä siitä tehty muistiota. Kokoukset olivat pääasiassa vertaistuellisia ja vapaamuotoisia. Opinnäytetyöni valmistuessa SAS-työryhmien määrä on edelleen sama: kolme alueellista ja yksi maakunnallinen. Maakunnallisessa SAS-työryhmässä on alettu tehdä esityslistaa ja muistiota. Vaikka

opinnäytetyöni aikana käytännön työssä ei ole tapahtunut suuria muutoksia, on opinnäytetyön työryhmässä luotu suunnitelma tavoitteen eli yhden SAS-työryhmän saavuttamiseksi.

9.1 Luotettavuus

Noudatin opinnäytetyössäni hyvää tieteellistä käytäntöä (Varantola, 2013). Hain ja minulle myönnettiin tutkimuslupa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tutkimuslupakäytäntöjen mukaisesti. Opinnäytetyöhön osallistuville asiakasohjaajille kerrottiin vapaaehtoisuudesta. Webropol-kyselyn saatetekstissä kerroin kyselyaineiston käytöstä sekä kerroin omat yhteystietoni, mahdollisia yhteydenottoja varten.

9.2 Tietoturva

Opinnäytetyössäni läheisille lähetettiin sähköpostitse linkki Webropol-kyselyyn. Linkin sähköiseen kyselyyn läheisille välitti asumispalvelun asiakasohjaajat, joten minulle ei kertynyt yhteystietolistaa tms. Yksi asiakasohjaaja oli kyselyn lähettämisen aikaan vuosilomalla. Sain häneltä sähköpostitse listan sähköpostiosoitteista, joihin lähetin kyselin. Koska asiakasohjaajat lähettivät sähköpostit tätä yhtä lukuun ottamatta, minulle ei muodostunut nimilistoja tms. Saamani sähköpostiosoitelistan poistin heti lähetettyäni sähköpostiviestit kyseisille läheisille. Kyselyssä ei kerätty vastaajilta tietoja, joiden perusteella heidät voisi tunnistaa. Kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista.

Työryhmän kokoontumiset tehtiin Teams-kokouksina ajan ja matkakulujen säästämiseksi. Varmistin Seinäjoen ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavalta, että työryhmien pitäminen Teamsilla on tietoturvallista. Tallensin Teams-kokoukset, jotta pystyin myöhemmin palaamaan niihin. Kerroin joka työryhmän alussa ennen nauhoituksen aloittamista, että kokous tallennetaan ja poistan tallenteen heti kun en enää tarvitse sitä opinnäytetyön tekemiseen. Muistutin ennen nauhoituksen aloittamista, ettei työryhmäläiset kerro sellaisia henkilökohtaisia asioitaan, joita eivät toivo menevän nauhoitteelle. Työryhmään osallistuminen oli asiakasohjaajille täysin vapaaehtoista.

9.3 Jatkotutkimusehdotuksia

Tässä opinnäytetyössä Webropol-kysely on vain pieni osa ja kyselyn otanta oli melko pieni. Mielenkiintoista olisi tutkia laajemmalla otannalla asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemuksia ja kehittämissuhteita liittyen Etelä-Pohjanmaan ikäihmisten palveluiden SAS-työryhmiin. Webropol-kyselyn sijaan asiakkaiden ja läheisten kokemuksia ja kehittämissuhteita voisi kerätä myös laadullisena tutkimuksena haastattelemalla. Näin voisi saada paremmin kuuluviin asiakkaiden äänen, koska Webropol-kyselyyn vastaaminen voi olla heille haasteellista. Tässä opinnäytetyössä ei kysytty suoraan asiakailta heidän näkemystään. Tämä voisi olla mahdollinen opinnäytetyön aihe jollekin toiselle opiskelijalle.

Tietotekniikan kehittyessä joskus tulevaisuudessa voisi olla mahdollista lähettää asiakaille ja läheisille kysely sähköisesti esimerkiksi sähköisesti lähetettävän viranhaltijapäätöksen mukana. Vielä viranhaltijapäätökset lähetetään paperisina perinteisellä postilla, joten tällainen ei vielä ole mahdollista.

LÄHTEET

- Ala-Nikkola, M. (2000). Vanhusasiakkaiden palveluketjut. Teoksessa: S. Nouko-Juvonen, P. Ruotsalainen & I. Kiikkala (toim.), *Hyvinvointivaltion palveluketjut* (s.75–86). Tammi.
- Ala-Nikkola, M. (2003). *Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa?: Etnografinen tutkimus vanhustenhuollon koti- ja laitoshoidon päätöksentekotodellisuudesta*. Tampere University Press.
- Bertuol, M., Di Niro, V., Tagliabue, C., Ventre, V., Cusenza, P., Taffurelli, C., Leopoldo, S., & Artioli, G. (2020). The process of developing the professional identity of the Nurse Case Care Manager: A Grounded Theory Study. *Acta bio-medica: Atenei Parmensis*, 91(6), s. 19–27. <https://doi.org/10.23750/abm.v91i6-S.10019>
- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., & Kääriäinen, M. (2022) *Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen*. *Hoitotiede* 34(4) s. 215–225.
<file:///C:/Users/Hp/Downloads/128987-Artikkelin%20teksti-276125-1-10-20230415.pdf>
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (i.a.). *Omatyöntekijä-toimintaohje*. Sisäinen ohje.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (2022). *Hyvinvointialue- ja palvelustrategia 2023–2025*.
https://www.hyvaep.fi/uploads/2023/12/ep_hyvinvointialue_esite_saavutettava.pdf
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (2024a). *Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumispalveluiden myöntämisperusteet*.
https://www.hyvaep.fi/uploads/2024/09/ikaihmissen_asumispalveluiden_myontamisperusteet.pdf
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (2024b). *Ikäihmisten toimeksiantosopimussuhteinen perhehoito Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella: Toimintaohje 2025*.
<https://www.hyvaep.fi/uploads/2025/01/ikaihmissen-toimeksiantosop-suhteinen-perhehoidon-toimintaohje-1.1.2025-id-19840.pdf>
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (8.1.2024c), *Ikäkotia: Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille 2022 – 2023 –hankkeen loppuraportti*
<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-01/Etel%C3%A4-Pohjanmaan%20Ik%C3%A4Koti%20Loppuraportti%208.1.2024.pdf>
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (2024d). *Ikäihmisten palveluiden kehittämissuunnitelma 2024–2035*. <https://hyvaep-julkaisu.tweb.fi/ktwebscr/fileshow?doctype=3&docid=302244&version=1>
- Heikkilä, R., Lammintakanen, J., Laulainen, S., & Noro, A. (2022) *Asiakaslähtöisyyden toteutuminen asiakas- ja palveluohjauksen eri vaiheissa*. *Focus Localis* 50(1), s. 6–23.

- Heikkinen, H.L.T. (2007). Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: H.L.T. Heikkinen, E. Rovio, & L. Syrjälä (toim.), *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (2. tark. P. s. 16–38). Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H.L.T & Jyrkämä, J. (1999). Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa H.L.T. Heikkinen, R. Huttunen, & P. Moilanen (toim.), *Siinä tutkija missä tekijä: toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja* (s.25–62). Jyväskylä: Atena Kustannus.
- Heikkinen, H. L. T., Kaukko, M., & Salo, P. (2023). Mitä toimintatutkimus on ja miten sitä tehdään. Teoksessa: H.L.T. Heikkinen & M. Kaukko (toim.), *Toimintatutkimus: Käytännön opas* (s.17–38). Vastapaino.
- Heikkinen, H.L.T., Rovio, E., & Kiilakoski, T. (2007). Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa: H.L.T. Heikkinen, E. Rovio, & L. Syrjälä, (toim.) *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (2. tark. P. s. 78–93). Kansanvalistusseura.
- Huovinen, T., & Rovio, E. (2007). Toimintatutkija kentällä. Teoksessa: H.L.T. Heikkinen, E. Rovio, & L. Syrjälä (toim.), *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (2. tark. P. s. 94–13). Kansanvalistusseura.
- Innokylä (i.a.). <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/sas-tyoryhman-toiminta-etela-pohjanmaan-hyvinvointialueella/kehittamisen-polku>
- Kallio, A. (i.a.). *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>
- Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2014). *Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?* Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2015). *Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kangas, A., Kujala, J., Lönnqvist, A., Heikkinen A., & Laihonen H. (2019). Introduction: Leadership for Dealing with Complex Changes Teoksessa: A. Kangas, J. Kujala, A. Lönnqvist, A. Heikkinen, H. Laihonen, & J. Bethwaite (toim.), *Leading Change in a Complex World* (s. 7–23). Tampere University Press.
- Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 267–293). Tampere University Press. <https://doi.org/10.61201/tup.736>

Laki hyvinvointialueesta 29.6.2021/611. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Mähönen, H. & Varismäki, K. (2024). Asiakasohjaajan checklista ennen SAS-työryhmää. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen intranet.

Mäztke, M., & Wiß, T. (2017). Paradoxical decisions in German long-term care: Expansion of benefits as a cost-containment strategy. Teoksessa B. Greve (toim.), *Long-term care for the elderly in Europe: Development and prospects* (s.126–144). Routledge.

Nikander, P. (2002) Moniammatillinen viestintä: yhteistyö ja päätöksenteko sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa S. Torkkola (toim.), *Terveysviestintä* (s. 55–70). Tammi.

Rinne, V. (2023). *SAS-työryhmän toiminta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella*. Etelä-Pohjanmaan IkäKoti-hanke. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/sas-tyoryhman-toiminta-etela-pohjanmaan-hyvinvointialueella>

Ristolainen, H., & Hirvonen, J. (2022). Ikäihmisten palveluohjaus sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen (toim.), *Puheenvuoroja palveluohjauksesta* (s. 68–79). <https://media.yliveto.fi/books/qipa/>

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E., & Hujala, A. (2020). Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 241–266). Tampere University Press. <https://doi.org/10.61201/tup.736>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1301>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2020). *Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 Tavoitteena ikäystävällinen Suomi*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2024). *Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027* https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165460/STM_2024_4_J.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (14.2.2025). *Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt*. <https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

Suojanen, U. (2004). Toimintatutkimus. Metodix. <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2021). *Sosiaali- ja terveystalvet Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella 2020*.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143441/URN_ISBN_978-952-343-708-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023). *Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella: Alueellinen asiantuntija-arvio, syksy 2023*.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147633/URN_ISBN_978-952-408-174-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2024a). *Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027*.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165460/STM_2024_4_J.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2024b). *Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella: Alueellinen asiantuntija-arvio, syksy 2024*. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149919/URN_ISBN_978-952-408-377-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (15.5.2024c). *Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2023: Sosiaalihuollon ympärivuorokautisten laitos- ja asumispalvelujen piirissä oli lähes 110 000 asiakasta vuonna 2023*. Tilastoraportti 22/2024.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149042/2023%20Sosiaalihuollon%20laitos-%20ja%20asumispalvelut%20-raportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (i.a.). *Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystalvetuissa*. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveystalvetuissa#asiakasosallisuus-on-uudenlainen-tapa-ajatella>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työterveyslaitos. (i.a.). *Asiakasosallisuus sotessa-opas*.
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>
- Varantola, K. (2013). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Tammi.
- Weiste, E., Kurki A-L., & Sinervo, L. (2022). Osallisuus ja demokratia. Teoksessa S. Syvänen, & E. Toivonen (toim.), *Sotehelmiä hyvinvointialueiden johtamisen ja kehittämisen tueksi* (s. 54–60). <https://www.sotehelmet.fi/helmet/osallistava-ja-kehittava-tyohyvinvoinnin-johtaminen/>

LIITTEET

Liite 1 Kysely

Liite 1 Kysely

Läheisten kokemuksia asumispalvelun hakemisprosessista

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Työskentelen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asiakasohjauksen SAS-koordinaattorina. Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ylempi AMK, Sosiaali- ja terveysalan kehittämistä ja johtamista. Kysely on osa opinnäytetyötäni.

Kyselyyn vastaaminen on täysin nimetöntä. Vastauksia ei voida yhdistää sinuun tai läheiseesi. Noudatan opinnäytetyössäni eettisiä ohjeita.

Jos haluat kysyä tarkemmin opinnäytetyöstäni tai kyselystä, voit laittaa minulle sähköpostia osoitteeseen katja.varismaki@seamk.fi

Katja Varismäki

Asumispalveluhakemus koskee:

- Puolisoani
- Äitiäni/isääni
- Muuta sukulaistani
- Ystävääni
- Jotain muuta minulle läheistä henkilöä: _____

Asumispalveluhakemus koskee läheistäni, jonka kotikunta on:

- Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Kauhava, Kuortane, Lappajärvi, Lapua, Soini, Vimpeli, Ähtäri
- Seinäjoki, Isokyrö
- Ilmajoki, Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Kurikka, Teuva

Miten asumispalveluhakemus tehtiin?

- Kirjallinen hakemus
- Suullinen hakemus (esimerkiksi puhelinkeskustelussa asiakasohjaajan kanssa)
- En osaa sanoa

Mistä saitte kirjallisen hakemuksen?

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta hyvep.fi
- Pyysin hakemuksen hyvinvointialueen työntekijältä
- Asiakasohjaaja antoi minulle hakemuksen täytettäväksi ilman minun tai läheiseni pyyntöä
- Kotihoidon työntekijä antoi minulle hakemuksen täytettäväksi ilman minun tai läheiseni pyyntöä
- Akuuttiosaston/sairaalan työntekijä antoi minulle hakemuksen täytettäväksi ilman minun tai läheiseni pyyntöä
- Jostain muualta, mistä:

Hakemuksen tekohetkellä läheiseni oli:

- Kotonaan
- Kuntouttavan lyhytaikaishoidon yksikössä
- Akuuttiyksikön osastolla
- Keskussairaalassa
- Jossain muualla, missä: _____
- En osaa sanoa

Asumispalveluhakemukseen on tehty nyt:

- Kielteinen päätös, eli myöntämisperusteet eivät ole täyttyneet
- Osittain myönteinen päätös eli myöntämisperusteet ovat täyttyneet, mutta asumispalvelupaikkaa ei ole vielä järjestynyt ja läheiseni odottaa asumispalvelupaikkaa
- Myönteinen päätös eli läheiselleni on myönnetty asumispalvelupaikka
- En osaa sanoa

Seuraavassa on esitetty erilaisia väittämiä. Vastaa oman kokemuksesi mukaan. (vastausvaihtoehdot: kyllä / ei / en osaa sanoa)

- Asiakasohjausyksiköstä oltiin yhteydessä, kun hakemus oli saapunut perille.
- Asiakasohjausyksiköstä oltiin yhteydessä, kun hakemus oli käsitelty SAS-työryhmässä.
- Tiesin, että asumispalvelupaikka voidaan myöntää myös muiden kuntien kuin läheiseni kotikunnan alueella Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisällä.

Seuraavassa on esitetty erilaisia väittämiä. Kerro oman kokemuksesi mukaan mitä mieltä olet. (vastausvaihtoehdot: olen täysin samaa mieltä, olen samaa mieltä, olen eri mieltä, olen täysin eri mieltä, en osaa sanoa)

- Hakemuksen tekeminen oli helppoa.
- Sain tarvittaessa apua ja ohjausta hakemuksen teossa.
- Hakemuksen palauttaminen oli helppoa.

- Olen samaa mieltä hakemukseen tehdyn päätöksen kanssa.
- Olisin toivonut enemmän yhteydenottoja hakemuksen käsittelyyn liittyen.
- Olisin toivonut enemmän tietoa hakemusprosessista.
- Olisin toivonut enemmän tietoa asumispalvelun maksuista.

Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeimpiä asumispalvelupaikassa, laita tärkeysjärjestykseen sen mukaan mitä mieltä itse olet. Mikä asia on mielestäsi tärkein/vähiten tärkeä (1= tärkein, 5 = vähiten tärkeä)

- Asumispalvelupaikka sijaitsee läheiseni kotikunnassa.
- Asumispalvelupaikka järjestyy mahdollisimman nopeasti sen jälkeen, kun hakemus on tehty.
- Asumispalveluhakemuksessa esitetty toive asumispalveluyksiköstä toteutuu.
- Asumispalvelupaikka on tarkoituksenmukainen ja siellä voidaan huomioida hoitoon liittyvät erityistarpeet (esim. muistisairaus).
- Läheisten on helppo vieraila asumispalvelupaikassa (esim. lyhyt matka, kulkeminen julkisilla kulkuvälineillä on sujuvaa).

Minkä arvosanan annat asumispalveluhakemuksen käsittelyn koko prosessista alusta loppuun? (voit antaa sanallista palautetta seuraavalla sivulla). (vastausvaihtoehdot: erinomainen, hyvä, kohtalainen, huono)

Mikä mielestäsi toimii ja on sujuvaa asumispalvelun hakemisessa, hakemuksen käsittelyssä ja päätöksen teossa? (vastauksen pituus enintään 200 merkkiä) (avoin tekstikenttä)

Mitä kehitettävää asumispalvelun hakemisessa, hakemuksen käsittelyssä ja päätöksen teossa mielestäsi on? (vastauksen pituus enintään 200 merkkiä) (avoin tekstikenttä)