

Tanja Raisto-Elo

PALVELUTORI TUTUKSI
- IKÄIHMISSILLE MIÄL VIRKKIÄKS

Hoitotyön koulutusohjelma
2016

PALVELUTORI TUTUKSI – IKÄIHMISILLE MIÄL VIRKKIÄKS

Raisto-Elo, Tanja
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Marraskuu 2016
Ohjaaja: Santamäki, Kirsti
Sivumäärä: 36
Liitteitä: 6

Asiasanat: palvelutori, täydennyskoulutus, yleisötilaisuus

Projektiluonteinen ja työelämälähtöinen opinnäytetyöni käsittelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutusta sekä palvelutoria toimintamallina lakisääteisenä palveluna ikäihmisille. Opinnäytetyöni tarkoituksena on järjestää onnistunut ja palvelupistettä kehittävä koulutuspäivä Laitilassa. Tavoitteenani on, että Laitilan palvelupisteen sairaanhoitaja saa käyttöönsä uusia ideoita työelleen, sisältöä palvelupisteeseen sekä muiden kuntien palvelupisteitä kyettäisiin kehittämään saadun tiedon ja kokemusten perusteella. Täydennyskoulutukseen sopiva yleisötilaisuus on kohdennettu mm. sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille, kuntien vanhuseuvostoille, muille kolmannen sektorin edustajille sekä johtaville luottamushenkilöille. Lounais-Suomen kuntien edustajia kutsuttiin Raumalta, Eurasta, Säskylästä, Pyhärannasta, Uudestakaupungista, Vehmaalta, Taivassalosta, Kustavista, Mynämäeltä, Maskusta, Nousiaisista, Somerolta, Turusta, Kaarinasta, Loimaalta, Pöytyältä, Raisiosta, Naantalista, Liedosta ja Laitilasta.

Täydennyskoulutukseen osallistui 30 henkilöä. Heistä 21 palautti kirjallisen arviointikaavakkeen ja näistä yksi oli tyhjä. Kaiken kaikkiaan vastaajat olivat tyytyväisiä sekä koulutukseen että kurssin materiaaliin. Koulutustilaisuuden vauhti oli vastaajien mukaan hieman liian nopea. Osan mielestä kuitenkin sopiva ja kenenkään mielestä ei liian nopea. Vastaajista 50 prosenttia oli sitä mieltä että koulutustila olivat toimivat ja viihtyisät. Myös tarjoilut olivat onnistuneet. Tilaisuuden yleisarvosana oli myös vastaajien mukaan erinomainen.

Arviointikeskusteluun osallistuneiden kesken todettiin, että koulutuspäivä oli hyvä, paljon ajatuksia herättävä. Luennoitsijat olivat hyviä, asiantuntevia. Rauma ja Turku koettiin Laitilan verrokkikunniksi turhan isoiksi. Palvelutori nimenä toi mieleen markkinat. Todettiin, että Laitilan palvelupisteen nimi on muisti- ja palvelupiste. Keskustelussa kävi ilmi, että ongelmana ovat asiakkaat, jotka eivät ole palveluiden piirissä. Miten heidät tavoitetaan? Miten voitaisiin paremmin tukea palvelupisteen avulla omaishoitajia? Muisti- ja palvelupisteen hoitaja koki myös työaikansa olevan rajallinen ohjaukseen ja neuvontaan. Koulutuksessa mukana olleet sairaanhoitajat mielsivät saamansa tiedon mukaan palvelupisteen hoitajan organisoitsijaksi, jonka tehtävänä nähtiin yhteistyön lisääminen yhdistyksien kanssa, kaupungin eri hallintokuntien ja kaupungin muiden työntekijöiden kanssa sekä paikkakunnan yritysten kanssa. Arviointikeskustelussa keskusteltiin myös tilaratkaisusta

Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia Laitilan ikääntyneen väestön kokemuksia muisti- ja palvelupisteen saavutettavuudesta ja sisällöstä.

SERVICE FORUM FAMILIAR – ELDERLY PEOPLE MIND REFRESHED

Raisto-Elo, Tanja

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in nursing

November 2016

Supervisor: Santamäki, Kirsti

Number of pages: 36

Appendices: 6

Keywords: service forum, continuing education, public meeting

This kind of project centered and working life based thesis dealt with the social- and health-care professional continuing education and service forum for legal services for the elderly. The purpose of the thesis was to organize a successful and service point developing training day in Laitila. The aim of the thesis was that the nurse who take care of service point, get access to new ideas for her work, the content of the service point as well as other local service forum to be able to develop the knowledge and on the basis of experience. Continuing education appropriate public meeting was intended for social- and health care professionals, municipal councils of the elderly, other representatives of the third sector as well as leading elected officials. Representatives of the South-West of Finland's municipalities were invited to Rauma, Eura, Säkylä, Pyhäranta, Uusikaupunki, Vehmaa, Taivassalo, Kustavi, Mynämäki, Masku, Nousiainen, Somero, Turku, Kaarina, Loimaa, Pöytyä, Raisio, Naantali, Lieto and Laitila.

Continuing education was attended by 30 people. Of these, 21 returned the written assessment and one of them was empty. Over all, respondents were satisfied with the training, as well as that the course material. According to the respondents, the speed of training day was little too fast. Some feel, however, suitable and for anyone to view, not too fast. 50 per cent of the respondents were of the opinion that the training room was functional and comfortable. Also catering was successful. The event overall rating was left-defendants according excellent.

Between the participants in the evaluation discussion, it was found that the training session was a good, a lot of thought-provoking. The lecturers were good and expert. Rauma and Turku were seen when comparing Laitila too uppercase the name of the service forum, brought to mind the market. It was noted that the Laitila's service point name is memory and service point. The discussion showed that the problems we have are the customers who are not in service-bones circuit. How do we reach them? How can we better support carers with service point? Memory and the service point nurse also experienced working hours to be limited in guidance and counseling. The nurses who been involved in training day perceived the information it receives, the organizer whose task was seen to increase co-operation with the associations, the city's various administrative sectors and other city employees as well as with community with the companies operators. Evaluation of the discussion was also discussed the place.

In the future, it would be interesting to examine of Laitila's older people's experiences from memory and service point of the accessibility and content.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PROJEKTIN TEOREETTINEN TAUSTA	7
2.1	Palvelutori, ohjaus- ja neuvontapiste ikäihmisille	7
2.2	Täydennyskoulutus kehittämismenetelmänä sosiaali- ja terveydenhuollossa ..	14
2.3	Yleisötilaisuus täydennyskoulutuksen vaihtoehtona.....	18
3	PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET	23
4	PROJEKTISUUNNITELMA.....	23
4.1	Projekti.....	23
4.2	Kohderyhmä.....	24
4.3	Käytettävä menetelmä.....	25
4.4	Resurssi- ja riskianalyysi	26
4.5	Arviointisuunnitelma	26
5	PROJEKTIN TOTEUTUS	27
5.1	Suunnitteluvaihe.....	26
5.2	Täydennyskoulutuspäivä 21.9.2016.....	26
5.3	Täydennyskoulutuspäivän jälkeiset tapahtumat.....	28
6	ARVIOINTI	29
6.1	Täydennyskoulutuspäivän arviointi	29
6.2	Arviointikeskustelu	31
7	POHDINTA.....	33
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Vanhuspalvelulain 12 §:n mukaan kunnan on järjestettävä neuvontapalveluja tukemaan ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980 12§). Laitilan kaupungilla neuvontapalvelut ovat käynnistyneet ilman, että palvelupisteen sisältöä on määritelty. Muisti- ja palvelupisteeseen on nimetty vastuuhoitaja.

Laitilan ikääntyneen väestön palveluiden järjestämissuunnitelman tavoitteena on, että vanhukset ja heidän omaisensa saavat tietoa vanhuspalveluista ja etuuksista. Tämä suunnitelma on laadittu vuosiksi 2013–2016. Tavoitteen saavuttamiseksi on määritelty vanhusten palveluneuvontapisteen suunnittelu ja käynnistäminen. (Laitilan ikääntyneen väestön palveluiden järjestämissuunnitelma 2013–2016.)

Olen koulutukseltani sairaanhoitaja (sis.kir./leikk.anest.) ja työskennellyt Laitilan kotihoidossa maaliskuun alusta kuluvaan vuoteen alkaen. Työssäni kohtaan ikääntyneitä ja heidän läheisiään erilaisissa ongelmatilanteissa. Työtehtäviini kuuluu lähes päivittäin sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa ikääntyvälle tai hänen omaisilleen, läheisilleen.

Projektiluonteinen ja työelämälähtöinen opinnäytetyöni käsittelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutusta sekä palvelutoria toimintamallina lakisääteisenä palveluna ikäihmisille. Opinnäytetyöni tarkoituksena on järjestää onnistunut ja palvelupistettä kehittävä koulutuspäivä Laitilassa. Tavoitteenani on, että Laitilan palvelupisteen sairaanhoitaja saa käyttöönsä uusia ideoita työlleen, sisältöä palvelupisteeseen sekä muiden kuntien palvelupisteitä kyettäisiin kehittämään saadun tiedon ja kokemusten perusteella. Täydennyskoulutukseen sopiva yleisötilaisuus on kohdennettu mm. sosiaali- ja terveystoimen ammattihenkilöille, kuntien vanhusneuvostoille, muille kolmannen sektorin edustajille sekä johtaville luottamushenkilöille. Projektin työmenetelmänä on täydennyskoulutuspäivä. Projektin arviointiin käytetään aineistoa, joka saadaan kyselylomakkeella koulutuspäivään osallistuneilta sekä

erillisellä arviointikeskustelulla kotihoidon sairaanhoitajien ja palvelupistettä hoitavan sairaanhoitajan kanssa.

2 PROJEKTIN TEOREETTINEN TAUSTA

2.1 Palvelutori, ohjaus- ja neuvontapiste ikäihmisille

Viime vuosina Suomeen on syntynyt erilaisia toimintamalleja, joissa yhteisenä tavoitteena on ikääntyneiden neuvonta terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Tutkimusraportteja neuvontatoiminnan malleista ei ole juurikaan saatavissa. Projektikuvauksien perusteella on ollut mahdollista havaita, että ikääntyneiden neuvontatoimintaan liittävää kehittämistyötä tehdään runsaasti. (Seppänen, Heinola & Andersson 2009, 13.)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 12 § edellyttää kunnilta neuvontapalvelujen järjestämistä. Vastaava velvollisuus on lähes kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon laeissa, joten kyse on lähinnä neuvonnan suuntaamisesta tarvittaessa erityisesti ikääntyneelle väestölle. Kyseinen pykälä edellyttää lisäksi erilaisten lähinnä ehkäisevien ja seulovien palvelujen järjestämistä, jotka on suunnattava erityisesti ikääntyneen väestön riskiryhmille. Palvelujen laissa säädettyinä muotona on niihin sisällytettävä ohjaus. Ohjausta on pidettävä neuvontaa intensiivisempänä toiminnan muotona. Neuvojen antamisesta on siirryttävä konkreettisempaan toimintaan, nimenomaisten ohjeiden antamiseen laissa tarkemmin säädellyillä elämänalueilla ja elämäntilanteissa. (Arajärvi 2014, 257–264.)

Terveyden edistämisen ja terveysneuvonnan päämääränä on muuttaa ihmisten elintapoja entistä terveellisemmäksi. Ikääntyneiden ohjauksen ja neuvonnan tarkoitus on terveyselämäntyylien muuttumisen sijaan edistää laaja-alaista hyvinvointia, elämänlaatua ja turvallisuutta. Sairauksien ehkäisy tai päivittäisestä toiminnasta selviytyminen ei ole pelkästään neuvonnan päämäärä. Neuvonnan laajempi tarkoitus on sopeuttaa yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. (Seppänen ym. 2009, 13.)

Palvelutori-mallissa on tavoitteena luoda asiakas- ja tarvelähtöinen palvelumalli ja – rakenne sekä luoda edellytyksiä ikäihmisten kotona asumiselle. Oikea-aikaisella neuvonnalla vähennetään tai siirretään raskaampien palveluiden kysyntää myöhäisempään ajankohtaan. Palvelutori yhdistää palvelut, tekijät ja asiakkaat. Palvelutori-mallin osaksi voidaan liittää lähitori. Se yhdistää ohjauksen ja neuvonnan sekä perinteisen palvelukeskuspalvelun parhaat puolet. Lähitorin toiminta kohdistuu ikäihmisten palvelukokonaisuudessa aivan alkupäähän. Lähitori-kokonaisuuden on tarkoitus toimia siten, että se linkittyy sujuvaksi osaksi muuta palveluketjua. (Patronen ym. 2015, 7.)

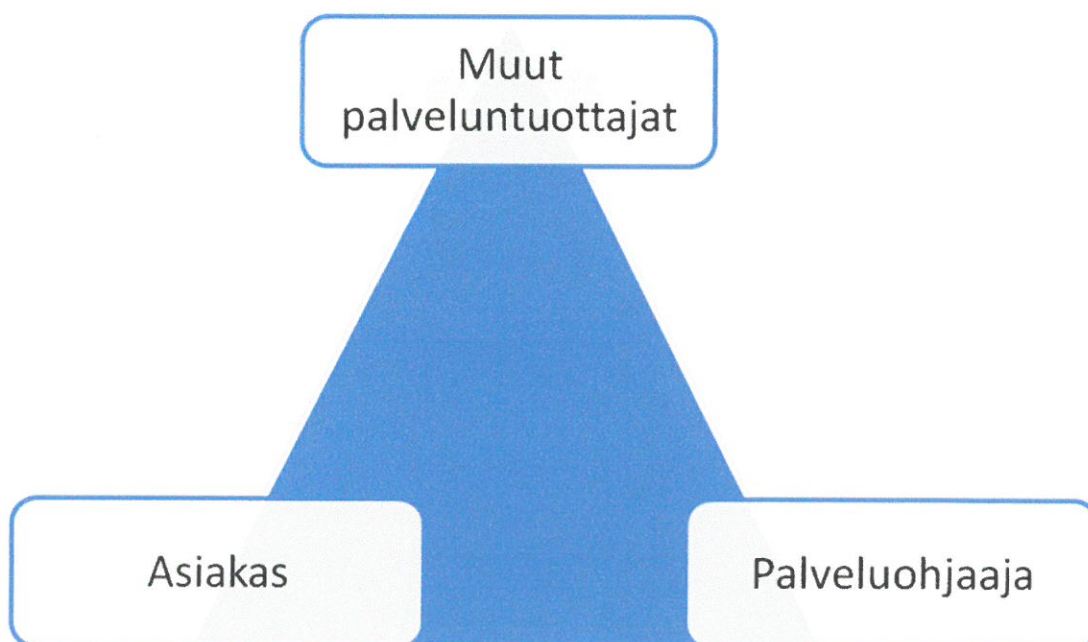
Palvelutorin näkökulmasta hyvinvoinnin edistäminen ja jatkuva tukeminen yhdistyvät, kun toimintakyky heikkenee. Palvelutorin osa-alueet ja palvelut ovat neuvonta, asiakas- ja palveluohjaus, kotihoito sekä muut hoiva- ja terveystalvet, kotihoidon tukipalvelut, palveluiden luotettavuus ja laatu, palveluiden kehittäminen asiakkaan tarpeisiin, itse ostetut palvelut, vapaaehtoistyö ja – toiminta sekä omaisten tukeminen. (Patronen ym. 2015, 7-10.)

Lähitori toimii hyvinvointia edistävänä alueellisena kontaktipisteinä. Palvelutori-mallissa Lähitori on Palvelutoriin kuuluva paikallinen palvelupiste. Lähitorin toiminnan ydin on vahvasti hyvinvointia edistävässä toiminnassa. Lähitori voidaan toteuttaa kiinteiden tilojen lisäksi liikkuvasti ja organisoida yhdessä erilaisten toimijoiden kanssa. Lähitori toimii asiakkaalle pisteinä, jossa hän voi ratkaista suuren joukon tarpeitaan yhdessä paikassa ja yhdellä käynnillä. Lähitori-palvelun toiminnot ja palvelut muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden. (Patronen ym. 2015, 13.)

Palvelutori on määritelty ikäihmisten sekä heidän omaistensa päivittäiseksi ohjaus- ja neuvontapalveluksi, joka auttaa ikäihmistä löytämään ratkaisuja itsenäiseen ja mielekkääseen elämään. Palvelutori toimii kanavana eri palveluihin, jotka auttavat kotona asuvaa ikäihmistä. Palvelutori ei itse tuota palveluita vaan hyödyntää kunnan, palveluyrittäjien ja kolmannen sektorin tarjoamia palveluita ratkaisukeskeisesti sekä asiakaslähtöisesti. (Patronen ym. 2015, 4.)

Palveluohjauksesta esitetään erilaisia määritelmiä riippuen siitä, halutaanko kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmien keskellä, hänen toimintaansa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi. Myös erilaiset asiakasryhmät voivat tuoda määritelmiin omat painotuksensa. Yhteistä on, että palveluohjaajan toimeksiantaja on asiakas. Lyhyt määritelmä palveluohjauksesta on, että palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. Palveluohjaus perustuu ensisijaisesti asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Palveluohjauksella pyritään asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. Itsenäisen elämän tukemisella tarkoitetaan asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista, niin että päämääränä ovat hänen roolinsa vahvistaminen hänen omaa elämänsä koskevassa päätöksenteossa ja hänen siirtymisensä oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Toimintaa voitaisiin kutsua asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi tai voimaannuttamiseksi. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen on palveluohjauksen keskeinen sisältö. Palveluohjaus tapahtuu kolmiossa, jonka yhden kulman muodostaa asiakas, toisen palveluohjaaja ja kolmannen palveluntuottajat tai viranomaiset.



Kuvio 1. Palveluohjauksen kolmio. (Suominen & Tuominen 2007, 14)

Asiakastyössä palveluohjaaja joutuu käyttämään omaa harkintaansa, joka perustuu jonkinlaiseen asiantuntijuuteen. Asiantuntijuus saattaa perustua aikaisempaan työkokemukseen tämän asiakasryhmän kanssa, perus- tai jatkokoulutuksien kautta hankittuun osaamiseen, näkymättömään eli hiljaiseen, usein tiedostamattomaan, kokemusperäiseen tietoon tai sitten oman ammattikokemuksen kautta saavutettuun osaamiseen. Palveluohjaajan roolin omaksuminen tarkoittaa uudenlaista asiantuntijuutta, vanhasta poisoppimista ja asiakkaan tahdissa etenemistä. Palveluohjauksessa ei ole mitään valmiita ratkaisuja, vaan työntekijä asettaa oman asiantuntemuksensa asiakkaan itsenäisen elämän ja hänen tavoitteidensa toteutumisen palvelukseen. Palveluohjauksessa asiakas ei koskaan ole hoidollisen toiminnan kohde eli palveluohjaaja ei tee yksin asiakasta koskevia tuki- tai hoitopäätöksiä ilman asiakkaan todellista myötävaikutusta tai tietoista hyväksyntää. Palveluohjaaja motivoi ja kannustaa asiakasta eteenpäin. (Suominen & Tuominen 2007, 18.)

Palveluohjauksen keskeiseksi tehtäväksi on esitetty palvelujärjestelmän hajanaisuuden poistamista sekä eri toimijoiden työn yhteen sovittamista. Palveluohjaajan kuuluu toimia eri palveluntuottajien välisessä harmaassa vyöhykkeessä, siellä missä muiden toimivalta ei ylety. Palveluohjauksen tavoitteeksi voisi määrittää järjestelmien välisten raja-aitojen kaatamisen. Asiakkaan palveluntuottajat ovat palveluohjauksen näkökulmasta katsottuna keskeisiä toimijoita. Monet tekijät voivat vaikuttaa häiritsevästi palveluohjaajan ja palveluntuottajien väliseen suhteeseen. Jos yhteistyö eri palveluntuottajien välillä toimii hyvin, helpottaa se palveluohjaajan työtä, vastakkaisessa tapauksessa työ hankaloituu. (Suominen & Tuominen 2007, 20.)

Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. Tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palveluntuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan. Palveluohjaustyössä pyritään asiakkaan oikeuksien puolustamiseen, leimautumisesta vapautumiseen ja voimaantumiseen. Rakenteellisen työn tavoitteena on puuttuminen niihin yhteiskunnallisiin ja palvelujärjestelmien ongelmiin, jotka ovat aiheuttaneet asiakkaan syrjäytymisen tai estävät elämänhallinnan palautumisen. Päämääränä on asiakkaan, asiakasryhmän ja muiden syrjäytymisuhan alla olevien asiakkaiden tilanteen parantaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 24.)

Merkittävä osa palveluohjaustyöstä tapahtuu tilanteissa, joissa vain palveluohjaaja ja asiakas ovat läsnä. Työ edellyttää palveluohjaajalta itsenäistä ja luovaa ongelmanratkaisukykyä, jolloin se on myös yksinäistä ja vaativaa. Palveluohjaustyön raskautta ja kuormittavuutta ajatellen on tärkeää, että työtä tuetaan kaikin tavoin. Tukimuotoja ovat erilaiset koulutukset, työnohjaus ja konsultaatio, kollegiaalinen tuki sekä johtaja- ja ohjausryhmät. Palveluohjaajaksi ei voi ryhtyä ilman kokemusta paneutuvasta ja monipuolisesta asiakastyöstä. Ihmissuhdetyön tuntemus on välttämätön edellytys palveluohjaajaksi ryhtyvälle. Palveluohjaajaksi ei siis valmistuta suoraan perusopin-tojen kautta. Vailla työkokemusta olevat opiskelijat tai vastavalmistuneet eivät välttämättä osaa mieltää asiakaslähtöisyyden tai dialogisuuden syvempää merkitystä. Palveluohjaajien koulutus pohja on hyvin kirjavaa. Palveluohjaajina voivat toimia muun muassa sosiaalityöntekijät, lähihoitajat, sairaanhoitajat. (Suominen & Tuominen 2007, 27.)

Palveluohjaaja on palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattihenkilö. Hän työskentelee yli hallinnollisten organisaatio-rajajen. (Hänninen 2007, 35.)

Palveluohjauksen kolme mallia ovat yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus. Yleinen tai perinteinen palveluohjaus sisältää asiakkaan palvelutarpeen selvittämisen, hoitosuunnitelman tekemisen ja toteutuksen seuraamisen, yhteydenpito palveluntuottajiin ja viranomaisiin, palvelujärjestelmän osaaminen ja hallinta, palveluiden yhteensovittamisen ja linkittämisen, asiakkaita useita. Yleisessä tai perinteisessä mallissa ei korosteta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Tässä mallissa palveluohjaajan tulee osata ja hallita palvelujärjestelmä ja ohjata asiakas tarpeenmukaisten palveluiden piiriin. Palveluohjaaja osallistuu hoitosuunnitelman tekemiseen, palveluiden linkittämiseen ja koordinoimiseen sekä pitää yhteyttä asiakkaan eri palveluntuottajiin. Myös ns. meklarimalli eli välittäjämalli lukeutuu tämän palveluohjausmallin piiriin. Siinä palveluohjaaja selvittää lähinnä asiakkaan tarpeet, suunnittelee hoidon, sovittaa palveluita yhteen sekä varmistaa yhteydet palveluntuottajiin. Voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen sisältyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden korostaminen. Keskeisellä sijalla ovat asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat. Asiakkaan ongelmat tai sairau-denkuva ovat taka-alalla. Asiakas ja palveluohjaaja ovat kumppaneita. Palveluohjaa-

jan tehtävänä on puolustaa asiakkaan oikeuksia, osoittaa palveluiden puutteet sekä tukea ja neuvoa. Hän on eräällä tavalla asiakkaan edunvalvoja. Intensiivisen palveluohjauksen tunnetuin muoto on ns. kliininen case management eli asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivisen työtteen. Palveluohjaajan asiakasmäärän tulee pysyä pienenä. Palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen ja motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen ja linkittäminen. Palveluohjaaja toteuttaa yhdessä asiakkaan kanssa omia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. (Hänninen 2007, 15–17, Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Palveluohjaustyö ei ala asiakastyöllä vaan sillä, että palveluohjaus tehdään tutuksi alueellisten toimijoiden, erityisesti viranomaisten ja muiden palveluntuottajien parissa. Palveluohjauksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että palveluntuottajat tuntevat palveluohjauksen sisällön ja tavoitteet ja ovat hyväksyneet sen osaksi omaa asiakastyötään. Palveluohjaajan tulee myös itse tuntea alueen julkiset, yksityiset sekä kolmannen sektorin palvelut, ja mikäli hänellä on hyvät henkilökohtaiset suhteet eri tahoihin, onnistuu palveluiden aktivoiminen paljon helpommin. Vasta kun puitteet ovat kunnossa, voi varsinainen asiakastyö alkaa. Palveluohjauksen vaikuttavuudella tarkoitetaan sellaisia palveluohjauksen avulla saavutettuja muutoksia asiakkaiden tilanteessa, että heille avautuu mahdollisuus elää mahdollisimman itsenäistä elämää ja saavuttaa itselleen asettamia tavoitteita. (Suominen & Tuominen 2007, 43, 65.)

Asiakkaan ohjautumisella palveluohjaukseen on iso merkitys. Jos asiakkuuden aloitus tapahtuu viranomaisen tai omaisen kautta, ei asiakas välttämättä koe palveluohjaukseen itseään tukevaksi toiminnaksi. Jos asiakkuus syntyy asiakkaan omasta aloitteesta, on hän alusta alkaen paremmin motivoitunut ja kokee palveluohjauksen arvokkaaksi tueksi itselleen. Asiakkaat ovat kuvanneet palveluohjaajia ystäviksi, suoje-luskenkeleiksi, opettajiksi, pallotteluseinäksi, asianajajaksi, edustajaksi, todistajaksi ja muistiksi. (Suominen & Tuominen 2007, 73, 77.)

Palveluohjaus on jalkautuvaa lähityötä. Palveluohjaaja tapaa asiakasta useimmiten asiakkaan kotona tai muilla, asiakkaan elämismaailmaan ja toimintaan liittyvillä areenoilla. Tapaamiset palveluohjaajan työpisteessä ovat harvinaisempia. Asiakkaan tapaamiselle muualla kuin toimistossa löytyy useita perusteluita. Palveluohjauksessa työskennellään paljon asiakkaan arjesta selviämiseen ja elämänhallintaan liittyvien

asioiden kanssa. Siksi on perusteltua, ellei jopa välttämätöntä, käydä asiakkaan kotona ja tutustua asiakkaan arkeen ja elämismaailmaan. Koti, asiakkaan elämismaailma, antaa viitteitä asiakkaan tarvitsemasta tuesta arjen toiminnoissa. Kotona saa perusteellisemman kuvan asiakkaan elämäntilanteesta ja mahdollisista puutteista tai käytännön vaikeuksista. Sieltä löytyy erilaisia toiminnallisia asioita, joista selviämässä palveluohjaaja voi tukea asiakasta esimerkiksi siivoaminen, henkilökohtainen hygienia, laskujen maksaminen. Omassa kodissaan asiakas voi myös kokea olevansa huomattavasti vahvempi kuin palveluohjaajan toimipisteessä. (Suominen & Tuominen 2007, 74–75.)

Moniammatillisen verkostotyön onnistuminen vaatii paljon aikaa, ammattitaitoa, valmistautumista ja ehkä koulutustakin. Hyvin onnistunut verkostotyö voi merkittävästi vahvistaa asiakkaan asemaa ja hänen ilmaisemiensa tavoitteiden toteutumista. Se auttaa myös selkiyttämään tilannetta, erilaisten toimijoiden roolia sekä vastuu- ja tehtävänjakoa. (Suominen & Tuominen 2007, 81.)

Palveluohjauksen pääasiallinen tavoite ei ole mahdollisimman monta palvelua, vaan sellaisten palvelujen turvaaminen, jotka parhaalla mahdollisella tavalla tukevat asiakkaan omia tavoitteita ja hänen itsenäistä elämäänsä. Lainsäädännön ja eri etuuksien tuntemisesta palveluohjauksessa saattaa olla hyötyä. Palveluohjaajan tärkein työkalu on kyky luoda luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa, sillä vasta suhteen luomisen kautta palveluohjaaja voi päästä käsitykseen, mitkä tuen ja palveluiden muodot parhaiten edesauttaisivat asiakkaan itsenäistä elämää. Lainsäädäntöä tärkeämpi asia on toiminta-alueen palveluntuottajien henkilökohtainen tunteminen ja sen tietäminen, miten palvelujen piiriin voi päästä, miten niitä luovasti voi yhdistää ja mitä muita tukimuotoja alueelta on löydettävissä. Palveluohjaus on yksilökohtaista työtä. Palveluohjaus on myös rakenteellista työtä asiakkaan ja asiakasryhmän puolesta, viranomaisverkostossa ja yhteiskunnassa laajemmin. Palveluohjaus ei ole luonteeltaan vain teknistä. Palveluohjaajan pitää tuntea asiakkaansa elämäntilanne, jotta hän tietää, minkälaisista tukitoimenpiteistä tämä voisi hyötyä. Palveluiden varmistaminen kuuluu palveluohjaajalle, ei asiakkaalle. Laajapohjainen koulutus auttaa erilaisten ongelmanratkaisumallisen löytämisessä. (Suominen & Tuominen 2007, 86–93.)

Palveluohjaus määritellään asiakaslähtöiseksi, asiakkaan etua korostavaksi työtavaksi. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Olennaista on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla. Palveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Näihin liittyvät palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja asiakkaan voimavarat. (Hänninen 2007, 35.)

Neuvonnalla pyritään parantamaan ikääntyneen ihmisen aktiivisuutta ja vahvistamaan voimavaroja. Perinteisesti neuvonta on asiantuntijalähtöistä, jossa lähtökohtana on asiantuntijan tieto ja sen siirtäminen asiakkaalle. Asiakaslähtöisessä neuvonnassa lähdetään siitä, että ikääntyneet ihmiset ovat oman elämänsä parhaita asiantuntijoita ja asiakkaan ja ammattilaisen näkemykset ovat tasa-arvoisia. (Seppänen ym. 2009, 14.)

Palveluohjauksen tehtävä on ratkaista palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia yksittäisen asiakkaan elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista lähtien. Lisäksi palveluohjauksen tehtäviin kuuluu ohjata ja neuvoa oikeiden ja sopivien palveluiden valinnassa. Palveluohjaus arvioi asiakkaan voimavarat, palveluiden tarve ja tekee päätökset palveluista mahdollisimman lähellä asiakasta. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä yhdessä hänen kanssaan. (Hänninen 2007, 35–36.)

2.2 Täydennyskoulutus kehittämismenetelmänä sosiaali- ja terveydenhuollossa

Vuonna 2004 voimaan tulleen terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta koskevat kansanterveyslain 41 §:n ja erikoissairaanhoidonlain 10 §:n muutokset (992–993/2003) sekä asiaa koskeva sosiaali- ja terveysministeriön asetus (1194/2003) säännösten mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että terveydenhuollon henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaatavuudesta ja toimenkuvasta riip-

puen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan täydennyskoulutusasetuksen 1 §:n mukaan suunnitelmallista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä viranhaltijan ja työntekijän ammattitaitoa ja osaamista sekä tukea terveydenhuollon toimintaa. Määritelmä vastaa kunnallisen koulutusopimuksen 4 §:ssä tarkoitettua ammatillista täydennyskoulutusta. (Kuntatyönantajat www-sivut 2004.)

Täydennyskoulutuksen tavoitteena on terveydenhuollon henkilöstön osaamisen varmistaminen, lisääminen sekä ammattitaidon ylläpitäminen, kehittäminen ja syventäminen työntekijän koulutustarpeisiin sekä organisaation perustehtävään ja toiminnan kehittämiseen perustuen. Osaamisen varmistaminen voi olla yksilötasoista tai organisaatiossa tarvittavan yhteisen osaamisen parantamista. Ammatillisella täydennyskoulutuksella pyritään parantamaan toiminnan vaikuttavuutta, palveluiden laatua, potilasturvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä edistää henkilöstön työhön sitoutuneisuutta, työmotivaatiota, työtyytyväisyyttä ja hyvinvointia. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2004, 22.)

Terveydenhuollon täydennyskoulutuksen piiriin kuuluvia ammattiryhmiä ei ole asetuksessa rajattu. Täydennyskoulutuksen piiriin kuuluvat siis vakinaiset ja määräaikaiset, yhtä hyvin terveydenhuollon ammattihenkilölaissa tarkoitettut, kuten lähi- ja perushoitajat, sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat, lääkärit ja hammaslääkärit, farmaseuttinen ja terapiahenkilöstö, kuin muutkin julkisen terveydenhuollon hoito- ja palveluketjussa työskentelevät väline- ja laitoshuoltajat, sairaala- ja hoitoapulaiset, sekä ravinto-, toimisto- ja tietopalveluhenkilöstö. Täydennyskoulutuksen tarve vaihtelee luonnollisesti ammattiryhmittäin ja tehtävälaittain. (Kuntatyönantajat www-sivut 2004.)

Asetuksen mukaan täydennyskoulutuksen tulee olla suunnitelmallista ja perustua yksilön koulutustarpeiden arviointiin. Tavoitteeksi pidemmällä aikavälillä on syytä ottaa, että koulutustarpeen arviointi perustuu henkilökohtaisiin osaamiskartoituksiin ja että henkilöstön täydennyskoulutuksesta laaditaan koulutussuunnitelma. Myös toteutetun koulutuksen vaikuttavuutta tulee systemaattisesti ryhtyä seuraamaan. Edellä mainitut seikat on syytä ottaa kehittämiskeskustelujen osaksi. (Kuntatyönantajat www-sivut 2004.)

Terveydenhuollon täydennyskoulutuksen lähtökohtana on sen omaehtoisuus. Ammattihenkilöillä on lakisääteinen täydennyskoulutusvelvollisuus sekä eettinen velvollisuus ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Täydennyskoulutuksia järjestävät yliopistot ja niiden täydennyskoulutuskeskukset, ammattikorkeakoulut, ammatilliset oppilaitokset, ammatilliset aikuiskoulutuskeskukset ja työnantajat. Myös yksityiset koulutuksen järjestäjät sekä lääketeollisuus ja terveydenhuollon laitevalmistajat järjestävät täydennyskoulutusta. Täydennyskoulutuksen määrittelyn lähtökohtana on täydennyskoulutuksen tehtävä ammattitaidon ylläpitäjänä ja kehittäjänä. Täydennyskoulutus jaetaan työllisyyskoulutukseen, avoimeen korkeakouluopetukseen sekä ammatilliseen täydennys- ja pätevyyskoulutukseen. Ammatillinen täydennyskoulutuksen tarkoituksena on pitää kehityksen tasalla niiden ammattitehtävien hoitamisessa, jotka kuuluvat työntekijän toimeen tai ammattiasemaan. Tämä voi olla työtehtäviin liittyvää tai ammattitehtäviin laaja-alaisesti soveltuvaa.



Kuvio 2. Ammatillisen lisäkoulutuksen jäsentely (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 21.)

Kansainvälisessä kirjallisuudessa täydennyskoulutuksesta käytetään termiä Continuing Professional Development (CPD). Tämä viittaa jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen eli ammatilliseen oppimiseen sekä ammattitaidon kasvuun ja kehittymiseen. Ammatillisen kehityksen ohella täydennyskoulutus voidaan määrittellä organi-

saation toiminnan näkökulmasta. Tällöin tämä liittyy organisaatioiden strategiseen johtamiseen, laadunhallintaan, ammatillisten perusvalmiuksien ylläpitämiseen ja syventämiseen sekä työtehtäviin ja niiden kehittämiseen työn asettamien vaatimusten mukaisesti. Terveystieteidenhuollossa tämä tulisi näkyä potilaiden ja asiakkaiden entistä parempana hoitona ja palveluna. Puhkeaminen työtehtäviin on lähellä täydennyskoulutuksen käsitettä silloin, kun sillä ymmärretään työssä tapahtuvaa ohjaamista työtehtävien muutoksiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 21.)

Täydennyskoulutuksen järjestämistä ja vaikuttavuutta on Suomessa tutkittu vähän. Täydennyskoulutus on todettu olevan hajanaista ja pirstoutunutta niin yksilön kuin organisaatioidenkin näkökulmasta katsottuna. Täydennyskoulutus on voinut olla heikosti suunniteltua, ja sen lähtökohtana ei ole ollut riittävästi työyksikön toiminnan kehittäminen tai potilaan hyvä hoito. Täydennyskoulutus ei myöskään ole tukenut riittävästi ammatillista osaamista, työn suunnitelmallisuutta ja pitkäjänteistä kehittämistä. Rahoituksen riittämättömyys sekä puutteelliset osallistumismahdollisuudet ovat hankaloittaneet laadukkaan täydennyskoulutuksen toteutumista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksestä käy ilmi arvioitaessa täydennyskoulutuksen nykytilaa ja parhaita käytäntöjä, että täydennyskoulutuksen suunnittelu oli vain harvoin organisaation strategista johtamista eikä työntekijöiden yksilöllisiä erityisosaamistarpeita otettu riittävästi huomioon. Tutkintoon johtavaa koulutusta, yliopistojen täydennyskoulutusta tai tietoverkko-opetusta ei ole hyödynnetty riittävästi. Täydennyskoulutusta estäviä tekijöitä on todettu olevan määrärahojen riittämättömyys, sijaisongelmat sekä täydennyskoulutus suunnitelman puuttuminen. Täydennyskoulutuksen seurannassa ja arvioinnissa on todettu olevan suurimmat puutteet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 19–20.)

Täydennyskoulutuksen parhaissa käytännöissä, joissa koulutuksen suunnittelu oli osa organisaation strategista kokonaiskehittämistä, hyödynnettiin henkilöstön osaamiskartoituksia ja urakehityssuunnitelmia sekä tehtiin yhteistyötä eri organisaatioiden välillä. Toteutus perustui kirjalliseen täydennyskoulutus suunnitelmaan, jonka tavoitteena oli vastata ajankohtaisiin osaamistarpeisiin ja palvelutarpeiden muutoksiin pitkäjänteisellä ja prosessinomaisella täydennyskoulutuksella sekä erilaisia toteuttamistapoja hyödyntäen ja kokeillen. Tähän kuului myös täydennyskoulutuksen seurannan ja arvioinnin kehittäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 19–20.)

Täydenniskoulutuksen tuloksellisuutta arvioidaan seuraavista näkökulmista:

- Mitä uusia tietoja, taitoja, asenteita on opittu?
- Mikä vaikutus opitulla on työsuoritukseen?
- Miten organisaatio hyötyy tuloksista?
- Mitä hyötyä opitusta on potilashoidolla ja laajemmin väestölle?

Arviointia suorittavat sekä kouluttajat että toimintayksiköt. Koulutuksen sisäiset kriteerit mittaavat koulutuksen tuotoksia koulutuksen aikana tai välittömästi sen jälkeen. Palautetta hankitaan erilaisin kyselyin tai haastattelulla koulutustilaisuuden päätyttyä. Koulutuksen vaikuttavuutta voidaan arvioida henkilökohtaisina tai ryhmän käsityksinä koulutuksen onnistumisesta ja tyytyväisyytenä saatuun koulutukseen, työntekijän toimintatavoissa havaittuna myönteisinä muutoksina sekä työmotivaation ja sitoutumisen lisääntymisenä. Täydenniskoulutuksen ulkoiset kriteerit mittaavat koulutuksen vaikuttavuutta työympäristössä varsinaisen koulutusvaiheen jälkeen. Tällöin tulee arvioida, missä määrin koulutuksen aikana hankitut tiedot, taidot ja asenteet vaikuttavat työtoimintaan ja sen muutokseen. Yleensä vaikuttavuus ilmenee jonkinlaisena muutoksena työntekijän toimintatavoissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 38–39.)

Sosiaalihuoltolain 53§:n mukaan kunnan tulee huolehtia siitä, että sosiaalihuollon henkilöstö peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen osallistuu riittävästi sille järjestettyyn täydenniskoulutukseen. Ammatillisella täydenniskoulutuksella tarkoitetaan sosiaalihuollon henkilöstölle suunnattua, työssä tarvittavan osaamisen ylläpitämiseen liittyvää lyhyt- ja pitkäkestoista täydenniskoulutusta. Täydenniskoulutus voidaan toteuttaa sekä yksilöllisenä että ammattiryhmä- tai työpaikkakohtaisena koulutuksena, ja se voidaan järjestää myös alueellisenä tai seudullisena yhteistyönä. Täydenniskoulutuksen tulee perustua henkilöstön osaamistarpeisiin, ja se on tarkoituksenmukaista kytkeä toimintakäytäntöjen ja palvelujärjestelmän uudistamiseen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisiin, alueellisiin ja paikallisiin kehittämisstrategioihin. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 329–330.)

2.3 Yleisötilaisuus täydennyskoulutuksen vaihtoehtona

Yleinen tietoisuus ammattimaisen tapahtumajärjestämisen vaatimuksista on lisääntynyt. Tapahtumajärjestäminen sisältyy useiden ammatillisten perustutkintojen opetukseen. Tapahtumille asetetaan mittavat tavoitteet ja niistä saatuja hyötyjä seurataan. Tapahtumia ei järjestetä huvin vuoksi vaan panos-tulos suhdetta mietitään tarkoin. Tapahtuman järjestäminen on työlästä mutta samalla hyvin palkitsevaa. Tapahtuma on herkkä, ainutlaatuinen ja se tulisi järjestää kunnolla. Tapahtumat tulisi nähdä ainutkertaisiksi mahdollisuuksiksi kohdata toinen ihminen, mahdollisesti asiakas, yhteistyökumppani, kollega tai yhdistyksen jäsen. Yhä laajenevassa sosiaalisen median ja internetin maailmassa mikään ei korvaa aitoa kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. (Vallo & Häyrinen 2014, 8-11.)

Puhuttaessa tapahtumasta ja sen markkinoinnista, pitää tapahtuma olla etukäteen suunniteltua, tavoite ja kohderyhmä määritelty ja tapahtumassa tulee toteutua kokemuksellisuus, elämyksellisyys ja vuorovaikutteisuus. Tapahtumia voivat järjestää organisaatiot itse, tapahtumatoimistot tai muut palvelujen tarjoajat ostopalveluina muille organisaatioille. Tapahtumat ovat keino ja paikka, missä voidaan syventää vuorovaikutusta. Ydin onkin ihmisten, tapahtumaan osallistuvien, välisessä kohtauksessa. Nykyisellä sosiaalisen median aikakaudella ihmisillä työelämässä on paljon pinnallisia suhteita. (Vallo & Häyrinen 2014, 20–21.)

Tapahtumilla todetaan olevan monia vahvuuksia. Vuorovaikutteisuus ja henkilökohtaisuus osallistujien sekä järjestäjän välillä on merkittävä tapahtuman onnistumisen näkökulmasta tarkasteltuna. Tapahtuman järjestäjällä on mahdollisuus rajata osallistujajoukko tarpeittensa ja tapahtuman tavoitteiden mukaiseksi. Lisäksi järjestäjällä on mahdollisuus itse asettaa tapahtumalle tavoite ja saada heti palautetta tavoitteen saavuttamisesta. (Vallo & Häyrinen 2014, 21.)

Tapahtumalle tulee aina asettaa tavoite. Yksittäisen tapahtuman tavoitteena voi olla esimerkiksi kehittää omaa yrityskuvaa, hankkia näkyvyyttä, lujittaa nykyistä asiakassuhdetta, esitellä ja myydä tuotteita tai palveluita, hankkia uusia asiakkaita tai yhteistyökumppaneita, motivoida, kouluttaa tai valmentaa omaa henkilökuntaa. Oleellista

on, että organisaation sisällä osataan vastata kysymyksiin, miksi tapahtumaa ollaan järjestämässä ja kenelle se on suunnattu. Mitä konkreettisempi tapahtuman tavoite on, sitä helpompi on mitata tapahtuman onnistumista toteutuksen jälkeen. Oikein toteutettuna tapahtuma on strategialähtöistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa. (Vallo & Häyrynen 2014, 22–23.)

Tapahtuman strategisen kolmion kolme kysymystä ovat miksi, kenelle ja mitä, missä, milloin. Tärkeää on miettiä, miksi tapahtuma järjestetään ja mitä tapahtuman järjestäjä haluaa viestiä tapahtumalla tai tapahtumassa. Kenelle tapahtuma järjestetään, on vähintään yhtä tärkeä kysymys tapahtuman suunnittelun alussa? Ketkä ovat kohderyhmänä? Miten hyvin tunnen heidät, heidän kiinnostuksensa? Mistä saa kohderyhmän yhteystiedot? Miten tapahtuman tavoitteet saa parhaiten toteutumaan ja haluttu viesti kohderyhmälle annettua? Se, mitä ollaan järjestämässä ja millainen tapahtuma halutaan järjestää, on tapahtumalle asetetun tavoitteen mukainen. Myös tapahtuman ajankohta ja paikka pitää päättää. Strategisiin kysymyksiin pitää olla vastaus tapahtuman järjestäjällä. Kolmesta strategisesta kysymyksestä syntyy tapahtuman idea. Tapahtuman idean miettimiseen kannattaa käyttää aikaa. Hyvä idea ei aina synny helposti eikä ensimmäinen idea välttämättä ole paras. (Vallo & Häyrynen 2014, 103–105.)

Tapahtumalla on kolme operatiivista kysymystä. Miten järjestetään, millainen ohjelma ja sisältö sekä kuka toimii isäntänä. Miten tapahtuma toteutetaan, riippuu siitä miten tapahtumalle asetettu tavoite saavutetaan ja miten viesti saadaan välitetyttä osallistujille. Tapahtuma muodostaa prosessin, mihin kuuluvat suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkimarkkinointivaihe. Tapahtuman sisältö ja ohjelma riippuvat tapahtuman tavoitteista, kohderyhmästä ja halutuista viesteistä. Sisällön suunnittelussa kohderyhmä on tärkein asia. Mikään ei ole turhauttavampaa osallistujan ja esiintyjän näkökulmasta kuin että ohjelman sisältö on valittu kohderyhmälle huonosti. Tässä tapahtumanjärjestäjällä on erityinen vastuu, sillä hänen tulee tuntea kohderyhmä, esiintyjä ja esiintyjät riittävän hyvin, jotta ohjelman sisältö on juuri tälle kohderyhmälle sopiva. Tapahtuman järjestäjällä ja organisoijalla on suuri vastuu. Projektipäällikkö on tapahtuman avainhenkilö suunnitteluvaiheessa. Operatiivisen kolmion kysymykset ovat tapahtuman toteuttamista. Operatiivisesta kolmiosta nousee tapahtuman teema. Teemasta muodostuu tapahtuman jälkimarkkinointi. Tapahtuman suun-

nittelussa täytyy muistaa tapahtuman idea ja teema. Jos ideaa ei ole, voidaan sortua suunnittelemaan pelkkiä teematapahtumia, jotka jäävät sisällöltään ontoiksi. Jos suunnitteluvaiheessa on käyty lävitse edellä mainitut kuusi kysymystä, miksi, kenelle ja mitä, missä, milloin sekä miten järjestetään, millainen ohjelma ja sisältö sekä kuka toimii isäntänä, ovat tapahtuman lähtökohdat hyvät. (Vallo & Häyrinen 2014, 106–108.)

Jokaisella tapahtumalla on tavoite, ja tämän tulisi olla mahdollisimman konkreettinen. Konkreettisesti mitattavan tavoitteen saavuttamista on helppo arvioida tapahtuman jälkeen. Tapahtumaa järjestettäessä kannattaa miettiä miksi järjestetään ja mikä on tapahtuman tavoite. Etukäteen on hyvä pohtia, mitä tapahtumalla saavutetaan ja mikä on tapahtuman viesti. Usein suunnitteluvaiheessa suunnittelu kohdistuu vain itse tapahtumaan. Suunnittelun käynnistyessä on kuitenkin hyvä kyetä kuvaamaan tapahtuman jälkeistä tavoitetilaa, millaista muutosta kohderyhmässä tapahtumalla tavoitellaan. (Vallo & Häyrinen 2014, 111–115.)

Suunnitteluvaiheessa on hyvä miettiä myös mitä tapahtuma haluaa viestiä tai mitä on tarve viestiä tapahtumalla tai tapahtumassa. Jokainen tapahtuma on viesti itsestään. Tapahtumalla pitää olla selkeä pääviesti ja mahdollisesti sitä tukevia sivuviestejä. Tapahtuman viestiin vaikuttavat tapahtuman järjestäjän omien tavoitteiden lisäksi tapahtumapaikka, teema, tarjoilu, ohjelma, isännät ja heidän käyttäytymisensä, ajankohta ja esitysmateriaalit. Tapahtumasta tulee viestiä tapahtuman haluttu tavoite ja viestit kaikille tapahtuman järjestelyihin osallistuville yhteistyökumppaneille ja isännille. Näin varmistetaan, että kaikki toimivat yhteisen tavoitteen suuntaisesti. (Vallo & Häyrinen 2014, 116–118.)

Yleisötapahtuma on suoraan ihmiseen vaikuttamista. Järjestelyt voivat mukailla aikaisempia tapahtumia, mutta tapahtuman henkeä, joka luodaan ihmisten välille, ei voi kopioida. Jokaisella yleisötapahtumalla on ainutkertainen tunnelma, johon vaikuttavat isännät ja heidän toimintansa. Yleisötapahtuman järjestäjä kokee tunteiden kuohuntaa laidasta laitaan projektin eri vaiheissa. Varhaisessa suunnitteluvaiheessa vallalla on innostus ja uusia ideoita pursuava tunne. Mitä lähemmäksi tapahtumaa tullaan, sitä enemmän alkaa hermostuttaa. Juuri ennen tapahtuman käynnistymistä tapahtumanjärjestäjän valtaa yleensä hetkellinen epätoivo: ovatko kaikki järjestelyt

kunnossa ja kaikki tapahtuman tekijät varmasti tietoisia omasta roolistaan? Itse tapahtuma etenee omalla painollaan. Tapahtuman päävastuullinen vetäjä jännittää tilaisuuden loppuun saakka, kuinka kaikki sujuu, ja on valmiina reagoimaan heti, jos näkee jotakin korjattavaa. Yleisin tunne tapahtuman jälkeen on tyhjiys. Kun on tehnyt työtä tapahtuman onnistumiseksi, kestää hetken, ennen kuin pääsee takaisin normaaliin päiväjärjestykseen. (Vallo & Häyrinen 2014, 251.)

Yleisötapahtuman tunnelmaan vaikuttavat sen sujuvuus, yllätyksellisyys ja pienet asiat, somistus, värit, visuaalisuus, äänimaailma, ohjelman onnistuminen sekä isäntien toiminta. Yleisimmät kompastuskivet yleisötapahtumalle ovat muun muassa isäntien ja organisaatioiden sitoutumattomuus tai innostuneisuuden puute, tavoite on hukassa, vastuuhenkilö ei hallitse resursointia, sisältöön ei ole paneuduttu tai tilaisuuden teema ei ole houkutteleva. (Vallo & Häyrinen 2014, 252.)

Yleisötapahtumanjärjestäjän on hyvä muistaa muutama asia suunniteltaessa tapahtumaa. On mietittävä alkuun strategisen kolmion kysymyksiin vastaukset. Miksi tapahtuma järjestetään ja mikä on sen tavoite? Kenelle se järjestetään ja keitä tapahtumaan kutsutaan? Mitä järjestetään? Onko sisältö asiaa vai huvia? Milloin ja missä tapahtuma järjestetään? Idea on tapahtuman punainen lanka. Kun näihin kysymyksiin on vastaukset, voidaan siirtyä operatiivisen tason kysymyksiin. Miten tapahtuma käytännössä järjestetään? Itse vai ulkopuolisen kumppanin kanssa? Millainen ohjelma tai sisältö tapahtumassa on? Ketkä toimivat tapahtumassa isäntinä? Ja kuka toimii tapahtuman projektipäällikkönä? Näistä syntyy tapahtuman teema. Pitää muistaa, että pelkkä teeman valitseminen ei riitä onnistuneen tapahtuman luomiseen, vaan siihen tarvitaan aina myös idea. Tapahtuma on prosessi, jossa on kolme vaihetta, suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkimarkkinointivaihe. (Vallo & Häyrinen 2014, 253–254.)

Yleisötapahtumalle täydennyskoulutuksena on asetettava tavoite ja suunnitteluvaiheessa määritellä, miksi tapahtuma järjestetään. Tilaisuudelle tulee nimetä projektipäällikkö. Kohderyhmä kannattaa analysoida tarkkaan. Tapahtumapaikka tulee tarkistaa aina etukäteen ja hyvissä ajoin. Budjetista riippumatta somistamalla ja rakentamalla kaikista tiloista saa toimivia. Tekniikka tulee tarkistaa etukäteen: toimivatko kannettava tietokone ja videotykki, sopivatko laitteet yhteen. Puhujien olisi hyvä tarkistaa mikrofoniin käyttö ja kuuluvuus ennen tapahtuman alkua. Esityksien aikataulu

kannattaa kertoa esiintyjille hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Esiintyjien materiaalit on hyvä hankkia etukäteen. Tapahtuman alussa on hyvä sopia etukäteen, miten jälkimarkkinointi hoidetaan ja postitetaanko esimerkiksi esitysmateriaalit jälkikäteen. Jokaisesta tapahtumasta tulee kerätä palaute, ja ottaa opiksi seuraavaa tapahtumaa varten. Tapahtuman jälkeen tulee pohtia, päästiinkö asetettuun tavoitteeseen. Yhteenveto ja palautepalaveri tulee pitää kahden viikon sisällä tapahtumasta. Tapahtuman projektipäällikön tulee antaa kiitosta mukanaolijoille, tapahtuman rakentajille, työntekijöille ja esiintyjille. (Vallo & Häyrinen 2014, 254–256.)

3 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämä projektiluonteinen ja työelämälähtöinen opinnäytetyö käsittelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutusta sekä palvelutoria toimintamallina lakisääteisenä palveluna ikäihmisille. Opinnäytetyön tarkoituksena on järjestää onnistunut ja palvelupistettä kehittävä koulutuspäivä Laitilassa. Opinnäytetyön tavoitteena on, että Laitilan palvelupisteen sairaanhoitaja saa käyttöönsä uusia ideoita työlleen, sisältää palvelupisteeseen sekä muiden kuntien palvelupisteitä kyettäisiin kehittämään saadun tiedon ja kokemusten perusteella. Täydennyskoulutukseen so- piva yleisötilaisuus on kohdennettu sosiaali- ja terveystoimen ammattihenkilöille, kuntien vanhusneuvostoille, muille kolmannen sektorin edustajille sekä johtaville luottamushenkilöille.

4 PROJEKTISUUNNITELMA

4.1 Projekti

Hyvinvointipalveluissa organisaatiot ja työyhteisöt käyttävät kehittämistyössään erilaisia projekteja. Projektit tulee nähdä kiinteänä osana työyhteisöä ja sen kehittämis-

tä. Projekti antaa mahdollisuuden toteuttaa organisaatiossa tärkeiksi koettuja kehittämistavoitteita. Projekti tuottaa uusia toimintakäytäntöjä. Yhteistyöllä tavoitellaan tehokkuutta, joustavuutta ja kykyä huomioida asiakkaiden tarpeet entistä paremmin. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 26–31.)

Projekti on kertaluonteinen tehtävä, jolla on alku ja loppu. Projekti on tehtäväkokonaisuus, jolla on etukäteen suunniteltu alkamis- ja päättymisajankohta eli elinkaari. Projekti jakaantuu elinkaarensa aikana eri vaiheisiin. Projektin elinkaari muodostuu seuraavista vaiheista: tarpeen tunnistaminen, suunnittelu- ja aloittamisvaihe, kokeilu- ja toteuttamisvaihe, päättämis- ja vaikuttavuuden arviointivaihe, projektin sulauttamisvaihe. Onnistumisen näkökulmasta korostuvat suunnittelu-, aloittamis- ja toteuttamisvaihe. (Paasivaara, Suhonen & Nikkilä 2008, 103.)

4.2 Kohderyhmä

Projekti toteutetaan Laitilan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kanssa yhteistyössä. Projektin kohderyhmänä ovat vanhusten palvelupisteitä hoitavat henkilöt sekä kunnat joissa ollaan käynnistämässä tai kehittämässä ikäihmisten palvelutoreja.

Projektin toteuttamiseen kuuluu projektin ohjaaminen. Ohjaukseen sisältyy sidosryhmien ja projektityöntekijöiden toiminta tavoitteiden asettamisessa, suunnittelussa, toteuttamisessa, seurannassa ja arvioinnissa. Projektiohjaus merkitsee inhimillisten ja materiaalistien resurssien johtamista koko projektin ajan tavoitteiden saavuttamiseksi. (Paasivaara ym. 2013, 86 -87.)

Projektin vetäjän on hallittava kolmea roolia. Hän tekee projektin suunnitelman, osaa kuvata projektin kokonaisuuden ja sen osat siten että kaikilla on yhteneväinen käsitys siitä mitä ollaan tekemässä. On osattava arvioida projekti, on oltava tasapuolinen, objektiivinen, analyyttinen ja pysyvä tosiasiassa. Projektin vetäjän on omaksuttava rooli jossa pystyy tukemaan ja ohjaamaan ryhmää itsenäiseen työhön. Keskeistä on luottamus ryhmän itsenäiseen toimintaan ja innostaminen projektin toteuttamiseen. Projektin vetäjällä on oltava hyvät sosiaaliset taidot ja kykyä kontaktin ottami-

seen, sekä yhteistyöhön. On oltava kyky ryhmän kokoamisen ja koossa pitämiseen sekä taito vastaanottaa tietoa ja välittää sitä eteenpäin. On kyettävä positiivisen ilmapiirin yllä pitämiseen, osattava neuvotella sekä rakentaa luottamuksellista ilmapiiriä ja innostaa ryhmätyöskentelyyn. (Paasivaara ym. 2008, 113 -115.)

Tämän projektin ohjausryhmään ei kuulu muita kuin tämän opinnäytetyön tekijä. Ohjausryhmän käsittäessä vain yhden henkilön, antavat sosiaali- ja terveystoimen muu henkilöstö tukeaan ja asiantuntija-apuaan projektin aikana sekä tarkastelevat projektia kokonaisuutena.

Palvelupiste sijaitsee Laitilan terveyskeskuksessa, kotihoito Kataja – ryhmän kanssa samoissa tiloissa. Muisti- ja palvelupisteen hoitajana työskentelee sairaanhoitaja. Neuvontaa ja ohjausta annetaan sekä henkilökohtaisesti että puhelimitse ikääntyneille ja heidän omaisille ja läheisille. Sairaanhoitajan työaika on kokoaikainen, ja puolet tästä on muistihoitajan tehtäviä ja puolet ohjaus- ja neuvontapisteen hoitoa. Hyvinvointia ja edistäviä kotikäyntejä palvelupisteen hoitaja ei tee. Kolmannen sektorin kanssa tehdään yhteistyötä.

4.3 Käytettävä menetelmä

Projektin työmenetelmänä on täydennyskoulutuspäivä (LIITE 1). Kunnat, joihin kutsu lähetettiin, ovat Lounais-Suomen kunnista seuraavat: Rauma, Eura, Säskylä, Pyhäranta, Uusikaupunki, Vehmaa, Taivassalo, Kustavi, Mynämäki, Masku, Nousiainen, Somero, Turku, Kaarina, Loimaa, Pöytyä, Raisio, Naantali, Lieto ja Laitila.

Laitilasta täydennyskoulutuspäivään osallistui avopalvelujohtaja, Kaukolankodin johtaja, kotihoidon sairaanhoitaja, tehostettujen palveluasumisyksiköiden (Koivukoto ja Pihlajakoto) vastaavat sairaanhoitajat sekä Kaukolankodin virikeohjaaja.

4.4 Resurssi- ja riskianalyysi

Täydennyskoulutuspäivää valmistellaan oman työn ohella, joten opinnäytetyön tekijän omat resurssit ovat haasteelliset.

Jokainen projekti sisältää riskejä. Kun riskit tiedetään ja tunnistetaan etukäteen, on niitä mahdollista hallita projektin aikana. Riskeistä puhuminen auttaa ongelmien käsittelyssä ja riskien minimoimisessa. (Kettunen 2009, 75 -76.) Tämän projektin riskejä ovat opinnäytetyön tekijän kokemattomuus projektityöstä, koulutuspäivän epäonnistuminen, laitteiden toimimattomuus, aikataulun pettäminen. Lisäksi opinnäytetyön tekijän ajankäyttö on riski. Sosiaalitoimesta saadaan kanslistin apua koulutuspäivän kutsun lähettämässä kuntiin, ohjelman ja palautekaavakkeen teossa ja Laitilan logon käytössä. Kotihoidon sairaanhoitaja toimii kysymysten kirjaajana täydennyskoulutuksessa.

Mahdollisena riskinä koulutuspäivän toteutuksessa nähdään liian pieni osallistujamäärä. Ennakkoilmoituksien puitteissa voi arvioida tarjoilujen määrän sekä mahdollisen jaettavan materiaalin. Luennoitsijaksi lupautunut voi sairastua. Yhden poissaolon voi tiivistää päivän pituudessa, mutta useamman luennoitsijan puuttuminen aiheuttaisi jo ongelmia koulutuspäivän onnistumisessa.

4.5 Arviointisuunnitelma

Projektin onnistumisen kannalta on tärkeää seurata aikataulua ja tehtävien etenemistä sekä resurssien käyttöä. Ongelmakohtissa on tärkeää aloittaa nopeasti pohdinta siitä mistä ongelma johtuu ja hyödyntää projektin ohjausryhmää ratkaisun löytämiseksi. Koko projektin ajan on hyvä pohtia saavutetaanko tavoitteet valitun toimintatavan avulla ja tehdä tarvittaessa muutoksia. (Paasivaara ym. 2013, 102 -104.)

Koulutustilaisuudessa pyritään kirjaamaan keskustelu ja kysymykset ylös. Täydennyspäivään osallistuneille jaetaan arviointikaavake (LIITE 2). Tämän avulla analysoidaan esille nousseita kysymyksiä ja mietteitä palvelutorista ikäihmisten palveluna

sekä koulutustilaisuutta erikseen. Arvioivakeskustelu käydään viikon sisällä koulutuspäivästä yhdessä avopalvelujohtajan sekä kotihoidon sairaanhoitajan ja tehostettujen palveluasumisyksiköiden sairaanhoitajien kanssa. Myös muisti- ja palvelupisteen hoitaja kutsutaan arviointikeskusteluun. Arviointikeskustelusta saadaan esille hyödyt ja haitat, mahdolliset uudet ideat ja syntyikö Laitilan palvelupisteen toiminnalle sisältöä.

5 PROJEKTIN TOTEUTUS

5.1 Suunnitteluvaihe

Toukokuussa 2016 opinnäytetyöntekijä kartoitti täydennyskoulutukseen osallistuvia luennoitsijoita. Päädyttiin Sitran, Rauman ja Turun kaupunkien edustajiin sekä kolmatta sektoria edustamaan kutsuttiin turkulainen luennoitsija. Tähän tulokseen vaikuttivat kyseisten kaupunkien ja Sitran välinen yhteistyö Palvelutori hankkeessa sekä aiempi kokemus ja tuntemus heitä kohtaan. Opinnäytetyön tekijä lähestyi puhujia alkuun puhelimitse, ja myöhemmin elokuun lopulla sähköpostitse, jolloin myös ohjelmarunko lähetettiin heille. Elokuun lopulla varattiin Laitilan kaupungintalon valtuustosali 21.9.2016 pidettävään täydennyskoulutukseen. Kutsut kuntiin lähetettiin elokuun alussa, ja viimeinen ilmoittautuminen oli 16.9.2016. Ilmoittautuneiden mukaan 19.9.2016 opinnäytetyöntekijä tilasi aamukahvit 50 henkilölle. 20.9.2016 opinnäytetyöntekijä varmisti laitteiden toimivuuden, mainokset ja tulostettavat materiaalit. Täydennyskoulutukseen kutsuttiin myös paikallislehden toimittaja (LIITE 3). Sopimus opinnäytetyön tekemisestä allekirjoitettiin Laitilan kaupungin sosiaali- ja terveystoimintajohtajan kanssa 5.9.2016 (LIITE 4).

5.2 Täydennyskoulutuspäivä 21.9.2016

Projektin kolmas vaihe on varsinainen työskentelyvaihe, jossa projektin tulokset luodaan. Kun projektisuunnitelma on valmis ja organisaatio, henkilöstö ja rahoitus ja muut resurssit ovat kunnossa, toteutus pääsee varsinaisesti alkamaan. (Paasivaara ym. 2008, 132.)

Täydennyskoulutuspäivä alkoi aamukahvivilaisuudella kello 9. Opinnäytetyöntekijä lausui avaussanat näiden perään kello 9.30. Avaussanojen jälkeen alkoi varsinainen täydennyskoulutuspäivä. Ensimmäiseksi puhujaksi opinnäytetyöntekijä oli valinnut Sitrasta johtavan asiantuntijan Eeva Päivärinnan. Hän esitteli omassa puheenvuorossaan palvelutoria ja sen taloudellisia vaikutuksia. Päivärinnan esitys oli linjassa maan hallituksen kärkihankkeiden kanssa. Hän muun muassa toi julki, miten kotona halutaan ikääntyä, kyliin pitää aktivoita toimintoja ja miten palveluneuvonnalla tulisi löytää ne iäkkäät, jotka eivät vielä ole palveluiden piirissä. Tämän kaltaisella muutoksella on olemassa kustannusvaikutusta edullisempaan suuntaan (LIITE 5). Eeva Päivärinnan luento oli opinnäytetyön viitekehyksen mukainen. Muut luennoitsijat kertoivat kokemuksistaan.

Päivärinnan jälkeen kuultiin Turun ja Rauman kokemuksia palvelutoreista. Molemmat kaupungit valikoituvat täydennyskoulutukseen yhdessä Sitran kanssa toteutetun palvelutori hankkeen vuoksi. Turun palvelutori on kaupungin omana toimintona tapahtuvaa palveluohjausta. Heillä isona osana ovat yhteistyökumppanit kolmannelta sektorilta. Turussa tehdään yhdessä, ei yksin. Muutoksen tukemiseen tarvittiin resursointia ja riittävää viestintää. Asiakaslähtöistä toimintaa, joka tähtää ratkaisukeskeisyyteen. Turussa toimii myös digitaalinen palvelutori.

Rauman palvelutori on kilpailutuksen myötä tällä hetkellä yksityisen palveluntuottajan tuottama palvelu. Rauman kaupunki on siirtämässä tätä omaksi toiminnakseen. Rauman kaupungilla sama tavoite, kun mitä Eeva Päivärinta puheessaan toi julki, myöhäistetään säännöllisten palveluiden pariin siirtymistä. Palvelutorin tulisi olla matalankynnyksen paikka ja maksuton käyttäjä. Siellä tulisi voida esiintyä myös nimettömänä. Palvelutorin tavoitteena on edistää ikäihmisten itsenäistä selviytymistä arjessa. Raumalla paikkaratkaisu nähtiin tärkeänä. Palvelupisteen tulisi sijaita näky-

villä, helposti löydettävissä, mahdollisesti maantasalla. Myös Raumalla pyritään kyliä aktivoimaan tulevaisuudessa paremmin. Yhdistyksien kanssa verkostoituminen korostui.

Päivän viimeinen luennoitsija tuli Turusta ja hän edusti kolmatta sektoria. Tämä esitys sai kirjallisissa palautteissa myönteistä palautetta. Turun Kaupunkilähetys ry:tä edustava Katja Laine korosti yhteistyön merkitystä. Hänen mielestään palvelutoreilla pyritään tuomaan selkeyttä palveluviidakkoon yhteistyötä kehittämällä (LIITE 6). Turussa palvelutorin yhteydessä toimii senioripuhelin. Tällä hetkellä heillä on Liikkuva resurssikeskus – hanke meneillään Turun kaupungin kanssa, jonka avulla pyritään yhteistyötä entisestään kehittämään.

Päätössanat lausui Laitilan Vanhusneuvoston puheenjohtaja Eino Palonen aikataulun mukaisesti.

5.3 Täydennyskoulutuspäivän jälkeiset tapahtumat

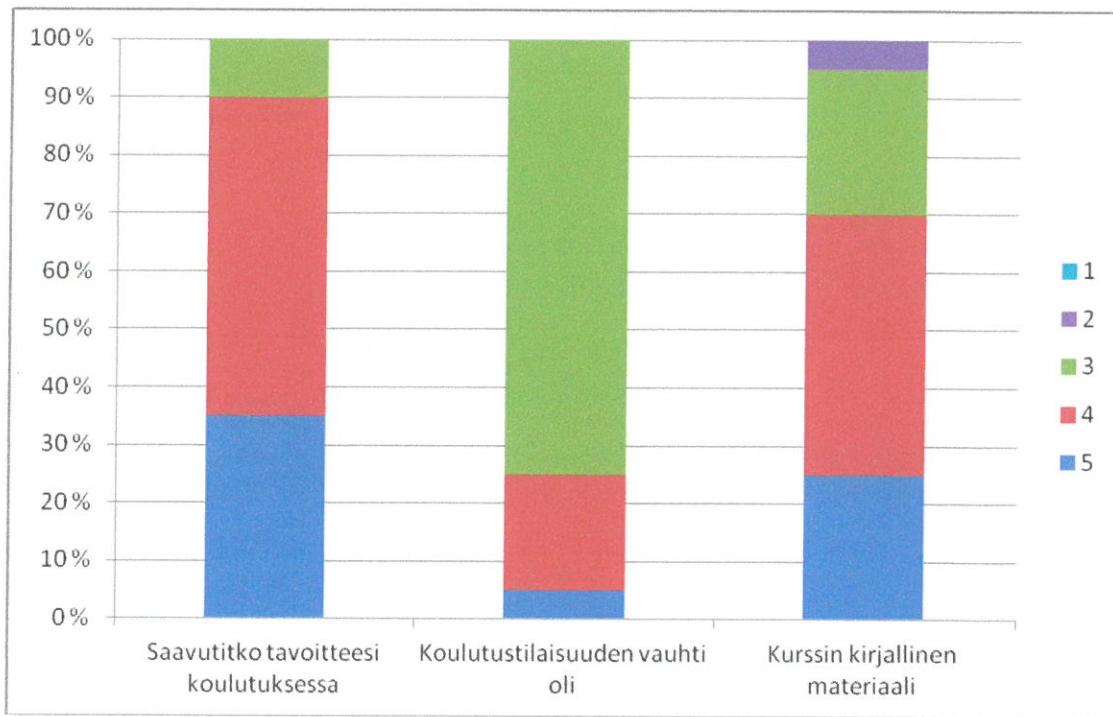
Opinnäytetyöntekijän täydennyskoulutuspäivä päättyi järjestelyjen osalta loppusiivoukseen. Sähköpostitse yhteistyössä sosiaalitoimen kanslistin kanssa lähetettiin materiaalit koulutukseen osallistuneille. Kirjalliset palautteet opinnäytetyöntekijä analysoi sekä osallistui arviointikeskusteluun. Tämä projektityö päättyy raportointiseminaariin 17.11.2016 Raumalla.

6 ARVIOINTI

6.1 Täydennyskoulutuspäivän arviointi

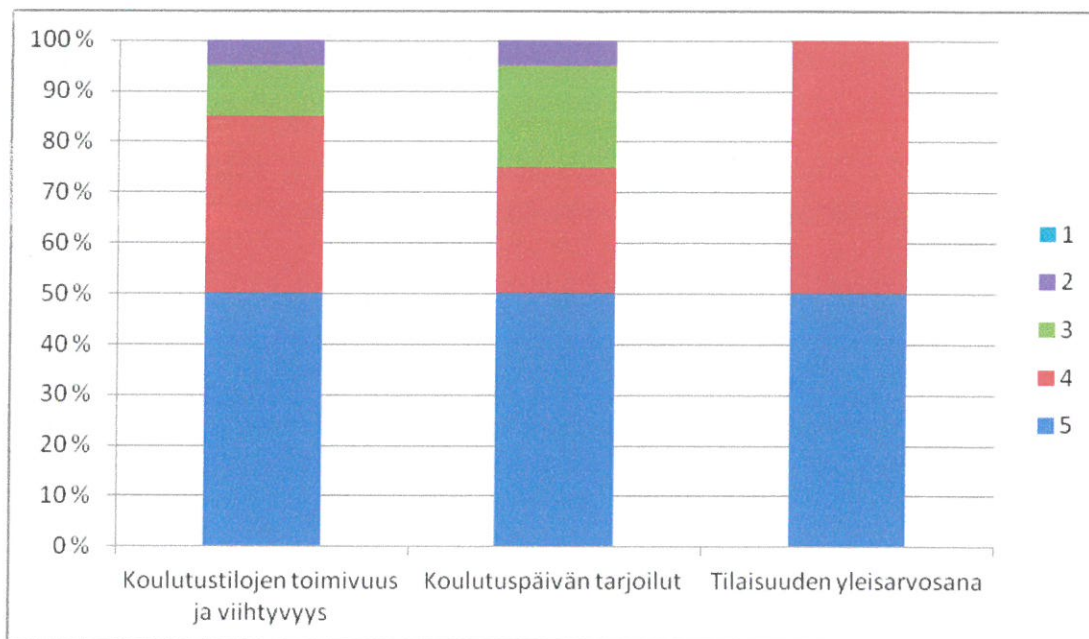
Täydennyskoulutukseen osallistui 30 henkilöä. Heistä 21 palautti kirjallisen arviointikaavakkeen ja näistä yksi oli tyhjä. Ensimmäisessä osiossa arvioitiin kouluttajaa ja koulutuspäivän sisältöä rasti ruutuun menetelmällä.

Kaiken kaikkiaan vastaajat olivat tyytyväisiä sekä koulutukseen että kurssin materiaaliin. Koulutustilaisuuden vauhti oli vastaajien mukaan hieman liian nopea. Osan mielestä kuitenkin sopiva ja kenenkään mielestä ei liian nopea.



Kuvio 3. Arvio kouluttajasta ja koulutuspäivän sisällöstä. (5 erinomainen liian nopea, erinomainen, 1 en lainkaan, liian hidas, heikko)

Toisessa osiossa arvioitiin koulutustilaisuutta rasti ruutuun menetelmällä.



Kuvio 4. Arvio koulustilaisuudesta. (5 erinomainen, 1 heikko)

Vastaajista 50 prosenttia oli sitä mieltä että koulutustila olivat toimivat ja viihtyisät. Myös tarjoilut olivat onnistuneet. Tilaisuuden yleisarvosana oli myös vastaajien mukaan erinomainen.

Lopuksi oli vapaalle palautteelle tilaa. Läsä olleet kommentoivat valtuustosalia kokoksi koulutuspaikaksi. Kuuluvuus oli ajoittain heikkoa mikrofoneista huolimatta. Koulutuspäivän aihe koettiin ajankohtaiseksi ja päivän anti hyväksi. Tietoa jaettiin ”tiivissä” paketissa, kokonaisuus oli hyvä ja mielenkiintoinen. Aihe herätti ajatuksia ja toivottiin käytännön läheistä toteutusta. Myös riittävää tahtotilaa odotetaan päätöksentekijöiltä. Esiintyjät saivat kiitosta, erityisesti Katja Laine Turusta. Hän edusti kolmatta sektoria. Aikataulussa pysyttiin koko päivän, ja keskustelulle riitti aikaa. Tulevaisuus nähtiin parempana. Täydennyskoulutuspäivä antoi ammattilaisille paljon mietittävää ja ajateltavaa oman kunnan palvelutorin kehittämiseksi.

6.2 Arviointikeskustelu

Arviointikeskustelussa olivat läsnä kotihoidon sairaanhoitaja Pilpola, Koivukodon vastaava sairaanhoitaja Silvast, Pihlajakodon vastaava sairaanhoitaja Jalava, avopal-

velujohtaja Koski, muisti- ja palvelupisteen sairaanhoitaja Lainio sekä opinnäytetyön tekijä. Arviointikeskustelu pidettiin noin viikon kuluttua täydennyskoulutuspäivästä.

Keskustelu oli vilkasta. Todettiin, että koulutuspäivä oli hyvä, paljon ajatuksia herättävä. Luennoitsijat olivat hyviä, asiantuntevia. Rauma ja Turku koettiin Laitilan verrokkikunniksi turhan isoiksi.

Palvelutori nimenä toi mieleen markkinat. Todettiin, että Laitilan palvelupisteen nimi on muisti- ja palvelupiste. Keskustelussa kävi ilmi, että ongelmana meillä ovat asiakkaat, jotka eivät ole palveluiden piirissä. Miten heidät tavoitetaan? Miten voitaisiin paremmin tukea palvelupisteen avulla omaishoitajia?

Muisti- ja palvelupisteen hoitaja koki myös työaikansa olevan rajallinen ohjaukseen ja neuvontaan. Työaikaa tähän on ohjattu puolet kokonaistyöajasta. Toiminta on ajanvarauksellista, ja siten rajoittavaa. Puhelimitse hoitajaa ei välttämättä heti tavoiteta, koska hänellä voi olla muistitestin teko meneillään. Sijaista ei ole nimetty palvelupisteen hoitajalle.

Koulutuksessa mukana olleet sairaanhoitajat mielsivät saamansa tiedon mukaan palvelupisteen hoitajan organisoitsijaksi, jonka tehtävänä nähtiin yhteistyön lisääminen yhdistyksien kanssa, kaupungin eri hallintokuntien ja kaupungin muiden työntekijöiden kanssa sekä paikkakunnan yritysten kanssa. Hänen tehtävänsä olisi tapahtumien käynnistäminen, organisointi. Myös pop up – piste herätti kiinnostusta läsnä olleiden kesken. Nähtiin, että palvelupisteen hoitajan tulee enemmän jalkautua asiakkaiden pariin.

Arviointikeskustelussa keskusteltiin myös tilaratkaisusta. Tällä hetkellä muisti- ja palvelupisteellä on välttävät tilat. Nämä sijaitsevat vaikeakulkuisen, monen oven takana olevassa tilassa. Samassa tilassa on myös kotihoidon ryhmä.

6.3 Itsearviointi

Opinnäytetyöntekijän näkökulmasta tämän kaltainen projektityö on erittäin mielenkiintoinen ja hyödyllinen tapa järjestää useammalle henkilölle samanaikaisesti koulutusta. Täydennyskoulutuspäivä onnistui erinomaisesti. Esiintyjät tulivat kaikki ajoissa paikalle, materiaali lähetettiin etukäteen ja materiaalia myös jaettiin tilaisuudessa ja sähköpostitse. Tarjoilut olivat hyvät ja riittävät. Valtuustosali tilana sai negatiivista palautetta lähinnä kuuluvuuden osalta. Tässä oli varmasti luennoitsijan mikrofonin käytöllä suuri merkitys. Täydennyskoulutuksesta saatu tieto oli tavoitteiden mukaista. Päällekkäisyyksien vuoksi Laitilan palvelupisteen hoitaja ei voinut koulutukseen osallistua. Tämä oli opinnäytetyöntekijän näkökulmasta päivän suurin haaste. Miten saada tietoa välitettyä henkilölle joka ei ole paikalla?

7 POHDINTA

Mielestäni täydennyskoulutuspäivälle asetetut tavoitteet saavutettiin. Osallistujia olisi mahtunut valtuustosaliin enemmänkin. Tilaisuus ja puhujat pysyivät aikataulussa, laitteet toimivat ja tarjoilu sekä materiaali riitti osallistujille. Jokaisen esityksen jälkeen käytiin vilkasta keskustelua.

Täydennyspäivän esitykset kuulleena, pitää todeta, että paljon on Laitilassa tehty ja paljon on vielä tehtävää. Täydennyskoulutuspäivässä esiintyneiden esityksistä kävi ilmi, että meidän tulisi ohjaus- ja neuvontapalveluissa tavoittaa ikäihmiset, jotka eivät kuulu säännöllisen kotihoidon palveluiden piiriin, ovat syrjäytymisuhan alaisia, yksinäisiä, turvattomia. Palvelutorilla halutaan siirtää säännöllisten palveluiden aloitusta. Tällä nähtiin olevan myös kustannusvaikutusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä palvelutorien merkitys kasvaa, asenteiden tulee muuttua, myös päätöksenteossa. Yhdessä on etsittävä vastauksia, jos ei palveluita ole, etsitään, kehitetään ja mietitään yhdessä miten asia saadaan korjattua. Voimme luoda ratkaisukesteistä ajattelua. Tämän tyyppistä ajattelumaailmaa tarvitaan. Ei pidä heti sanoa, täl-

laista palvelua meiltä ei valitettavasti löydy. Kotona halutaan ikääntyä, ja kotiolosuhteen on tehtävä mahdollisimman hyväksi ja halutuksi. Mielestäni tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että palvelupisteen hoitaja tekee jatkossakin kotikäyntejä ja palvelutarpeen arvioita. Tarpeiden tunnistaminen, ikäihmisten omat toiveet luovat perustan asiakaslähtöiselle palveluneuvonnalle.

Mielestäni meillä Laitilassakin on olemassa tarvittavat resurssit. Resurssien oikein kohdentaminen ja muutokseen johtaminen ovat myös johtamiskysymys. Tarvitaan selkeitä toimenkuvia sekä muutosjohtamista, uutta ajattelumallia. Tuntuu vähäiseltä henkilöresurssilta, puolet työajasta ohjaus- ja palveluneuvontaan. Muistisairaiden osuus väestöstä on kasvussa. Mielestäni tämä on riittävä, kunhan osataan jakaa tehtäviä ja ymmärretään yhteistyön merkitys. Laitilassa tulisi inventoida resurssit kokonaisvaltaisesti. Meillä on palvelupiste Avitus, jonka palveluohjaaja ohjaa ja neuvoo hyvinkin laajasti ikäihmisiä. Hän avustaa muun muassa kotitalousvähennyksien hakemisessa, neuvoo eri viranomaistahojen kanssa käytävässä yhteistyössä, avustaa pankkitunnuksien käytössä. Mielestäni Avitus on Laitilan Palvelutori. Muisti- ja neuvontapiste on Laitilassa meidän paikallinen Lähitorimme. Näiden lisäksi meillä on kotihoidossa kolme palveluohjaajaa, omaishoidossa oma palveluohjaaja. Kaukolankodissa on virikeohjaaja, joka tekee yhteistyötä muisti- ja palvelupisteen hoitajan kanssa. Lähitorin palveluihin tulisi kuulua ohjausta ja neuvontaa, järjestöjen ja vapaaehtoistyön esittelyä, liikuntaan ja hyvinvointiin liittyviä tietoiskuja sekä aktiivista toimintaa kaupungin liikuntatoimen/vapaa-aikatoimen kanssa. Lisäksi Lähitorin tulisi olla kohtaamispaikka, joka on matalankynnyksen paikka ja helposti saavutettavissa. Valitettavasti Laitilassa ei tätä ole vielä ymmärretty. Palvelupisteen hoitajan tulisi enemmän hakeutua vastaanottomaisesta toiminnasta vapaampaan, pop up tyyppiseen työskentelyyn.

Tällä hetkellä Laitilassa ollaan kunnostamassa fyysisiä toimitiloja muisti- ja palvelupisteelle. Tämä tulisi sijoittamaan talon toisessa kerroksessa, entisissä röntgenin tiloissa. Mielestäni tämä ei ole oikea ratkaisu. Pitäisi katsoa ohjauksen ja palveluneuvonnan lisääntyneitä tarvetta sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä. Toiseksi muistiasiakkaita hoidettaessa tulisi sijaita mahdollisimman lähellä terveydenhuollon ja lääkärin vastaanottoa. Lisäksi tämä suunniteltu sijainti toisessa kerroksessa on vaikeasti saavutettavissa. Muisti- ja palvelupisteen hoitajan tarkoituksena on

aloittaa jonkin asteista päivätoimintaa ikäihmisille, jotka eivät kuulu säännöllisen kotihoidon piiriin. Tämänkaltaiselle päivätoiminnalle en näe tarvetta tilojen osalta rakentaa. Tässä olisi muisti- ja palvelupisteen hoitajalla hyvä mahdollisuus toteuttaa pop up – tyyppistä ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi kirjastossa.

Täydennyskoulutuspäivän aikana selvisi myös yhteistyön ja tiedottamisen merkitys. Yksin emme selviä. Iäkkäiden palvelukenttä on alue johon emme yksin pysty vastaamaan. Tarvitaan yhteistyötä yhdistyksien, yrityksien ja eri hallintokuntien kanssa. Ohjaus- ja neuvontapalvelupisteen hoitaja nähtiin organisoijana, jonka yhtenä tehtävänä on tapahtumien järjestäminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kaupungin kotisivut ovat juuri uudistuneet, ja olisi toivottavaa saada ne ohjaus- ja palvelupisteenkin osalta houkuttelevammiksi ja enemmän informatiivisiksi. Sivuilla voitaisiin esimerkiksi markkinoida yhteistyössä järjestettyjä tapahtumia ja käyttää asiaan liittyviä linkkejä. Digitaalinen palvelutori tulee olemaan jatkossa iso osa ohjausta ja neuvontaa.

Projektityöskentely ja yleisötilaisuuden järjestäminen oli erittäin mielenkiintoista. Opin paljon ja näen, että voisisin jatkossakin työskennellä vastaavanlaisessa projektissa.

Nyt olisi hyvä istua alas ja miettiä mitä meillä on nyt, mitä tarvitsemme jatkossa ja millä keinoin pääsemme tavoitteeseemme. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia Laitilan ikääntyneen väestön kokemuksia muisti- ja palvelupisteen saavutettavuudesta ja sisällöstä.

LÄHTEET

- Arajärvi, P., 2014. Vanhuspalvelulaki - Mitä ja miksi? Teoksessa Mäki-Petäjä-Leinonen & Nieminen, L. (toim.) Vanhuus ja Oikeus. Helsinki: Hansaprint Oy, 257–264.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus - Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, Helsinki: Valopaino Oy.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2010. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY.
- Kuntatyönantajat www-sivut.
<http://www.kuntatyönantaja.fi/ajankohtaista/yleiskirjeet/2004>
- Laitilan ikääntyneen väestön palveluiden järjestämissuunnitelma 2013–2016.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012.28.12.2012/980.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120980>
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Sipoo: Silverprint.
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. 2.uud.p. Helsinki: Tietosanoma.
- Patronen, M., Hämäläinen, J., Sola, J., Leisio, J., Koistinen, T., Holja, T. 2015. Palvelutori, Ohjaus- ja neuvontapalvelu ikäihmisille. Sitra.
- Seppänen, M., Heinola, R., Andersson, S. 6/2009. Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa käytännössä, Ikäihmisten neuvontakeskuspalvelujen ja ehkäisevien kotikäyntien toteutuminen kunnissa. Helsinki. Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos. Valopaino Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, Terveydenhuollon täydennyskoulutussuositus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Suominen, S., Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- Vallo, H., Häyrinen, E. 2014. Tapahtuma on tilaisuus, tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tallinna: Tietosanoma Oy.

TÄYDENNYSKOULUTUSPÄIVÄ



PALVELUTORI TUTUKSI – KOULUTUSPÄIVÄ

Aika:	Keskiviikko 21.9.2016 klo 9.30–16.00
Paikka:	Laitilan kaupungintalon valtuustosali, Keskuskatu 30, 23800 Laitila
Kohderyhmä:	Lounais-Suomen kuntien sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöt, kuntien vanhusneuvostot ja luottamushenkilöt
Koulutuspäivän teema:	Palvelutorimalli ikäihmisten palvelumuotona, mallintoimintaperiaatteet sekä taloudelliset vaikutukset.

Ohjelma

klo 9.00	Kahvi
klo 9.30	Avaus Tanja Raisto-Elo, Laitila, kotihoidon sairaanhoitaja
klo 9.45	Palvelutorimallin perusesittely sekä taloudelliset vaikutukset Eeva Päivärinta, Sitra, johtava asiantuntija
klo 10.45	Palvelutori toimintamallina Turussa – kokemukset Päivi Penkkala, Turun kaupunki, Aktiivinen kuntalainen-projekti, projektipäällikkö
klo 11.45	Lounas (oma kustanteinen)
klo 12.30	Palvelutori toimintamallina Raumalla – kokemukset Minna Nurminen, Rauman kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto, projektityöntekijä
klo 13.30	Ikäihmisten palveluiden ohjaus, Asiakkaan polku – hanke Katja Laine, Turku, Turun kaupunkilähetys ry, hankekoordinaattori
klo 14.30	Loppukommentit, keskustelu
klo 15.00	Päätössanat

Ilmoittautumiset 16.9.16 mennessä tanja.raisto-elo@laitila.fi tai puh.050-5140005.

Lisätietoa Tanja Raisto-Elo, Laitilan kaupunki/kotihoidon sairaanhoitaja, sh-opiskelija/AMK, puh. 050 514 0005, tanja.raisto-elo@laitila.fi

ARVIOINTILOMAKE



L

PALVELUTORI TUTUKSI – KOULUTUSPÄIVÄ 21.9.2016 KLO 9.30–16.00

1. Kouluttaja ja koulutuspäivän sisältö: (rasti ruutuun)

		5	4	3	2	1	
Saavutitko tavoitteesi koulutuksessa?	Erinomaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En lainkaan
Koulutustilaisuuden vauhti oli	Liian nopea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Liian hidas
Kurssin kirjallinen materiaali	Erinomainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Heikko

2. Koulutustilaisuus: (rasti ruutuun)

Koulutustilojen toimivuus ja viihtyvyys	Erinomainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Heikko
Koulutuspäivän tarjoilut	Erinomainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Heikko
Tilaisuuden yleisarvosana	Erinomainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Heikko

Vapaa palaute päivän ohjelmasta:

Hyvä koulutuspäivään osallistunut, palautteesi on minulle tärkeä. Vastaa ystävällisesti yllä oleviin väittämiin.

KIITOS PALAUTTEESTASI!

HYVÄÄ SYKSYN JATKOA!

LEHTILEIKE

Palvelutorilla huomioidaan ikäihmisten toiveet

MARI LOIKKANEN

Sateenkaarihoidat nauttivat kivaan ja miellyttävää elämäntapaa, joka on tavallista, eikä josta kukaan olisi syvästi erikoinen. 100-vuotiskokoukseen, senoo Sitran johtava asiantuntija Eeva Päivärinta pukeutui tulleensa.

Koska Suomessa sata vuotta vanha sukupolvi vanhenee ja ihmiset elävät yhä pidempään, on tervettä harkita, millä tavalla kehittää vanhuksia tukevia palveluja. Uuden tilanteen vastaksi on kehitetty palvelutaloja, jotka tuovat ikäihmisten ja heidän läheistensä palveluun.

Päivärinta kertoo koululle palvelutalomaailmaa kokonaiskuvana. Laitilassa pidetyssä Päivärinta-tutuksessa koulun ohjelmassa koulutuksen tavoitteena oli auttaa koululle tervettä omien palvelutorien kehittämistä. Päivärinta kertoi koulun myös palvelutorien omiksi. Taru ja Katriina.

Palvelutori on käytännössä ohjattu ja ohjauttava palvelu, joka yhdistää asiantuntemusta ja palveluita. Asiantuntemusta tuetaan asiantuntijapalveluina, joihin kuuluvat kaikki vammaisesta ja kunnallisesta puolesta kunnallisen palvelun osi.

Ikäihmiselle oma omaan tarpeeseen

Hyönteisistä eläkkeelle jäävien ihmisten suojaa kukaan ei ole. Päivärinta muistuttaa, että kodin elinolosuhteiden on oltava sellaisia, että ihmiset voivat elää itsenäisesti ja turvallisissa olosuhteissa. Asiantuntemusta ja palveluita on oltava saatavilla, ja toiveet täytettävissä.

Kun asiantuntemusta ja palveluita on saatavilla, ihmisten



Sitran Eeva Päivärinta kertoo koululle, mitä palvelutoria on kyse.

tarjoa vanhuksille. Nyt siinä on myös kyselyissä näkyvä, että suuremmat eläkkeelle jääneet haluavat olla aktiivisia ja osallistua. Päivärinta kertoo.

Ennen ikäihmisten koulutusta on ollut viranomaiskoulutusta, mutta nyt halutaan mennä suuntaan, jossa koulutetaan jokuakin ihmistä yksittäisenä ihmisenä. Toiveita kuunnellaan tarkasti koulussa. Palvelutorilla asiantuntemusta on oltava saatavilla kysymyksiä varten, jotta ihmiset voivat.

Kotiin lähtevä ratkaisu on se, mikä on ihmisen oma.

Se, mitä ihmiset tarvitsevat, on se, mikä on heidän omia. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia.

Palvelutori tulee samalla vakuutuksella, että kukaan ei ole jättänyt palveluita. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia.

Asiantuntemusta on oltava saatavilla, jotta ihmiset voivat elää itsenäisesti ja turvallisissa olosuhteissa. Asiantuntemusta on oltava saatavilla, jotta ihmiset voivat elää itsenäisesti ja turvallisissa olosuhteissa.

Ennenkoinen vanhuuden päivät

Palvelutorilla on oltava saatavilla, jotta ihmiset voivat elää itsenäisesti ja turvallisissa olosuhteissa. Asiantuntemusta on oltava saatavilla, jotta ihmiset voivat elää itsenäisesti ja turvallisissa olosuhteissa.

”

Laitilassa ei vielä ole omaa palvelutoria, mutta vastaavanlainen palvelupiste on käynnistetty nimellä muisti- ja palvelupiste.

Kun tehdään väkijäsen kyselyä, on oltava huolellista, että palvelupiste on käynnistetty nimellä muisti- ja palvelupiste. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia.



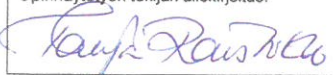
Ennen kaikkea on oltava selvää, että palvelupiste on käynnistetty nimellä muisti- ja palvelupiste. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia.

Päivärinta muistuttaa, että palvelupiste on käynnistetty nimellä muisti- ja palvelupiste. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia.

Laitilassa ei vielä ole omaa palvelutoria, mutta vastaavanlainen palvelupiste on käynnistetty nimellä muisti- ja palvelupiste. Se, mikä on heidän omia, on se, mikä on heidän omia.



SAMK / Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Opinnäytetyön tekijä: Tanja Raisto-Elo	
Opiskelijanumero: 1500967	Aloitusryhmä: AHT15SR/Avoim AMK
Koulutusohjelma: hoitotyö	
Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: Kirsti Santamäki, kirsti.santamaki@samk.fi, 044-710 3565, Samk/Kirsti Santamäki, Steniuksenkatu 8, 26100 RAUMA	
Toimeksiantaja, yhteys henkilön nimi, sähköposti, puhelinnumero, osoite ja y-tunnus: Laitilan kaupunki, Sosiaali- ja terveysjohtaja Marika Polso, marika.polso@laitila.fi, 050-336 5269, Keskuskatu 30, 23800 LAITILA, y-tunnus 0134480-9	
Opinnäytetyön nimi: Palvelutori tutuksi -ikäihmisille miel virkkiäks tai Laitilan ikäihmisten palvelupisteen käynnistäminen	
Työn etenemisaikataulu: vuoden 2016 loppuun mennessä Sopimus perustuu hyväksytyyn tutkimus-/projektisuunnitelmaan.	
Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla osapuolten kesken. Mikäli asiasta ei päästä sopimukseen, erimielisyydet ratkaistaan Satakunnan käräjäoikeudessa. Tätä sopimusta on laadittu 3 kappaletta, yksi kullekin osapuolelle.	
Olemme lukeneet sopimusehdot (sivu 2) ja hyväksymme ne.	
Päiväys: Laitila 5.9.2016	
Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus, nimike ja nimen selvennys:  Marika Polso, Sosiaali- ja terveysjohtaja	
Osaamisalueen johtajan allekirjoitus ja nimen selvennys: Satak / Tanja Raisto-Elo	
Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus: 	
Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus: 	

Sopimusehdot

Vakuutukset. Jos opinnäytetyö tehdään kokonaan tai osittain työsuhteessa palkkaa vastaan, niin toimeksiantajan on laadittava asianmukainen kirjallinen työ sopimus. Työnantaja huolehtii lainmukaisista vakuutuksista, sillä ammattikorkeakoulun vakuutukset eivät kata työsuhteessa tehtävän opinnäytetyön tekijää.

Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen. Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. Aineiston hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Satakunnan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.

Oikeudet opinnäytetyön tuloksiin. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.

Immateriaalioikeudet. Tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet opinnäytetyöhön kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja sopivat erikseen, missä laajuudessa tekijänoikeus tai muut immateriaalioikeudet siirtyvät toimeksiantajalle.

Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu. Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Ammattikorkeakoulu vastaa työn ohjauksesta, seurannasta ja työn riittävästä laadustasosta. Ammattikorkeakoulu ei ole taloudellisesti vastuussa työn tuloksista tai aikataulusta. Opinnäytetyön tekijä ei vastaa toimeksiantajalle vahingosta, joka toimeksiantajalle syntyy opinnäytetyön viivästyisestä, ellei erikseen toisin sovita. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta. Opiskelija sitoutuu palauttamaan toimeksiantajalle työn aikana saamansa luottamuksellisen aineiston, kun opinnäytetyö on valmistunut, tai kun osapuolet yhdessä toteavat, että yhteistyöedellytyksiä opinnäytetyön loppuun saattamiseksi ei ole.

Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus. Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettäväksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn taustaineistoon. Opinnäytetyö tai sen osia voidaan julkaista myös internetissä sopimalla niistä erikseen. Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opettaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa. Opinnäytetyösopimuksessa olevat yhteystiedot tallennetaan SAMKin asiakkuudenhallintajärjestelmään Yrinetiin. Tallentamisesta on laadittu henkilötietolain 539/1999 mukainen rekisteriseloste.

Satakunnan ammattikorkeakoululla on oikeus käyttää yhteistyöhanketta referenssinä ammattikorkeakoulun työelämäyhteyksistä, mukaan lukien SAMKin yhteistyötietokanta, johon voi tehdä hakuja internetissä. Opinnäytetyöstä näkyvät otsikko, organisaatio ja organisaation yhteyshenkilö. Hanketta voidaan lisäksi hyödyntää ammatillisen korkeakoulutuksen tavoitteita edistävästi esim. opetusmateriaalina tai -metodina edellyttäen, ettei hankkeeseen sisällyneiden tietojen luottamuksellisuutta vaaranneta.



Todellisuus ikääntymisestä ja vanhuudesta on muuttunut

- **Ikäihmiset ovat voimavara – mahdollisuus tänään ja tulevaisuudessa**
 - Eläkkeelle jääneet ovat korkeammin koulutettuja ja toimintakykyisempiä kuin ennen sekä keskenään vähemmän samanlaisia kuin nuorempina
 - Vapaaehtoistyöhön ja -toimintaan osallistumiseen on kiinnostusta ja halukkuutta
 - Eläkeläiset haluavat osallistua työelämään yhä enenevässä määrin
 - **Ikäihmiset haluavat ottaa vastuuta omasta elämästään ja päättää palveluistaan itse**
- **Kaventuneen kansalaisuuden aika historiaan**
 - Asennemuutoksesta se alkaa!
 - On tultava näkyväksi – **uudistetaan puhunta!**
 - Roolista tasa-arvoisena kansalaisena ei pidä luopua iän myötä
- **Sukupolvinen tieto ja kokemus kunniaan**
 - Tulemme 2-3:n sukupolven yhteiskunnasta 4-5:n sukupolven yhteiskuntaan
 - Sukupolvikokemukset tukemaan yhteisöllisyyttä ja ehkäisemään syrjäytymistä
- **Senioriosaaminen osaksi työelämää ja voimavaraksi vapaaehtoistyöhön**
 - Työelämän siirtymät ja sukupolvien välinen vaihto on mahdollista – jos arvo ja vaikuttavuus huomataan

Oman päätävävallan tukeminen = mahdollisuus asua kotona

- **Eläkkeellä työskentelyn verotus ja sen kannustimet**

- Tarkastellaan kokonaisverotuksen näkökulmasta kannustimia eläkkeellä työskentelylle ja tunnistetaan mahdolliset kannustinloukut.
- Tarve lainsäädännön uudistamiseen

- **Kotitalousvähennys**

- Kotitalousvähennyksen hyödyntäminen ikäihmisten palvelujen hankinnassa
- Lainsäädännön uudistaminen
 - Kotitalousvähennyksen kustannusneutraali mallintaminen, jossa vähennys kohdistetaan hoivapalveluihin ja muihin ikäihmisten tarvitsemiin palveluihin

- **Vapaaehtoistyö ja –toiminta, ”auttava vapaaehtoistyö”**

- Sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän edistäminen
- Vapaaehtoistyön opaskirja ja toimintamalli

Tukea ja mahdollisuuksia kotona asumiseen

- **Henkilökohtainen budjetti** omaishoidettaville Tampereen pilotti

- Toteutus pohjautuu palvelusetelijärjestelmään
- Lainsäädännön uudistaminen
 - Kokeilulainsäädäntö omaishoidettaville

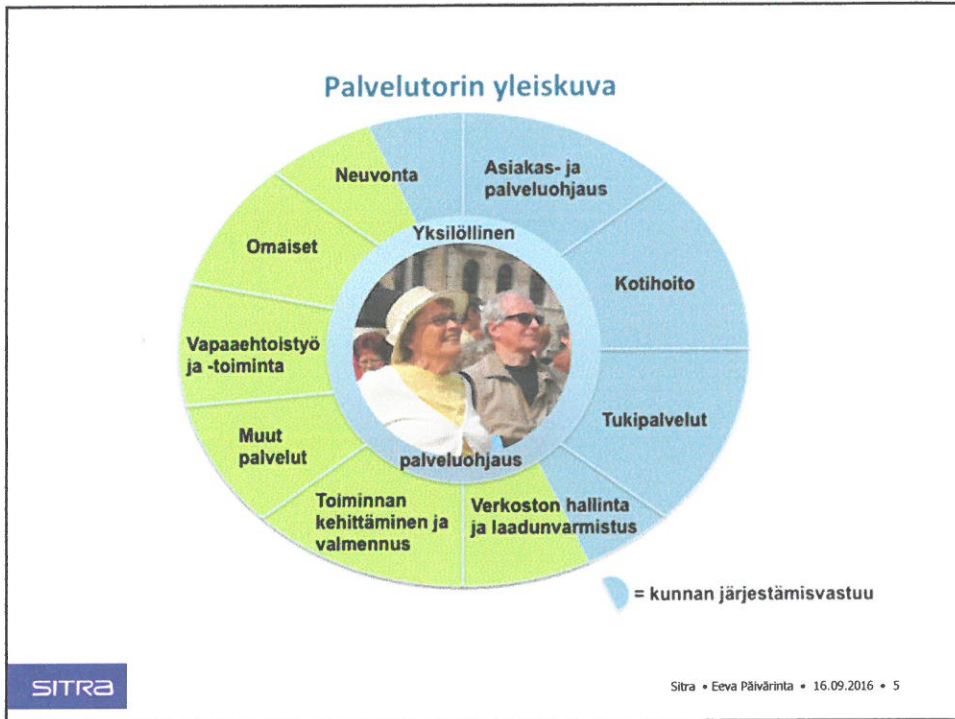
- **Palvelusetelit** osana palvelujen järjestämistä kunnissa

- **Monituottajamallin** hyödyntäminen palveluja järjestettäessä, järjestäjän rooli ja sopimusohjaus (yksityinen ja julkinen palvelutuotanto rinnan)

- **Asiakasohjauksen** laaja-alainen toteuttaminen palvelujen järjestämisvastuun osana (ohjaus, neuvonta, potilasohjaus, palveluohjaus)

- **Asumismuotojen kustannukset, kannustimet ja läpinäkyvyys**

- Lopputuloksena saadaan kotona asumista tukeva kannustinjärjestelmä -malli



Palvelutori –toimintamalli: ydintoimijana on ihminen

- **Neuvonnan ja asiakasohjauksen ratkaisukeskeinen toimintatapa**
 - ihmiset löytävät itse parhaat ratkaisut, kun he saavat tietoa ja tukea
 - dialoginen (vuorovaikutteinen) työskentelyote kaikessa kohtaamisessa
 - asiakasohjauksen laaja-alainen palvelutarpeen arviointi ja yksilöllinen palvelukokonaisuuden suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa
 - *kunnan viranomaisen vahvistaa palvelu- ja hoitosuunnitelman*
- **Ihmisellä on valmiina tarvittavat ratkaisut, jos hän saa apua niiden löytymisessä.**
 - Kun ihminen itse kertoo toiveensa ja tarpeensa, hän sitoutuu pieniin asioihin, oman itsensä kuntouttamiseen ja toimintakykynsä ylläpitoon arjessa.
- **Asiakkaan yksilöllinen kuuleminen on lähtökohta**
 - Hyvä asiakasohjaaja auttaa ihmistä löytämään tarkoituksenmukaisimmat palvelut ja palveluntuottajat.
 - Asiakkaan ongelmanratkaisukyky paranee, kun hän on itse osallistumassa omien tarpeidensa määrittelyyn.
 - *Toimintakyvyn säilymisen näkökulmasta on tärkeitä elää omannäköistä elämää ja kokea olevansa merkityksellinen ihminen.*

Palvelutori –toimintamalli: katalysaattorina ihmisen omat toiveet!

- **Palveluita ehdotetaan yksilön toiveiden, tarpeiden ja profiilin mukaan ratkaisukeskeisesti**
 - Tehtyjä ratkaisuja pitää arvioida säännöllisesti ja tavoitteita miettiä uudelleen.
 - Ihmisen voimavarojen ydin on hänen historiansa, perheensä, ammattinsa ja harrastuksensa.
 - Laadukas hoito ja palvelu ei ole kallista
- **Asiakas tekee itse päätökset palveluista ja sitoutuu toimimaan aktiivisesti omien voimavarojen mukaisesti**
 - Omasta voinnista on lupa puhua ja ikääntymisen tuomiin muutoksiin on hyvä suhtautua suopeasti: etsiä voimavaroja, jotka auttavat jaksamaan pienistä puutteista huolimatta, mutta myös hyväksyä voimavarojen vähenemisen. Ikä on vain osa identiteettiä.
- **Tavoite on, että asiakkaasta tulee itsensä palveluohjaaja**
 - asiakas-/palveluohjaajan erityisasiantuntemus ja taidot kuulla ovat asiakkaan käytettävissä hänen tehdessä valintojaan.

SITRA

Sitra • Eeva Pälvärinta • 16.09.2016 • 7

Palvelutori –toimintamalli: turvallista ostaa omalla rahalla itse haluamiani palveluja

- **Mahdollistaa laadukkaiden ja luotettavien palvelujen turvallisen hankinnan**
 - laatusertifiointi, palvelujen laadun hallinta ja valvonta sekä asiakasreklamoinnin nopea ja asiakaslähtöinen käsittely
- **Tarjoaa paikallisille järjestöille ja yrityksille markkinapaikan ja mahdollistaa kuntalaisille niiden hyödyntämisen**
- **Toiminnan keskiössä on kotona asuvat ikäihmiset, ennaltaehkäisy ja kotiin järjestettävät palvelut**
 - laaja-alainen palvelutarjonta asiakkaiden yksilölliseen tarpeeseen lisää valinnanvapautta
- **Mahdollistaa ja hyödyntää vapaaehtoistoimintaa ja -työtä**
 - Yhteisöllinen vastuu kanssakulkijoista voi olla tulevaisuudessa yhä useamman tavoitteena. Luovilla ratkaisuilla ikääntyvät löytävät uusia tehtäviä, joihin haluavat sitoutua.

SITRA

Sitra • Eeva Pälvärinta • 16.09.2016 • 8

Palvelutori ja sote-integraatio: Mitä tavoitellaan?

- **Asiakasohjaus** on se kohta, jossa tehdään asiakaslähtöiset **ratkaisut kokonaiskustannuksista** ja palvelujen laadusta
- Yksi asiakasohjaaja kohdentaa palveluita n. **5,5M€ / v.***
- Se tarkoittaa noin **20 000 € jokaisena työpäivänä**
 - Resurssien kohdentamista palvelupäätösten (vrt. pahosu) kautta
 - Eri tuotantoyksikköjen budjettien toimeenpanemista käytännössä
 - Palvelupakettien kokoamista asiakastarpeiden pohjalta

>Asiakasohjausprosessin suorituskyky asiakastason päivittäisissä "totuuden hetkissä" määrittää koko palvelujärjestelmän suorituskyvyn.

Asiakastason palvelujen integraatio (tietojen saatavuus) ja asiakkaan tarvitseman "osaamisen" integrointi verkostossa (ei pysyvät tiimit) ovat edellytys kustannusten hallintaan.

Organisaatioiden yhdistäminen sote-integraation nimissä ei riitä eikä aina ole tarpeellistakaan! – Kunnan palvelukokonaisuudet joustavat ja kokonaisuutta johdetaan.

SITRA

Sitra • Eeva Päivärinta • 16.09.2016 • 9

Palvelutori –toimintamallin vaikuttavuus

- **Kunnan näkökulmasta**
 - Toteuttaa vanhuspalvelulakia
 - Lisää kunnassa kustannusten hallintaa
 - Palvelutori ml. Lähitori –toimintamalli ja –tapa vahvistavat monituottajamallia
 - Lisää paikallista ja alueellista palvelutuotantoa, kehittää elinkeinotoimintaa
 - Paikallinen ja alueellinen työllistämisaikutus
 - Kunta voi järjestää Palvelutorin omana toimintana tai kilpailuttamalla ulkoisen palvelutuottajan
- **Kuntalaisen näkökulmasta**
 - Lisää kuntalaisen mahdollisuuksia valita itse
 - Lisää laadukkaiden ja luotettavien palvelujen turvallista hankintaa
 - Palvelutori vahvistaa asiakkaan asemaa esimerkiksi reklamaatio- ja erimielisyystilanteissa. Asiakas ei jää yksin. Viimesijassa asiakkaan asemaa vahvistaa vielä kunnan ja Palvelutoritoimijan sopimusohjaussuhde. Asiakastytyväisyydestä ja -turvallisuudesta vastaa viimesijassa kunta.
 - Korkea asiakastytyväisyys
- **Palvelutuottajien näkökulmasta**
 - Antaa järjestöille ja pienyrityksille markkinapaikan ja –kanavan
 - Parantaa järjestöjen ja pienyrityksien toimintaedellytyksiä ja kilpailuasemaa
 - Malli ei vaadi kunnan kilpailuttamana (järjestämänä) toimintana julkista hankintamenettelyä

SITRA

Sitra • Eeva Päivärinta • 16.09.2016 • 10

Palvelutorille asetetut vaikuttavuustavoitteet

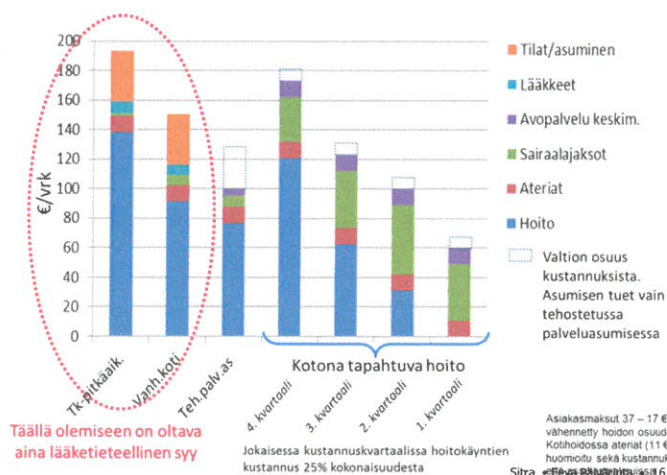
- Asiakas- ja palveluohjaus myöhentää tarvetta säännölliseen kotihoitoon ja siirtymistä tehostettuun palveluasumiseen.
- Palvelut kohdistuvat asiakkaan hyötyfunktion mukaisesti palveluihin, joita hän kokee eniten tarvitsevansa (vrt. omalla rahalla maksetut palvelut).
- Palvelujen kysynnän ohella myös työvoima kohdentuu asiakkaan näkökulmasta kriittisiin palveluihin. Välitön lisätyövoiman tarve vähenee.
- **Huomioitavaa:** muutokseen tarvittavat resurssit ovat olemassa. Tarvitaan uudenlaista ajattelua, johtamista ja esimiestyötä!

SITRA

Sitra • Eeva Päivärinta • 16.09.2016 • 11

Kustannusvertailu

- Kunnan kustannukset eri hoitovaihtoehtojen välillä
- Laitoshoido: vanhainkoti ja terveyskeskussairaala – tehostettu palveluasuminen – kotihoito



SITRA

Kustannusvertailu eri palveluvaihtoehtojen välillä:

- **Pitkäaikaishoito terveyskeskuksen vuodeosastolla** on aina kunnalle kalleinta. Erytisen kallista se on, jos potilaat eivät ole lääketieteellisesti perusteltuna sairaalahoidon tarpeessa. Siksi tk-vuodeosastohoidolle on ehdottomasti oltava aina lääketieteellinen syy.
- **Terveyskeskushoito** on tarkoituksenmukaista vanhusten hoidossa silloin, jos sillä korvataan **erikoissairaanhoidon** käyttöä. Esimerkkinä psykiatriset potilaat, jotka eivät pärjää tehostetussa palveluasumisessa epävakaan tilanteensa vuoksi.
- **Vanhainkotihoito** on tarkoituksenmukaista, mikäli sillä korvataan sairaalassa asumista. Jos vanhainkotihoitolla korvataan **tehostettua palveluasumista** se on kunnalle kallista.
- **Tehostettu palveluasuminen** on erityisen edullista, jos se korvaa tk-sairaalan pitkäaikaishoitoa tai edullista, jos se korvaa hoitoa vanhainkodissa. Kuitenkin sillä ehdolla, että tehostettu palveluasuminen vähentää lyhytaikaisen sairaalahoidon ja päivystyksen käyttöä suhteessa kotihoitoon. Eli pystytään hoitamaan esim. asukkaiden saattohoidot sekä viikonloppuina ja juhlapäivinä ilmentyvät tarpeet ilman päivystyskäyntejä.
- **Tehostettu palveluasuminen** voi kuitenkin olla kunnalle (järjestäjälle) kallista, jos siellä ei hoideta asiakkaiden vaativia tarpeita, vaan heidät lähetetään sairaalaan tai käytetään paljon päivystyspalveluita

”Siitä meidän on lähdettävä, että tähän on tultu”

Hannes Manninen



Tavoitteena on oma, hyvä elämä ja vaikuttavat palvelut – nyt tarvitaan muutos asenteisiin, kykyä omaksua uusia toimintatapoja ja taitoa kuunnella mitä ihminen sanoo!

sitra.fi

 Facebook.com/SitraFund

 @SitraFund

SITRA

Sitra • Etenä Päivämäärä • 16.09.2016



Selkeyttä
palveluviidakkoon
yhteistyötä
kehittämällä

Katja Laine, hankekoordinaattori
Turun Kaupunkilähetys ry.



Palveluviidakko?

Palvelutori ja Senioripuhelin

kotihoito vanhuspalvelujen sosiaalityö
päivätoiminta omaishoidon tuki
ateriapalvelu turvapalvelu apuvälinepalvelut
siivouksen palveluseteli muistikoordinaattorit asunnon muutostyöt
fysioterapia hyvinvointikeskukset toimintaterapia
asumis- ja hoivapalvelut saunapalvelu kotisairaaloiminta
veteraanikuntoutus senioriranneke

Palveluviidakko?

Palvelutori ja Senioripuhelin

ystävätoiminta kulttuuritoiminta kriisipuhelin
kotihoito vanhuspalvelujen sosiaalityö
päivätoiminta
yhdistysten neuvontapuhelimet omaishoidon tuki
ateriapalvelu turvapalvelu päivätoiminta
liikuntaryhmät vertaistukiryhmät apuvälinepalvelut
siivouksen palveluseteli muistikoordinaattorit ystävätoiminta
retket puhelinystävä asunnon muutostyöt
Avustajakeskus fysioterapia hyvinvointikeskukset toimintaterapia
Marttojen kotiapu saunapalvelu yhdistysten muu neuvonta
asumis- ja hoivapalvelut kädentaidot kotisairaaloiminta
kurssit veteraanikuntoutus senioriranneke tukihenkilötoiminta

Palveluviidakko?

Palvelutori ja Senioripuhelin

ystävätoiminta kulttuuritoiminta kriisipuhelin SRK:n raharengit
kotihoito vanhuspalvelujen sosiaalityö
päivätoiminta SRK:n digiapu Kelan matkakorvaukset
yhdistysten neuvontapuhelimet omaishoidon tuki
ateriapalvelu turvapalvelu päivätoiminta
lääkekorvaukset liikuntaryhmät apuvälinepalvelut
siivouksen palveluseteli Celia äänikirjat muistikoordinaattorit SRK:n muuttoapu ystävätoiminta
retket puhelinystävä asunnon muutostyöt
Avustajakeskus fysioterapia hyvinvointikeskukset kotitalousvähennys toimintaterapia
Marttojen kotiapu apuvälineyritykset yhdistysten muu neuvonta
asumis- ja hoivapalvelut kädentaidot VTKL:n korjausneuvonta kotisairaaloiminta
kurssit veteraanikuntoutus senioriranneke tukihenkilötoiminta
Kelan asumis- ja kotihoidon tuet

Mutta...

- Osaavatko ihmiset etsiä juuri tiettyä palvelua?
- Mistä he voivat tietää mitä kaikkea on tarjolla?
- Etsivätkö he nimenomaan kaupungin / kunnan tuottamaa palvelua?
- Vai erityisesti järjestön ym. tarjoamaa toimintaa?

Vai kaipaavatko he esimerkiksi vain vaihtelua arkeen, kuuntelijaa, ystävää, apua kodin arkeen, jne.?

Asiakkaan polku -hanke

- Toteutuu vuosina 2016-2017
(vuosi 2018 juurrutusta)
- RAY:n rahoittamaa hanketta koordinoi
Turun Kaupunkilähetys ry.
(hankekoordinaattorina Katja Laine)
- Turun kaupungilta hankkeessa työskentelee
60% työajalla palveluohjaaja Johanna Heiniluoma.





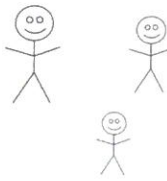
Kuntien ja järjestöjen yhteistyön teemarahoitus



Liikkuva Resurssikeskus -hanke

- Kiertää Turun eri alueilla ja kerää tietoa turkulaisilta ikäihmisiltä.
- Vie tietoa ikäihmisille.
- Pop up -vapaaehtoistoiminta.
- Kaupungilta 40% työntekijäresurssi.

Eri ikäiset asukkaat



Asiakkaan polku -hanke

- Työskentelee kaupungin ja järjestöjen työntekijöiden kanssa "asiakkaan polkujen" selkiytymiseksi.
- Lähitori-toiminnan pilotointi.
- Kaupungilta 60% työntekijäresurssi.



Liikkuvan resurssikeskuksen "Pysäkki"-kiertue: Turkulaisten eläkeläisten ajatuksia palveluohjauksesta ja neuvonnasta

- Keväällä ja kesällä 18 pysäkkiä, joissa kävijöitä yhteensä n. 1170 (miehiä n. 230).
- Jaettiin tietoa kaupungin sekä järjestöjen ja yhdistysten kesäajan toiminnasta sekä matalan kynnyksen vapaaehtoistoiminnoista.
- Kerättiin ihmisten ajatuksia palveluohjauksesta, mm. mistä hakisivat nyt ohjausta sitä kaivatessaan ja mistä toivoisivat sitä saavansa.

Liikkuvan resurssikeskuksen ”Pysäkki”- kiertue: Palveluohjaus-termi

- ”Palveluohjaus” ei sanana kerro kaikille mistä on kyse. Esim. osa koki saavansa palveluohjausta paikallista lehteä lukemalla.
- Jos halutaan tarjota palveluohjausta, pitäisikö sille keksiä helpommin ymmärrettävä sana tai ainakin ”avata” mitä sillä tarkoitetaan?
 - Olisiko esim. ohjaus ja neuvonta ilman palvelu-sanaa selkeämpi ymmärtää?
 - Olisiko ohjaus palveluihin parempi ilmaisu kuin palveluohjaus?

Liikkuvan resurssikeskuksen ”Pysäkki”- kiertue: Mistä tietoa haetaan?

- esitteistä, Menovinkit-esitteestä
- kunnan tai yhdistysten nettisivuilta tai googlettamalla
- hyvinvointikeskuksista
- Turku-postista, Turun Sanomien menovinkit-palstalta, ilmaisjakelulehdistä
- terveyskeskuksista
- kirjastosta
- Palvelutori Poijusta
- yhdistyksistä
- diakonilta ja papilta

Liikkuvan resurssikeskuksen ”Pysäkki”- kiertue: Palvelutori Poiju

- Palvelutori Poiju tunnettiin melko hyvin. Noin puolet, joilta asiaa kysyttiin tunsivat paikan ja he olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa apuun.
- Osa koki hyväksi Palvelutori sijainnin keskustassa. Toisaalta moni kaipasi palveluohjausta myös lähemmäksi kotia (yhden asian vuoksi ei tule lähdettyä keskustaan).
- Palvelutorin palvelunumero sai erityisen hyvää palautetta. Ihmiset kokivat tärkeäksi, että on yksi numero, josta voi kysyä palveluohjausta.
- Kasvotusten saatu ohjaus koettiin myös tärkeäksi, mm. eräs huonokuuloinen nainen sanoi, ettei puhelimitse kuule puhetta.

Liikkuvan resurssikeskuksen ”Pysäkki”- kiertue: Muita havaintoja

- Usean eri termin käyttö rinnakkain saattaa sekoittaa, esim. seniori vs. eläkeläinen?
”En tiennyt, että saisin bussiedun silloin kuin olisin sen jo oikeasti saanut. Entä konsertit yms.? Saako niistä iän perusteella alennusta, vaikka ei olisi eläkkeellä? Miten nämä oikein menee?”
- Kelan jakamista tuista oli paljon epätietoisuutta (eläkkeen saajan hoitotuki yms.).
- ”Kukaan ei kerro esim. terveyskeskuksessa, jos et osaa kysyä, että mitä palveluja on tarjolla ja mihin ollaan oikeutettuja. Etuja ja tukia ym. on vaikea itse tietää. Täytyisi tietää valmiiksi ja osata kysyä tarkemmin.”

Palveluviidakko?

Palvelutori ja Senioripuhelin

ystävätoiminta kulttuuritoiminta kriisipuhelin SRK:n raharengit
kotihoito päivätoiminta vanhuspalvelujen sosiaalityö
SRK:n digiapu yhdistysten neuvontapuhelimet Kelan matkakorvaukset
ateriapalvelu turvapalvelu päivätoiminta omaishoidon tuki
lääkekorvaukset liikuntaryhmät vertaistukiryhmät apuvälinepalvelut
siivouksen Celia äänikirjat muistikoordinaattorit SRK:n muuttoapu
palveluseteli retket puhelinystävä asunnon muutostyöt ystävätoiminta
Avustajakeskus fysioterapia hyvinvointikeskukset kotitalousvähennys
Marttojen kotiapu saunapalvelu yhdistysten muu neuvonta toimintaterapia
asumis- ja hoivapalvelut kädentaidot VTKL:n korjausneuvonta
kurssit veteraanikuntoutus senioriranneke tukihenkilötoiminta
Kelan asumis- ja kotihoidon tuet

Asiakkaan polku -hanke:

Mitä haluamme saada aikaan?

- Tukea tarvitseva 60+ vuotias turkulainen ei joudu etsimään oikeaa palvelua "palveluviidakosta" vaan Turun kaupungin ja eri järjestöjen työntekijät osaavat ohjata hänet sujuvasti oikeiden palvelujen piiriin.

Tavoitteet

- Tuoda sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tukitoiminta selkeämmin osaksi Turun kaupungin tukitoimintaa ja ehkäisevää työtä.
- Selkiyttää tukea tarvitsevan, 60+ vuotiaan turkulaisen ”asiakkaan polkuja” kaupungin palvelujen sekä eri järjestöjen toimintojen välillä.
- Eri-ikäisten ja eri elämänvaiheessa työtä tekevien toimijoiden voimavarojen suunnitelmallinen hyödyntäminen yhteistyön kehittäminen.



ASIAKKAAN POLKU -HANKE 2016-2017

Versio 3 / 15.6.2016

Tuoda sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tukitoiminta selkeämmin osaksi Turun kaupungin tukitoimintaa ja ehkäisevää työtä.

Selkiyttää tukea tarvitsevan, 60+ vuotiaan turkulaisen ”asiakkaan polkuja” kaupungin palvelujen sekä eri järjestöjen toimintojen välillä.

Eri-ikäisten ja eri elämänvaiheessa työtä tekevien toimijoiden voimavarojen suunnitelmallinen hyödyntäminen yhteistyön kehittäminen.

KEINOJA TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEKSI

Luodaan Turun kaupungissa käytettävä toimintatapa, jolla 60+ vuotias kaupunkilainen saa tarvitsemansa tiedon ja tuen ajoissa.

Aktivoidaan kehittämisyhteistyöhön mukaan laajasti eri järjestöjen ja kaupungin työntekijöitä (mm. palvelutori, arviointiyksikkö, omaishoito, kotihoito, vanhussosiaalityö, kotiutustiimi, mielenterveyspalvelut, hyvinvointikeskukset, liikuntatoimi, kulttuuritoimi).

KAUPUNKI-JÄRJESTÖ -KEHITTÄMISPÄIVÄT:
- 4 kehittämispäivää, joissa kehitetään yhteistyön toimintatapoja + ruotsinkielisten tilaisuudet.
- Toimijat ja tehtävänkuvat tutuiksi keskenään toiminnallisuutta hyödyntäen (esim. kontakti-vihko, tietoisat työnkuvista, ym.)

MUUT YHTEISET KOULUTUKSELLISET TILAISUUDET kaupungin ja järjestöjen toimijoille esim. tiedotus asukkaalle ja keskinäisesti, työnjaon selkiyttäminen (lakisääteiset tehtävät vs. tukevat toiminnot).

Mukana KAUPUNGIN SÄHKÖISEN PALVELU-ALUSTAN (munpalvelut.fi) kehittämistyössä. Varmistetaan mm. asiakaskäyttäjien palautteen hyödyntäminen. Lisäksi aktivoidaan järjestöjä mukaan ja huolehtimaan omien tietojensa päivittämisestä, tiedottamaan palvelualustasta asiakkailleen ja keräämään käyttäjäpalautetta.

JÄRJESTÖJEN TOIMINNAN ESITTELYJEN KOORDINOINTI: Kokeillaan erilaisia tapoja, joilla järjestöt voivat esitellä omaa toimintaansa kaupungin työntekijöille ja lisätä yhteistyötä.

Testataan alueellista LÄHITORI-mallia Palvelutalo Iso-Heikkissä, avajaiset 19.1.2017.

Lähitori toimii asiakkaalle pisteenä, jossa hän voi ratkaista suuren joukon tarpeitaan yhdessä paikassa yhdellä käynnillä. Lähitori tarjoaa mm.
- palveluohjausta (kaupungin palveluohjaajat)
- järjestöjen toimintojen esittelyä toiminnallisesti (tukea ja neuvontaa + houkutteluaan uusia vapaaehtoisia ja osallistujia toimintoihin)
- kohtaamispaikka alueen eri-ikäisille ja eri kulttuureista tuleville asukkaalle (mm. MLL ja DaisyEläkeläiset kumppaneina)
- hyvinvointiin liittyviä tietoiskuja teemoittain
- muuta aktivoivaa toimintaa esim. liikunta- ja kulttuuritoimien kanssa

Lähitorin NETTISIVUT Tukenasi-sivustolla: Sivut avataan 12/2016.

Kaupungin CHAT-PALVELUOHJAUS: Digitaaliset palvelut -kärkihankkeessa kehitetään mahdollisesti chat-palveluohjausta, jolloin pyritään mukaan sen kehittelyyn + arvioidaan, onko tarvetta järjestöjen tuottamalle neuvonnalle.

Kehitetään Turun kaupungin ja järjestöjen kanssa erilaisia tapoja tiedottaa kaupungin palveluista ja järjestöjen toiminnoista asukkaalle (erityisryhmät huomioiden).

LIIKKUVA RESURSSIKESKUS -hanke tuo kohtaamiensa turkulaisten toiveet hankkeelle ja vie tietoa turkulaistille AP-hankkeen edetessä.

"NEUVONTAVIDEOT": Kootaan netissä olevat videot järjestöjen ja kaupungin työntekijöiden käyttöön. Kartoitetaan minkälaisille videoille (tai muulle materiaalille) on tarvetta + tuotetaan tarvittaessa yhdessä järjestöjen kanssa.

LÄHITORIN ja muiden tilaisuuksien, Lähitorin NETTISIVUJEN sekä hankkeen Twitterin ja blogin hyödyntäminen kaikkien yhteisessä tiedottamisessa (= asennetyötä: tiedotetaan toinen toisistamme).

Kaupunki-Järjestö -kehittämispäivissä kehitetään yhdessä uusia tiedottamisen muotoja.

Mukana kaupungin SÄHKÖISEN PALVELU-ALUSTAN (munpalvelut.fi) kehittämistyössä.

Turun Kaupunkilähetyksen ja Turun kaupungin työntekijöiden tiivis yhteinen kehittämistyö. TYÖPARITYÖSKENTELY

YHTEISET TILAISUUDET mm. kehittämispäiviä ja palaveria erilaisilla kokoonpanoilla (ideointi ja arviointi, tiedotus, juurtuminen)

ARVIINTITIEDON SÄÄNNÖLLINEN KERUU JA HYÖDYNTÄMINEN:

Esim. AP- ja LR-hankkeiden yhteinen kehittämisryhmä, itsearviointi ja sähköiset kyselyt työntekijöille (toteutuneen toiminnan arvioinnin lisäksi mahdollisuus antaa kehittämisideoita nimettömästi).

1. Luodaan toimintatapa, jolla yli 60-vuotias turkulainen saa tarvitsemansa tiedon ja tuen ajoissa.

- Kaupunki – Järjestö -kehittämispäivät:
 - Mukana runsas joukko sekä kaupungin että järjestöjen (ja seurakunnan) toimijoita, ”yhteyshenkilöt” välittävät viestiä eteenpäin.
 - 1. teemana tutustuminen ja uusien yhteistyökumppaneiden löytäminen (ns. kontaktivihko).
 - Toiminnat saavat kasvot, jolloin on helpompi olla yhteydessä jatkossakin ja ohjata omia asiakkaita oikeille tahoille.

1. Luodaan toimintatapa, jolla yli 60-vuotias turkulainen saa tarvitsemansa tiedon ja tuen ajoissa.

- Ruotsinkielisten toimijoiden oma ryhmä.
 - Teemat vastaavia kuin laajemmissa kehittämispäivissä, mutta yhteistyön kehittämistä ja yhteisiä kehittämisen kohteita mietitään nimenomaan ruotsinkielisten näkökulmasta.
- Muut yhteiset koulutukselliset tilaisuudet
 - esim. työnjaon selkiyttäminen ja yhteistyön miettiminen pienemmissä ryhmissä, kehitettyjen työkalujen juurtuminen käytännön työhön

1. Luodaan toimintatapa, jolla yli 60-vuotias turkulainen saa tarvitsemansa tiedon ja tuen ajoissa.

- Mukana munpalvelut.fi:n kehittämistyössä
 - Turun kaupungin ylläpitämä sähköinen palvelutori.
Hanke tuo järjestöjen näkökulmaa kehittämiseen.
www.munpalvelut.fi
- Järjestöjen toiminnan esittelyjen koordinointia tarpeiden ja toiveiden mukaan.
 - Keskitetysti saatava tieto helpottaa sen vastaanottamista.



2. Testataan alueellista LÄHITORI-mallia Palvelutalo Iso-Heikissä.

- Avajaiset 19.1.2017
- Lähitorin nettisivut aukeavat 12/2016
- Toimii asiakkaalle pisteenä, jossa hän voi ratkaista suuren joukon tarpeitaan yhdessä paikassa yhdellä käynnillä. Lähitori tarjoaa mm.
 - kohtaamispaikka alueen eri-ikäisille ja eri kulttuureista tuleville asukkaille
 - kaupungin palveluohjausta
 - järjestöjen toimintojen esittelyä toiminnallisesti
 - vapaaehtoistyön mahdollisuuksien esittelyä
 - liikuntaa
 - hyvinvointiin liittyviä tietoiskuja teemoittain
 - muuta aktivoivaa toimintaa esim. vapaa-aikatoimen kanssa



3. Kehitetään erilaisia tapoja tiedottaa kaupungin palveluista ja järjestöjen toiminnoista asukkaille (erityisryhmät huomioiden).

- Yhteistyö Liikkuva resurssikeskus -hankkeen kanssa!
- Kaupunki – Järjestö -kehittämispäivissä uusia viestinnän muotoja.
- Mukana munpalvelut.fi:n kehittämistyössä
- Hankkeen oma aktiivinen viestintä mm. Lähitorinettisivut, Twitter ja blogi.

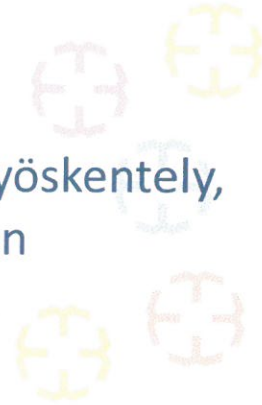
3. Kehitetään erilaisia tapoja tiedottaa kaupungin palveluista ja järjestöjen toiminnoista asukkaille (erityisryhmät huomioiden).

- Neuvontavideot:
 - Suomen- ja ruotsinkielisten videoiden koosteet www.tukenasi.fi/Neuvontavideoita
 - Tehdään erityisesti Turkuun räätälöityjä videoita / animaatioita. Videotarpeet Liikkuva resurssikeskus -hankkeen tapaamilta kaupunkilaisilta.
- Munpalvelut.fi kehittämistyössä mukana.
- Kehittämispäivät ja muut tilaisuudet

4. Turun Kaupunkilähetys ry:n ja Turun kaupungin työntekijöiden tiivis yhteistyö.

- Yhteinen kehittämistyö vahvistaa kehitettyjen toimintatapojen juurtumista käytännön työhön sekä osaksi järjestöjen ja kaupungin välistä toimintaa.

mm. työparityöskentely tiivistä, yhteisiä kehittämispäiviä, kehittämis-/ohjausryhmätyöskentely, muut säännölliset tapaamiset, työntekijöiden osallistaminen arviointiin ja kehittämiseen



Muuta toimintaa...

- Turku pohtii chat-palveluohjauksen kehittämistä. Mikäli toteutuu, pyritään mukaan sen kehittelyyn + arvioidaan, onko tarvetta järjestöjen tuottamalle neuvonnalle.



Heräsikö ajatuksia?

- Mitä olennaista hankkeesta / hankkeista puuttuu?
- Mikä kuulostaa parhaimmalta? Voisiko jotakin kokeilla / toteuttaa myös teidän kunnassanne tai järjestössänne?

Entä teidän kunnassanne / järjestössänne?

- Minkälaista yhteistyötä teillä tehdään eri toimijoiden kesken ihan konkreettisesti?
- Miten kuntalaisten toiveet ja tarpeet tulevat teillä kuulluksi?



Ota yhteyttä!

Katja Laine, hankekoordinaattori
puh. 040-1398 404 / katja.laine@tukenasi.fi

Pysy polulla... www.tukenasi.fi

