

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Marke Varis

TUKIPALVELUREKISTERIKÄYTÄNTEIDEN KEHITTÄMINEN
SIUN SOTEN JA KOTIPALVELUN TUKIPALVELUTUOTTAJIEN
VÄLISESSÄ YHTEISTYÖSSÄ

Opinnäytetyö
Syyskuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2019
Sosiaali- ja terveystalouden kehittäminen
ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Marke Varis

Nimeke
Tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittäminen Siun soten ja kotipalvelun tukipalvelutuottajien välisessä yhteistyössä

Toimeksiantaja
Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä

Tiivistelmä

Suomen ja koko Euroopan väestö ikääntyy ja ikääntyminen lisää hoidon tarvetta ja johtaa hoivan tarpeen kasvuun. Etenkin kotona asumisen tuen tarpeet kasvavat, sillä palvelujen tarjonnassa painotus on kotona asumisen tukemisessa. Kotipalvelun tukipalveluilla täydennetään kotihoidon palveluja. Kotipalvelun tukipalvelun rekisteriä ylläpitävät kunnat, joille kuuluvat kotipalvelun tukipalvelun valvontatehtävät.

Siun sote, eli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä ylläpitää vastualueensa tukipalvelurekisteriä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella kotipalvelun tukipalvelutuottajien ja julkisen sektorin yhteistoimintaa sekä selkeyttää tukipalvelurekisterikäytänteitä. Tehtävänä oli selvittää palveluntuottajien käsityksiä käytänteistä ja laatia kehittämissuunnitelma toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä, johon osallistettiin toimeksiantajan edustama sidosryhmä ja tukipalvelurekisterissä olevia kotipalvelun tukipalvelutuottajia.

Kehittämistyön tulokset osoittivat, että Siun soten ja palveluntuottajien näkemykset käytänteistä ovat hyvin yhtenäiset. Suurimmat kehittämistarpeet kohdistuivat omavalvontaan, perehdyttämiseen sekä palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Myös vuositteiset tapaamiset koettiin tarpeelliseksi. Kehittämistyön tuloksena laadittu kehittämissuunnitelma on jo käytössä käytännön toiminnassa hyödynnettävissä. Tulevaisuudessa kotipalvelun tukipalvelutoimintaa tullaan kehittämään edelleen sekä laajentamaan kehittämistoimintaa koskemaan myös muita sosiaalihuollon asiakasryhmiä kuin ikääntyneitä. Kehittämistoimintaan osallistetaan myös asiakkaita.

Kieli
suomi

Sivuja 77
Liitteet 4
Liitesivumäärä 9

Asiasanat
hoiva, kotipalvelun tukipalvelut, valvonta, verkostojohtaminen



THESIS September 2019
Master's Programme in Development
and Management of Social Services
and Health Care

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Author
Marke Varis

Title
Developing Support Service Registry Practices in Cooperation with Siun sote and Home Help Support Service Producers

Commissioned by
Siun sote - Joint Municipal Authority for North Karelia Social and Health Services

Abstract

The population of Finland and entire Europe is aging. Thus, the need for home help services increases as the emphasis in the provision of services is to support living at home.

The Siun sote organisation, Joint Municipal Authority for North Karelia Social and Health Services, maintains a support service registry. The aim of this thesis was to analyse co-operation between home help support service producers and the public sector. Another aim was to clarify the registry practises. The views of service producers on registry practises were explored. Also, there was a need to create a development plan to enhance registry practices. The client's employees participated in this study. In addition, some home help support service producers that were on the registry were recruited in the study.

The study showed that the views of Siun sote employees and service producers were similar. Major development needs calling for action were supervision and induction. In service producers' opinion, annual development meetings would be important. Home help support service practices will be developed later on. In future, development activity will expand to cover not only the care of older people but also other client groups in the field of social welfare. Clients will also be involved in this development work.

Language
Finnish

Pages 77
Appendices 4
Pages of Appendices 9

Keywords
care, home help support services, supervision, network leadership

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Ikääntyvä yhteiskuntamme	8
2.1	Hoiva muuttuvassa toimintaympäristössä.....	8
2.2	Hoivan tarpeeseen varautuminen	9
3	Kotona asumisen tukeminen.....	13
3.1	Julkisen sektorin kotihoitopalvelut ja kotihoidon tila	13
3.2	Yksityiset sotepalvelut	17
3.3	Kotitalousvähennysoikeus	19
3.4	Kotipalvelun tukipalvelut sosiaalihuollon palveluna.....	20
4	Valvonta - yhteistyötä vai kontrollia?.....	21
4.1	Valvontavastuut ja tehtävät.....	21
4.2	Omavalvonta.....	23
5	Verkostot ja niiden johtaminen	25
5.1	Verkostot palvelujen uudistamisen tukena.....	25
5.2	Verkostojohtaminen	26
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä	29
7	Opinnäytetyön toimintaympäristön kuvaus	29
7.1	Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä	29
7.2	Siun soten tukipalvelurekisterin palvelut	31
7.3	Kehittämisen tarve	33
8	Kehittämistyön menetelmälliset valinnat	34
8.1	Tutkimuksellinen kehittämistyö	34
8.2	SWOT-analyysi.....	38
8.3	Demokraattinen dialogi	39
8.4	Kysely	39
8.5	Muut käytetyt menetelmät.....	40
9	Kehittämistyön käytännön toteutus	40
9.1	Kehittämistyön prosessin kuvaus.....	40
9.2	Siun soten edustajien kanssa tehtävä yhteistyö	44
9.3	Kotipalvelun tukipalvelutuottajien kehittämistapaaminen	44
9.4	Kysely palveluntuottajille tukipalvelurekisterikäytänteistä	46
10	Tulokset	46
10.1	SWOT-analyysin tulokset.....	46
10.2	Palveluntuottajille järjestetyn tapaamisen tulokset.....	47
10.3	Palveluntuottajille laaditun kyselyn tulokset	48
10.4	Kehittämissuunnitelma.....	51
11	Pohdinta.....	52
11.1	Tulosten tarkastelua	52
11.2	Kehittämistyön arviointi.....	56
11.3	Opinnäytetyön kehittämissuunnitelman ja menetelmien tarkastelua.....	58
11.4	Luotettavuus ja eettisyys	61
11.5	Juurruttaminen ja jatkokehittämismahdollisuudet	62
	Lähteet.....	64

Liitteet

- Liite 1 Kotipalvelun tukipalvelun osaamisen varmistaminen
- Liite 2 Kutsu kehittämistapaamiseen
- Liite 3 Kysely tukipalvelutuottajille
- Liite 4 Kehittämissuunnitelma

1 Johdanto

Koko Euroopassa yhteiskunnalliset muutokset, kuten väestön ikääntyminen ovat johtaneet henkilökohtaisen avun ja kotipalvelun käytön huomattavaan kasvuun. Vuonna 2017 lähes viidennes EU:n väestöstä oli 65-vuotiaita tai sitä vanhempia. 80-vuotiaiden ja sitä vanhempien osuuden odotetaan kaksinkertaistuvan vuoteen 2080 mennessä. Suomi ikääntyy muun Euroopan mukana. Huoltosuhdetta tarkasteltaessa Suomessa oli vuonna 2017 yhtä yli 65-vuotiasta asukasta kohti kolme työikäistä ihmistä. (Eurostat 2017.)

Suomessa on tehty vuosia palvelurakenteen muutosta, jonka tavoitteena on tukea ikääntyneiden kotona asumista ja kehittää kotihoitoa laitoshoidon sijaan. Useat viimeaikaiset tutkimukset osoittavat, että monet ikääntyneet ovat kokeneet, että he eivät saa riittävästi apua arjen toimintoihin, kuten kodin siivoukseen, kauppa-asiointiin tai muuhun tavanomaiseen toimintaan, josta eivät selviä ilman toisen ihmisen apua. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen vuoden 2018 tilastotiedon mukaan viimeisen kymmenen vuoden aikana kotipalvelu ja kotipalvelun tukipalvelut julkisen sektorin tuottamana palveluna ovat vähentyneet. Vastaavasti säännöllisen kotihoidon käynnit ovat lisääntyneet, mutta henkilöstöresurssit eivät ole samassa suhteessa kasvaneet.

Suomessa kotipalvelu on sosiaalihuollon palvelua ja tehtävä vaatii sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista kelpoisuutta. Kotipalvelun avulla tuetaan asiakkaita tilanteissa, joissa sairaus tai alentunut toimintakyky estää kotona selviytymisen arkipäivän tehtävistä ja henkilökohtaisista toiminnoista. Kotipalvelun antamaa apua voidaan täydentää kotipalvelun tukipalveluilla. Kotipalvelun tukipalveluja ovat esimerkiksi siivous, ateriapalvelu ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Sosiaalihuoltona annettavia kotipalvelun tukipalveluja voivat myydä myös toimijat, joilla ei ole sosiaalihuollon ammattitutkinnon mukaista pätevyyttä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Verohallinto 2019.)

Kunnat vastaavat tukipalvelujen valvonnasta ja sosiaalihuollon palvelujen järjestämisestä. Kuntien tehtävänä on ylläpitää rekisteriä tukipalvelua tuottavista toimijoista. Kotipalvelun tukipalvelun tuottajan on tehtävä ilmoitus siihen kuntaan, jonka alueella kotipalvelun tukipalvelua aikoo tuottaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a; Verohallinto 2019.)

Pohjois-Karjalan maakunnan ja Heinäveden alueen sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisestä vastaa Siun sote. Siun sote ylläpitää vastuualueensa tukipalvelurekisteriä. Rekisterissä on reilut 100 palveluntuottajaa, joista osa omaa sosiaalihuollon koulutuksen kuuluen myös yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin. Kaikilla rekisterissä olevilla palveluntuottajilla ei ole sosiaalihuollon ammattikelpoisuutta, joten he eivät pysty määrittämään sosiaalihuollon asiakkaan palvelujen tarvetta. Kotipalvelun tukipalveluja voidaan myydä sosiaalihuollon palveluna, jos palvelu perustuu asiakkaan sosiaalihuollon tarpeeseen. Sosiaalihuollon palvelujen tarpeen määrittämiseen vaaditaan sosiaalihuollon ammattihenkilölain 817/2015 mukainen pätevyys. Ikääntyvien määrän kasvaessa palvelujen tarpeeseen vastaamiseen tarvitaan niin julkisen sektorin kuin palveluntuottajien voimavaroja ja parhaimmillaan ne voivat täydentää toisiaan niin, että ikääntyneen kotona asumisen tukemista tehdään asiakkaan ehdoilla vaikuttavasti ja kokonaisvaltaisesti. Tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittäminen yhdistää palveluntuottajia ja kuntayhtymää, tukien kotona asuvaa sosiaalihuollon asiakasta saamaan laadultaan hyvää sosiaalihoitoa kotipalvelun tukipalvelujen tarpeeseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ikääntyneen kotona asumisen tukeminen. Tavoitteena oli tarkastella kotipalvelun tukipalvelua myyvien palveluntuottajien ja Siun soten välistä yhteistoimintaa tukipalvelurekisterissä ja selkeyttää tukipalvelurekisterikäytänteitä. Opinnäytetyön tehtävänä oli laatia suunnitelma tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittämisestä. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä.

2 Ikääntyvä yhteiskuntamme

2.1 Hoiva muuttuvassa toimintaympäristössä

Väestön ikärakenteen muutos uhkaa Suomen talouden tilaa. Vuonna 2017 Suomessa oli 75 vuotta täyttäneitä henkilöitä noin 500 000. Väestöennusteen mukaan heitä on vuonna 2030 noin 800 000. (Tilastokeskus 2018). Ikääntyneen määrän kasvaessa ja julkisen rahan niukentuessa kunnat ovat supistaneet omaa palvelutuotantoaan, ja samalla yksityinen vastuu iäkkäiden hoivasta ja hoidosta on lisääntynyt. Omaiset kantavat läheisistään hoitovastuuta entistä pidempään, ja palvelua täydennetään ostamalla yksityisiltä markkinoilta kotitalousvähennyksen muodossa esimerkiksi siivous- tai ateriapalvelua. (Anttonen, Sipilä 2012, 45-47.)

Hoivan käsite esiintyi suomalaisessa virkakielessä oletetusti ensimmäisen kerran vuonna 1965. Hoivaa oli käytetty kotiapukeskuksen ohjeissa, jossa työntekijälle annettiin tehtäväksi korvata heikkokuntoiselle vanhukselle hoivaa, jonka toisissa olosuhteissa olisi tehneet läheiset tai perheenjäsenet. Hoivan voidaan nähdä olevan monikerroksinen käsite, joka vaatii niin fyysistä kuin psyykkistäkin työpanosta ja se vaatii jonkun, joka tekee. Hoiva on lähellä auttamista, mutta hoivan erottaa se, että autettava ei itse kykene suoriutumaan arkipäivään liittyvistä tehtävistä. (Tedre 1999, 40-44.) Hoiva voi olla avustamista kauppa-asioissa, pankkiasioissa, hygienian hoidossa, ruokailussa ja kaikessa tavanomaisissa toiminnoissa. Hoivaa antavat läheiset, ja hoivaa voi ostaa yksityisiltä toimijoilta sekä julkiselta sektorilta. (Kröger, van Aerschot & Puthenparambil 2019, 124.)

Hoivaa voidaan tarkastella tarkemmin informaaliin hoivan ja formaalin hoivan kautta. Informaalilla hoivalla tarkoitetaan hoivaa, jota omaiset ja läheiset antavat toisilleen, kun vastaavasti formaalin hoivan voidaan nähdä olevan palvelua ja avustuksia, esimerkiksi etuisuuksia tai kotihoidon palvelua. Informaalin ja formaalin hoivaa voidaan saada yhtä aikaa, jotka edellyttävät usein palvelujen yhteensovittamista ja neuvotteluja. (Zechner 2010, 403-407.)

Käytännön sosiaalipoliittiset ratkaisut hoivaan ovat vaihdelleet eri aikakausina. Anttonen (2009) näkee suomalaisessa hoivapolitiikassa kolme eri vaihetta. Ensimmäinen vaihe ajoittui 1960- ja 1970-luvuille, jolloin hoivan tarpeisiin alettiin vastata poliittisten ja lainsäädännöllisten ratkaisujen avulla. Tuolloin esimerkiksi kotihoidon palvelut haluttiin saattaa lain avulla sitä tarvitsevien saataville. Seuraavassa vaiheessa 1980-luvulla julkinen vastuu palvelujen järjestämisessä ja rahoittamisessa laajeni ja kuntien merkitys hoivapalvelujen tuottajina ja sosiaalisten oikeuksien toteutumisen takaajana korostui. Hoivapolitiikan nykyisessä eli kolmannessa vaiheessa hoivapalvelujen tuottamisen tavoissa on vahvistunut markkinaperiaatteet. Julkisen tarjoamaa hoivaa on alettu täydentämään 2000-luvulta alkaen erilaisilla rahamääräisillä tukimuodoilla, esimerkiksi omaishoidon tuella tai palvelusetelillä. (Häikiö, van Aerschot & Anttonen 2011, 239-246.)

Palvelun käyttäjien suhteen julkiseen palveluun voidaan nähdä muuttuneen. Hyvin toimeentuleville ihmisille eivät riitä yhteiset hyvinvointipalvelut, sillä he haluavat parempaa. Uusi palvelukulttuuri korostaa yksilöllistä vapautta valita, mutta valinta mutkistuu hoivan alueella, jonka nähdään olevan henkilökohtaista ja pitkäkestoista ja hoivaa saavat asiakkaat ovat monesti haavoittuvassa asemassa. (Anttonen & Sipilä 2012, 45-47; Niemi-Laine 2019.)

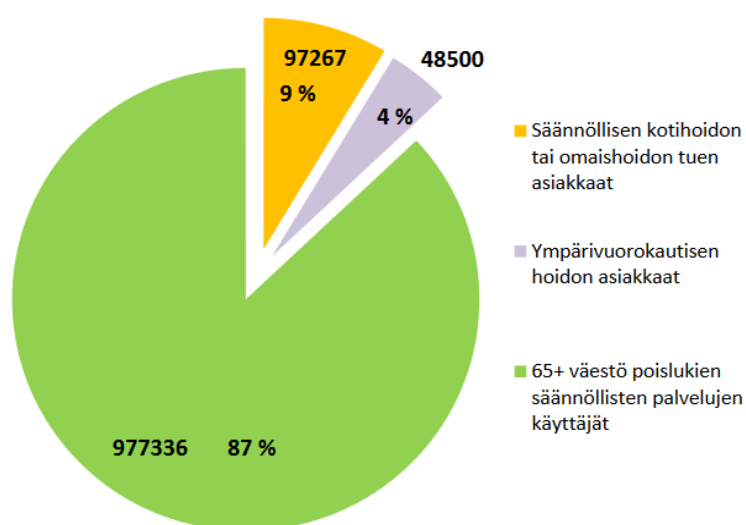
2.2 Hoivan tarpeeseen varautuminen

Suomessa on noin miljoona yli 65-vuotiasta. Yli 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien osuus väestöstä kasvaa kaikissa EU:n jäsenvaltioissa. Kasvua saattaa selittää suurten ikäluokkien eläköityminen, elinajan odotteen kasvu ja toisaalta vuosia jatkunut syntyvyyden aleneminen. (Eurostat 2018.) Suurin osa Suomessa asuvista yli 65-vuotiaista elää arkeaan itsenäisesti ilman säännöllistä apua, mutta suurimmalla osalla 90-vuotiaista ja sitä vanhemmista on jo merkittävästi toimintakyvyn rajoitteita, mikä tarkoittaa samalla lisääntyvää palvelun tarvetta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 10,15.)

Tutkittaessa 80 vuotta täyttäneen väestön elämänlaadun ja elinolojen kehitystä Suomessa vuosina 2004-2014, viidesosa tutkittavista oli kokenut, että he eivät

saa riittävästi apua. Joka neljännellä 80-84 vuotiaalla ja joka toisella yli 85-vuotiaalla ilmeni avun tarvetta päivittäisissä toiminnoissa, mutta apua saatiin pääasiassa muilta kuin virallisilta auttajilta. Valtaosaa 80 vuotta täyttäneistä auttoivat omat tai puolison lapset. Puolisoiden antaman avun määrä oli kaksinkertaistunut kymmenen vuoden aikana. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että toimintakyvyn parantuminen ja palvelujen tarpeen väheneminen eivät ulotu iäkkäimpiin väestöryhmiin, vaan palvelutarve kasvaa pitkäikäisyyden myötä. Palvelujen kysyntää lisäävät yksin asuvat ikäihmiset, joilla ei ole puolisoa tai muita omaisia auttamassa, ja vaikka omaisverkostoa olisi, kaikki palvelua tarvitsevat eivät välttämättä halua olla omaistensa varassa, vaan he ovat valmiita käyttämään omaa rahaa palvelujensa ostoon. (Vaarama, Mukkila & Hannikainen-Ingman 2014, 40,41,51-56).

Palveluja säännöllisesti käyttäviä yli 65-vuotiaita on noin 150 000. Säännöllisten palvelujen kokonaiskustannukset olivat vuonna 2015 yhteensä 4,5 miljardia euroa, joista kotihoidon kustannukset muodostivat 25 prosenttia ympärivuorokautisen hoidon kustannusten ollessa noin 70 prosenttia. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2017a, 10-13.) Kuviossa 1 on nähtävissä säännöllisten palvelujen käyttäjät ja 65 vuotta täyttänyt väestö vuonna 2015.



Kuvio 1. Säännöllisten palvelujen käyttäjät ja 65 vuotta täyttänyt väestö vuonna 2015 (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2017a, 11).

Vanhuspalvelulain (989/2012) mukaan kunnan on laadittava suunnitelma siitä, mitä toimenpiteitä aikoo toteuttaa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen elämisen suoriutumisen tukemiseksi, järjestämiseksi sekä kehittämiseksi. Suunnitelmassa tulee määritellä muun muassa, miten kunta aikoo tehdä yhteistyötä kunnan eri toimialojen, julkisten tahojen, yritysten sekä järjestöjen sekä muiden yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa. Vanhuspalvelulaki määrittelee iäkkääksi henkilön, jolla korkean iän takia fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt joko alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi tai korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen takia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 980/2012.) Ikääntyneiden palvelujen suunnittelussa on huomioitava, että merkittävä osa ikääntyneistä muodostaa yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvaisen kansalaisten ryhmän, jotka voivat olla taloudellisesti, fyysisesti sekä sosiaalisesti heikommassa asemassa kuin muut kansalaiset. (Häikiö ym. 2011, 246-247.)

Julkinen sektori vastaa viime kädessä perustuslakiin (731/1999) vedoten riittävästä sosiaali- ja terveystalouksista sekä huolehtii siitä, että kansalaisilla on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon sekä ihmisarvoiseen elämän edellyttämään turvaan. Kunnilla ja kuntayhtymillä on velvoite huolehtia ja järjestää sosiaali- ja terveystalouksia. Tarkemmin kuntien järjestämisvastuusta säädetään sosiaali- ja terveystalouksia koskevissa laeissa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta olevassa laeissa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992.)

Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Suomen kuntaliitto ovat laatineet vuodesta 2001 alkaen iäkkäiden palvelujen laatusuositukset, jonka tehtävänä on tukea kuntien päättäjiä ja johtoa palvelujen uudistustyössä sekä varautumisessa väestön ikärakenteen ja toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Viimeisin laatusuositus vuosille 2017-2019 kannustaa palvelurakennemuutokseen, kuten kotiin annettavien palvelujen määrän ja sisällön kehittämiseen ja laitoshoidon vähentämiseen. Laatusuosituksessa kehoitetaan yhteiskuntaa mukautumaan entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin ja edistämään mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaavia toimia. Laatusuositus painottaa iäkkäiden

ihmisten oikeutta saada elää omanlaistaan hyvää elämää iästään tai toimintakyvystään riippumatta. Iäkäs ihminen tulee nähdä omien voimavarojensa mukaisesti aktiivisena toimijana, joka asettaa itse omat tavoitteensa ja valikoi kiinnostuksen kohteensa. Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja taloudellisesti sekä sosiaalisesti kestävästä palvelujärjestelmän rakentamiseksi suositus jakautuu tarkemmin viiteen eri teema-alueeseen, joista yhtenä teemana on asiakas- ja palveluohjauksen keskiöön nostaminen. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen tavoitteena on saattaa läpinäkyväksi järjestöjen, kuntien ja muiden sektorien tuottamat palvelut ja myöntämät tuet, jotka alueella ovat saatavissa. Keskitetyssä asiakas ja palveluohjauksessa tulee näkyä myös kuntien määrittämät kriteerit palvelujen myöntämisessä. Oikea-aikaisen asiakas- ja palveluohjauksen avulla iäkkäälle henkilölle voidaan suunnitella yhteen sovitettuja palveluita, jotka tukevat iäkkään henkilön kotona asumista. Asiakas- ja palveluohjausta suositellaan järjestettävän matalan kynnyksen periaatteella. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, 7-17.)

Ikäihmisten kotihoitoa on kehitetty Juha Sipilän johtaman hallituksen aikana laatusuositukset huomioiden. Ministeriön alaisuudessa toteutettiin vuosina 2016-2018 Kehitetään kotihoitoa ja vahvistetaan omaishoitoa I&O-kärkihanke, jossa tavoitteina olivat ikäihmisten, perhehoitajien ja omais- ja perhehoidettavien yhdenvertaisuus, parempi palvelujen koordinaatio sekä kustannusten kasvun hillitseminen. Hankkeen avulla pyrittiin pysyvään muutokseen ja näyttöön perustuvien toimintamallien juurruttamiseen. Hankkeen sisällölliset tuotokset ovat hyödynnettävissä palvelujen järjestämisen ja tuottamisen tavasta riippumatta, vaikka hanke pääosin valmisteli soteuudistusta. Hanke rakensi ikäihmisten palvelukokonaisuuden kaikkiin 18 maakuntaan ja valmisteluista vastasi kunkin maakunnan I&O-muutosagentti. Soteuudistuksen aloittamista siirrettiin Sipilän hallituksen jättäessä eropyyntönsä 8.3.2019. (Noro & Karppanen, 2019, 9-12.) Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö asetti 8.4.2019 työryhmän, jonka tehtävänä on uudistaa 2019 päättyvä laatusuositus vuosille 2020-2023. Muita ministeriön asettamia työryhmän tehtäviä on vanhuspalvelulain uudistaminen sekä sosiaalihoitolain ja vanhuspalvelulain välisien päällekkäisyyksien poistaminen. Työryhmän toiminta kestää vuoden 2019 loppuun saakka. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b.)

Ikääntyminen koskettaa koko Eurooppaa ja kansainvälisestikin yhteistyötä tehden etsitään ratkaisuja ja hyviä käytänteitä muun muassa kotona asumisen tukemiseksi ja yleensäkin hoivan tarpeeseen vastaamiseksi. Suomesta Tampereen, Helsingin ja Jyväskylän yliopistot ovat mukana Ikääntymisen ja hoivan tutkimuksen huippuyksikössä, jossa 20 tutkijan voimin tarkastellaan vanhuuden globaalien muutosprosessien moninaisia vaikutuksia tosiinsa ja erityisesti vanhojen ihmisten hoivatarpeisiin. Suomen tutkimusryhmän huippuyksikön johtajana toimii Jyväskylän yliopiston professori Teppo Kröger. Tutkimuksen rahoituskausi kestää vuoteen 2025 saakka. (Jyväskylän yliopisto 2019.)

3 Kotona asumisen tukeminen

3.1 Julkisen sektorin kotihoitopalvelut ja kotihoidon tila

Vanhuspalvelulain (980/2012) tavoitteena on kotihoitopalvelujen ensisijaisuus. Kotihoitopalveluilla tarkoitetaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta, josta käytetään nimitystä kotihoito. Kotihoidossa käytetyt käsitteet eivät ole täysin selviä. Muun muassa Vaarama (2004) on kritisoinut, että on hyvin kapea-alaista puhua ikääntyneiden kotipalvelusta kotihoitona, sillä se saa aikaan sen, että ikääntyneiden kotona asuvien tarpeet muuttuvat ”hoidon” tarpeeksi ja kotipalvelut medikalisoituvat. (Tepponen 2009, 17-18.)

Tepponen sisällytti ”Kotihoidon integraatio ja laatu” väitöstutkimuksessaan kotihoidon käsitteeseen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon lisäksi myös sellaiset kotiin annettavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joita kunta ei itse välttämättä tuota, mutta hankkii ne asiakkailleen joko välittämällä tai ostamalla palvelut toisilta kunnilta, valtiolta tai yksityisiltä toimijoilta. Tepponen määritteli kotihoidon kattamaan vanhuksille annettavien palvelujen kokonaisuutta, joka sisältää sosiaali- ja terveystyöpalvelujen lisäksi esimerkiksi kulttuuri- ja sivistystyöpalveluja sekä sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua, sosiaalihuoltoasetuksen mukaisia palveluja tukipalveluineen sekä neuvontaa ja palveluohjausta. (Tepponen 2009, 19-22.)

Kotisairaanhoidon järjestetään useissa kunnissa osana kotihoitoa. Kotisairaanhoidon on terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaista toimintaa, jota kunnan tai kuntayhtymän on järjestettävä henkilöille, jotka eivät pysty alentuneen toimintakyvyn tai sairauden takia käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluja. Kotisairaanhoidot suorittavat asiakkaiden kotona erilaisia lääkärin määräämiä sairaanhoidon toimenpiteitä, kuten näytteiden ottoa, erilaisia mittauksia sekä lääkityksen, voimien seurantaan ja kivun hoitoon liittyviä toimenpiteitä. Useissa kunnissa kotisairaanhoidon lisäksi asiakkaat voivat saada kotiinsa kotisairaaloista määräaikaista hoitoa. Kotisairaaloahoito voi olla perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai niiden yhdessä järjestämää toimintaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019c.)

Kotipalvelusta säädetään sosiaalihuoltolaissa ja kotipalvelu luetaan osaksi kotihoitoa. Kotipalvelun avulla tuetaan asiakkaita tilanteissa, kun tarvitaan sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua arjen askareissa, esimerkiksi hygienian hoidossa. Ensimmäinen kotipalvelutoimintaa koskeva laki annettiin 1950-luvulla. Tuolloin palvelu oli tarkoitettu monilapsisille perheille ja palvelun nimenä oli kotihoidon apu. (Tepponen 2009,19.)

Kotisairaanhoidon ja kotipalvelun toimiessa eri lainsäädännön alaisuudessa vuonna 2005 säädettiin kotihoidon kokeilulain, jolla mahdollistettiin, että sosiaalihuoltolain mukainen kotipalvelu ja tuolloin kansanterveyslain, nykyisin terveydenhuoltolain, mukainen kotisairaanhoidon voivat toimia saman toimielimen alaisuudessa riippumatta siitä, miten kuntien sosiaali- ja terveyspalvelut on organisoitu. Kokeilulain tarkoituksena oli helpottaa yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Kokeilulakia toteutettiin aluksi vuoteen 2016 saakka, mutta sitä on esitetty jatkettavaksi vuoteen 2021 saakka, kunnes kuntien järjestämisvastuuta siirtyvät sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät maakunnille. Kuntien osallistuminen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon kokeilun yhdistämiseen on ollut vapaaehtoista. Kokeilukunnista rekisteriä ylläpitää sosiaali- ja terveysministeriö. (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kansanterveyslain väliaikaisesta muuttamisesta annetun lain voimaantulosäännöksen muuttamisesta HE 174/2018.)

Kotihoidon palveluja eli kokeilulain mukaista kotisairaanhoidoa ja kotipalvelua voidaan täydentää kotipalvelun tukipalveluilla. Kotipalvelun tukipalveluja voivat saada henkilöt, jotka eivät tarvitse välttämättä muita kotihoidon palveluja, kuten kotisairaanhoidoa tai kotipalvelua. Usein tukipalvelut ovat ensimmäisiä palveluja, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi. Kotipalvelun tukipalveluja ovat ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tarkemmin kotipalvelun tukipalveluista säädetään sosiaalasetuksessa 607/1983. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, sosiaalihuoltoasetus 607/1983.)

Tarkasteltaessa tilastojen näkökulmasta kotipalvelua ja kotipalvelun tukipalvelua, kotipalvelun asiakasmäärä on laskenut merkittävästi vajaan 20 vuoden aikana. Vielä 2011 noin puolet kotihoidon asiakkaista sai kotihoidon apua, kun esimerkiksi vuonna 2007 kotihoidon apua sai enää 18,9 prosenttia yli 75 -vuotiaista kotitalouksista (Tepponen 2009, 19.) Terveiden - ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän tilastotiedon mukaan myös kotipalvelujen tukipalvelun saatavuus on laskenut. Vuonna 2018 kotipalvelua yli 65 vuotta täyttäneistä kotitalouksista sai enää 9,4 prosenttia ja tukipalveluja 9,6 prosenttia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan kotihoidon asiakkaat tarvitsevat runsaasti hoidollista apua ja palvelut painottuvat paljon hoidollista apua tarvitseviin asiakkaisiin. Tällä on vaikutusta siihen, että kotipalvelun ja kotipalvelun tukipalvelun saatavuus on vaikeutunut, sillä asiakasmäärän ja hoidollisuuden myötä samassa suhteessa ei ole kasvanut kuitenkaan kotihoidon henkilöstön määrä, vaikka henkilöstöä on lähes kaikissa maakunnissa lisätty. Kuntien vanhuspalveluista vastaavilta kysyttiin kotihoidon riittävydestä. Vastaajista 46 prosenttia eli lähes joka toinen vastasi, että alueella ei ole riittävästi kotihoidon palveluja. Samansuuntainen on myös kotihoidon henkilöstön näkemys, sillä heiltä kysyttäessä kotihoidon henkilöstö oli kokenut, että he eivät pysty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin niin hyvin kuin he haluaisivat, (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.) Taulukossa 1 on kotihoidon apua ja tukipalvelua saavat kotitaloudet ja yli 65-vuotiaat asiakkaat vuosina 2010-2018. Kotihoidon avulla tilastossa tarkoitetaan kotipalvelua.

Taulukko 1. Kodinhoitoapua ja tukipalveluja saavat kotitaloudet ja yli 65-vuotiaat asiakkaat vuosina 2010-2018 (Sotkanet 2019).

			2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Kodinhoitoapua vuoden aikana saaneet 65 vuotta täyttäneiden kotitaloudet, % vastaavanikäisestä väestöstä, kunnan kustantamat palvelut info ind. 2044	Koko maa	yhteensä	11,2	11,0	9,6	9,4	9,6	9,4	9,2	9,3	9,4
		Tukipalvelua vuoden aikana saaneet 65 - 74-vuotiaat asiakkaat, kunnan kustantamat palvelut (2006 alkaen)	18 260	18 782	16 823	17 617	16 976	16 135	15 619	16 542	17 335
		Tukipalvelua vuoden aikana saaneet 65 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavanikäisestä väestöstä, kunnan kustantamat palvelut	12,3	12,1	11,4	11,4	10,8	10,1	9,5	9,5	9,6

Pohjoismaiden hoivatyön tehtäviä ja työolosuhteita tutkittaessa vuosina 2005-2015 tutkimuksessa ilmeni, että Suomessa kotihoidon tehtävät ovat pääosin pysyneet viimeisen kymmenen vuoden ajan lähes ennallaan, mutta työntekijät olivat kokeneet hallinnollisten töiden ja kirjaamisen käytetyn ajan lisääntyneen. Myös työntekijöiden kokemus riittämättömyyden tunteesta ja työpaineen lisääntymisestä oli merkittävästi kasvanut. Työn organisoinnin näkökulmasta muutoksia oli tapahtunut asiakkaaseen kohdistuvissa tukitoimissa. Esimerkiksi ateria- ja kaupapalvelut oli erotettu kotihoitotyöstä erillisiksi palveluiksi ja yhä harvemmin työntekijöillä jäi aikaa asiakkaiden sosiaaliseen tukeen ja vuorovaikutukseen. Yhteiset kahvihetket asiakkaan kanssa oli romahtaneet kymmenessä vuodessa 25 prosentista viiteen prosenttiin. (Kröger, van Aerschot & Puthenparambil 2018, 16-17,79.)

Julkisesti rahoitetusta aiemmin varsin laajalle ikääntyneiden ryhmälle tarjotusta kotipalvelusta on viimeisten vuosien kuluessa siirrytty huomattavasti pienemmälle ryhmälle kohdentuvaan sairaanhoitoon keskittyvään kotihoitoon. Tutkittaessa yli 75-vuotiaiden riittävää avun saantia Suomessa vuosina 2010 ja 2015 tutkimuksessa voitiin todeta, että pienituloisimmat ja toisaalta sairaimmat eivät nykyjärjestelmässä saa riittävää apua päivittäisten asioiden hoitamiseen, kuten

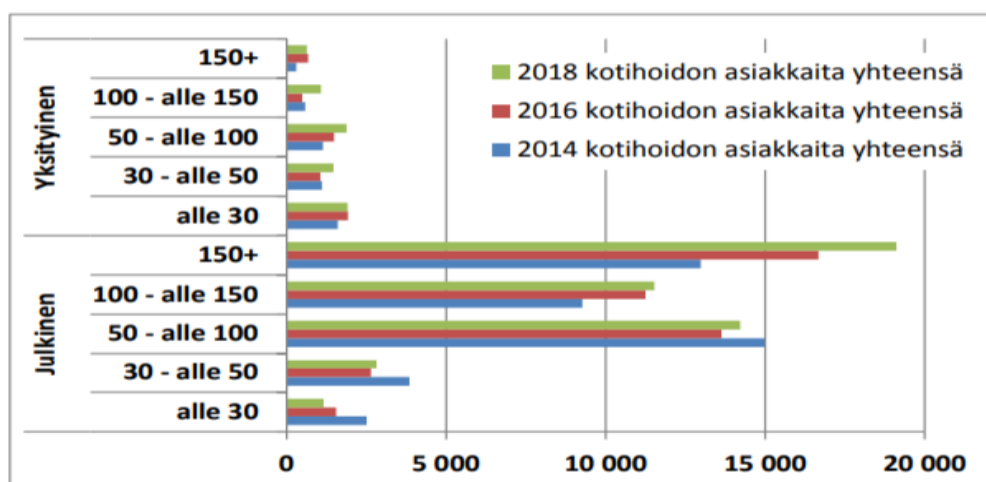
kodinhoitoon ja liikkumiseen. Riittämättömästä avun saannista puhuttaessa voidaan käyttää käsitettä hoivaköyhyys, jota tutkimuksen mukaan Suomessa esiintyy. Hoivaköyhyydellä tarkoitetaan avun puutetta, jolla voi olla yhteyttä taloudellisten resurssien puutteeseen, mutta hoivaköyhyys voi johtua useista muista syistä, esimerkiksi perheenjäsenien asumisesta kaukana toisistaan tai palvelujärjestelmän ongelmista. Hoivaköyhyyden poistamisen tulisi kaikkien yhteinen tavoite, sillä palvelujärjestelmän tulisi pystyä jo Suomen perustuslain (731/1999) mukaankin tarjoamaan apua sitä tarvitseville. Hoivaköyhyyden poistamiseen tarvitaan kaikkia toimijoita, niin valtiota, kuntia kuin palveluntuottajakin. (Kröger ym. 2019, 125-127, 131-133)

3.2 Yksityiset sotepalvelut

Sosiaali- ja terveystalouden palvelumarkkinat toimivat pääosin julkisen kysynnän varassa. Noin 80 prosenttia yritysten tuottamista sosiaalipalveluista perustuu kuntien tai kuntayhtymien hankintoihin. Yleisimpiä yksityisen palveluntuottajan palveluja ikääntyneille on kotipalvelut ja palveluasuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019d.)

Vuonna 2016 koteihin vietiin erilaista hoiva-apua lähes 1,5 miljardilla eurolla, Tästä summasta kuntien ja kuntayhtymien tuotoksen osuus oli 74 prosenttia ja yksityisen toiminnan osuus 26 prosenttia. Yksityisen sektorin järjestämien palveluiden osuus koko Suomen kotihoidosta kasvaa hitaasti, vaikka asiakkaiden palvelujen tarve lisääntyy. (Lith 2018a). Sote-palvelujen yrityskehitys on pienyritysvaltainen. Noin 95 prosenttia alan yrityksistä on alle 10 henkeä työllistäviä yrityksiä. Muun muassa valinnanvapauskokeilussa ilmeni, että erityisesti pienet yritykset ovat kokeneet markkinoilla toimimisessa haasteita. Laajat palvelukokonaisuudet, joita yrityksiltä edellytetään voi toimia markkinoille tulon esteenä. Myös alkuvaiheen taloudelliset riskit saattavat muodostua vaativiksi. (Valtioneuvosto 2019.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän tutkimuksen mukaan 12 prosenttia vanhusten kotihoidosta on yksityisen sektorin tuottamaa kotihoitoa ja 88 prosenttia julkisen tuottamaa. Suurista kaupungeista Oulu on ulkoistanut kotihoitoa eniten. Noin 40 prosenttia Oulun kotihoidon palveluista on yksityisen tuottamaa kotihoitopalvelua. Kaupunkimaisissa ja jopa maaseutumaisissa kunnissa yksityisten osuus kotihoidon tuottajana on lievässä kasvussa. Kasvu on ollut pienintä tiheästi asutuilla alueilla. Yksityisellä sektorilla kotihoidon yksiköt ovat pääosin alle 30 asiakkaan yksiköitä, kun vastaavasti julkisella sektorilla kotihoidon yksiköiden koot ovat kasvaneet. Kuviossa 2 on julkisen ja yksityisen sektorin kotihoitoa saavien asiakasosuuksien kehitys toimintayksiköiden koon mukaan vuosina 2014, 2016 ja 2018. (Alastalo, Kehusmaa & Penttinen 2018.)



Kuvio 2. Yksityisen ja julkisen kotihoidon asiakasosuuksien kehitys toimintayksiköiden koon mukaan vuosina 2014, 2016 ja 2018. (Alastalo ym. 2018).

Yritykset eivät osallistu pelkästään julkisesti rahoitettuun sote-palvelujärjestelmään, vaan osan niiden markkinoista muodostaa yksityinen kysyntä. (Valtioneuvosto 2019.). Verovelvollinen voi saada kotitalousvähennystä ostaessaan palvelua suoraan yksityiseltä toimijalta, joka voi osaltaan vähentää kunnallisen kotihoidon tarvetta. (Lith 2018a).

3.3 Kotitalousvähennysoikeus

Verovelvollinen voi käyttää kotitalousvähennysoikeutta tavanomaiseen kotitalous-, hoiva- ja hoitotyöhön. Tavanomaisuudella tarkoitetaan työtä, joita tehdään yleisesti kodin ja siellä asuvien henkilöiden hyväksi. (Verohallinto 2017.)

Kotitalousvähennystä koskeva laki kotitaloustyön väliaikaisesta verotuesta (728/1997) otettiin kokeiluluonteisesti käyttöön 1.10.1997. Kotitalousvähennyksen ohjeistuksia on muutettu ja tarkennettu useaan otteeseen. Viimeisimmän 11.12.2017 päivätyn verohallinnon ohjeen mukaan kotitalousvähennystä saa kotitaloustyöstä, jota teetetään kotona tai vapaa-ajan asunnossa. Vähennystä voi saada myös vanhempien tai isovanhempien kodissa tehdystä työstä. Kotitalousvähennystä voi saada vuonna 2019 enintään 2 400 euroa vuodessa. Omavastuu on 100 euroa/vuosi. Kotitalousvähennys on aina henkilökohtainen ja se myönnetään vain työosuudesta. Yrityksen, jolta työn ostaa, on oltava ennakkoperintärekisterissä. Kotitalousvähennystä haetaan verohallinnolta. Kotitalousvähennystä ei voi saada julkisen sektorin palveluista eikä palvelusetelipalveluista. (Verohallinto 2019a.)

Kotitaloustöissä on kysymys usein tehtävistä, jotka jäisivät tekemättä, jos niihin ei saisi apua omista sosiaalisista verkostoista. Sosiaaliset verkostot muodostuvat usein sukulaisista, naapureista, ystäväistä ja työkavereista. Kaikilla ihmisillä ei välttämättä ole sosiaaliset verkostot lähellä tai niistä ei löydy tarvittavaa osaamista. Tällöin tarpeelliset työt olisi tehtävä omatoimisesti, joten on perusteltua, että yhteiskunta tukee kotitalouksien ulkopuolisella teettämää työtä esimerkiksi verovähennyksin. (Lith 2018b, 14.)

Vuonna 2016 yli 75-vuotiaiden osuus kotitalousvähennyksen käytössä oli 74 prosenttia kaikkien kotitalousvähennykseen oikeuttavien hoiva- ja hoitotöiden kustannuksista. Kotitalousvähennyksen saajia oli 75 vuotta täyttäneiden ikäryhmässä vain 27 000, mikä tarkoittaa vain kahdeksaa prosenttia koko ikäryhmästä. Kotitalousvähennystä on käytetty vähän, vaikka verovähennykseen oikeuttaviin palveluihin sisältyy vähiten julkista sääntelyä ja rekisteröintiä, eikä niiden tuottaminen asiakkaille vaadi viranomaisen tarveharkintaa. (Lith 2018a.)

Tutkija Taija Härkinin (2017) Ylen haastattelun mukaan Vain harvat ikäihmiset tai toimintakyvyltään heikentyneet ihmiset tietävät arvonlisäverottomista sosiaalipalveluista, joita ovat esimerkiksi kotipalvelun tukipalvelut, eli käytännössä siivousapu, ikkunanpesu, kaupassakäynti ja saattoapu. Ne, jotka ovat oikeutettuja arvonlisäverottoman palvelun ostoon, voivat säästää jopa puolet palveluntarjoajien normaalihinnoista, sillä verottoman palvelun ostoon voi käyttää myös kotitalousvähennysoikeutta.

3.4 Kotipalvelun tukipalvelut sosiaalihuollon palveluna

Sosiaalihuollon asiakas, joka ostaa palveluja suoraan yksityiseltä toimijalta voi ostaa palvelua verottomana ja saada ostamistaan palveluista myös kotitalousvähennystä. Kotipalvelun tukipalvelut ovat arvonlisäverottomia palveluja, kun palveluja myydään asiakkaalle, joka on sosiaalihuoltoon oikeutettu, eli henkilöllä on sosiaalihuollon tarve. (Verohallinto 2019a.)

Kotipalvelun tukipalvelujen avulla tuetaan kotona asumista ja palveluja voivat tuottaa myös toimijat, joilla ei ole sosiaalihuollon ammattihenkilön 815/2015 mukaista kelpoisuutta (Verohallinto 2019a). Kotipalvelun tukipalveluja ovat ateria-, vaatehuolto-, kylvetys- siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut (Sosiaalihuoltoasetus 9 §.)

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukaan sosiaalihuollon asiakkaan tuen tarpeen määrittäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on tukea henkilön itsenäistä ja omaehtoista toimintaa. Sosiaalihuollon asiakkaana pidetään asiakasta, joka hakee sosiaalihuoltoa tai käyttää sosiaalihuollon palveluja. Sosiaalihuollon asiakkaan palvelujen tarve kirjataan suunnitelmaan, mikäli suunnitelman teko ei ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelmaan on tärkeää kirjata näkyviin tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat tuen järjestämiseen ja kuinka suunnitelman toteutumista seurataan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Palveluntarpeiden selvittämisen iäkkäälle henkilölle tekee sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 817/2015 tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 mukainen ammattihenkilö. Ammattihenkilöllä tulee olla laaja-alaista asiantuntemusta sekä yhteistyökykyä toimia iäkkään henkilön tarpeita vastaavasti muiden asiantuntijoiden kanssa. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.)

Palveluntuottajan, joka myy arvonlisäverottomana kotipalvelun tukipalveluja sosiaalihuollon asiakkaalle, on oltava kuntien tai kuntayhtymien ylläpitämässä tukipalvelurekisterissä. Rekisteröinti tukipalvelurekisteriin edellyttää, että palveluntuottaja täyttää muutkin arvonlisäverottoman palvelun myymisen ehdot, joita ovat esimerkiksi omavalvontasuunnitelma, ennakkoperintärekisteriin kuuluminen ja lakisääteisistä vakuutuksista huolehtiminen. Kuntien ja kuntayhtymien tehtävänä on valvoa alueensa kotipalvelun tukipalvelutoimintaa. Valvontavastuu siirtyi kunnille vuonna 2011 yksityisistä sosiaalipalveluista tulleen lain myötä (922/2011.)

4 Valvonta - yhteistyötä vai kontrollia?

4.1 Valvontavastuut ja tehtävät

Hallitusneuvottelupuolueiden puheenjohtajat linjasivat maakuntien tuottavan tulevaisuudessakin palvelut pääosin julkisina palveluina, joita yksityinen ja kolmas sektori täydentävät. Monipuolistuvan tuottajarakenteen myötä yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin kumppanuus ja yhteistyön tulisi korostaa toimintatapoja, joilla voidaan edistää palvelukokonaisuuksien saumattomuutta ja asiakkaan saamaa hyötyä. (Valtioneuvosto 2019.)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 921/2011 antaa ohjeet yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, toteuttamiseen ja valvontaan. Valvonnan ja ohjauksen ensisijainen tarkoitus on asiakkaan oikeuksien turvaaminen, asiakas- ja potilas turvallisuuden edistäminen sekä palvelun laadun varmistaminen. Valvonta pitää

sisällään ohjausta, jonka avulla pyritään varmistamaan, että palvelun käyttäjien oikeudet, palvelujen järjestäjien ja tuottajien lakisääteiset velvollisuudet toteutuvat. (Siun sote 2019a.) Sosiaali- ja terveysministeriön (2014) mukaan kunnat ja kuntayhtymät vastaavat siitä, että heidän vastuullaan oleva toiminta on lain- ja asianmukaista ja että asiakkaat saavat heille kuuluvat sosiaali- ja terveyspalvelut. (Nykänen, Kovasin, Liukko, Blomqvist, Krohn, Ahola, Nurmi, Koikkalainen & Jonsson 2017, 16).

Ylimpinä laillisuusvalvojina sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri. Heidän tehtävä on valvoa kaikkea viranomaistehtävien ja muiden julkisten tehtävien hoitamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaviranomaisina toimivat aluehallintovirastot ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Aluehallintovirasto ja Valvira ohjaa ja valvoo sekä yksityistä että julkista sosiaali- ja terveydenhuoltoa sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Aluehallintovirastot edistävät alueellista yhdenvertaisuutta hoitamalla lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueillaan. (Nykänen ym. 2017, 16.)

Valvira ja aluehallintovirasto ylläpitävät yhteistyössä yksityisen palvelun antajien rekisteriä. Yksityinen palvelun antajien rekisteri on sähköinen tietojärjestelmä, johon kirjataan yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta. Yksityisellä sosiaalipalvelujen ilmoituksenvaraisella toiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jossa palveluntuottaja harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelua. Palveluntuottajan on tehtävä ilmoituksenvaraisen toiminnan aloittamisesta, toiminnan muutoksesta sekä lopettamisesta kirjallinen ilmoitus siihen kuntaan, jossa palveluja antaa. Kunnan tehtävänä on ilmoittaa tiedot aluehallintovirastolle rekisterin pitoa varten. Ympärivuorokautinen yksityinen sosiaalipalvelu on luvanvaraista toimintaa. Ympärivuorokautiseen toimintaan tarvitaan aluehallintoviraston lupa. Jos palveluntuottaja tuottaa yksityisiä sosiaalipalveluja useammalla aluehallintoviraston alueella, tällöin myös luvan toimintaan antaa Valvira. Yksityisen palvelun antajien rekisteriin ei talleteta kotipalvelun tukipalveluja eikä niihin rinnastettavia palveluja. Niiden valvonnasta ja rekisteröinnistä vastaa kunta tai kuntayhtymä. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011; Valvira 2019; Verohallinto 2019b: Aluehallintovirasto 2018.)

Palveluntuottajan ilmoittautuessa kuntaan palveluntuottajaksi kuntien suositellaan tekevän palveluntuottajan rekisteröinnistä hallintolain (434/2003) mukainen päätös siitä, kumpaan rekisteriin palvelun tuottaja kuuluu: kotipalveluun vai kotipalvelun tukipalveluun. Jos tuottaja tuottaa kotipalvelua, tuottajan toiminta on silloin yksityistä sosiaalipalvelua ja kunta huolehtii toiminnasta tiedot aluehallintovirastolle. Kotipalvelua tuottava yritys voi tuottaa myös kotipalvelun tukipalvelua, jolloin tuottajan tiedot ovat kahdessa eri rekisterissä. Kotipalvelun tukipalveluja ei ilmoiteta aluehallintovirastoon eikä Valviraan, vaan rekisterin pidosta vastaa kunta tai kuntayhtymä (Verohallinto 2019a.)

Kunnat ja kuntayhtymät vastaavat kotipalvelun tukipalvelun valvonnan lisäksi myös muista tukipalveluista, kuten henkilökohtaisesta avusta ja perhepäivähoidosta. Verohallinto ohjeistaa kuntia ja kuntayhtymiä sekä palveluntuottajia arvonlisäverottomien palvelujen valvonnassa sen lisäksi, mitä muiden lakien osalta toiminnassa ja valvontatehtävässä on otettava huomioon. (Verohallinto 2019a.)

Valvonnan muotoja ovat ennakoiva valvonta, suunnitelmallinen valvonta ja jälkikäteinen valvonta. Suunnitelmallista valvontaa on esimerkiksi asiakaspalautteiden kerääminen ja jälkikäteistä valvontaa voivat olla erilaiset epäkohtailmoitukset, joilla halutaan ilmaista huolta esimerkiksi yksikön toiminnasta, henkilöstön riittävydestä tai asiakkaan saamasta huonosta kohtelusta. (Siun sote 2019a.) Ennakoiva valvonta on ohjausta, tiedon välitystä ja vuorovaikutusta. Ennakoivaan valvontaan voi kuulua viranomaisten järjestämiä koulutustapahtumia, erilaisia työkokouksia sekä toimimista luennoitsijoina muiden järjestämissä tilaisuuksissa, joissa voidaan kertoa esimerkiksi viranomaisten tekemistä linjauksista. Ennakoiva valvonta luo läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa sen, että palveluntuottajat voivat varmistua, että palvelu on toiminnalle asetettujen vaatimusten mukaista. Painopisteen tulisi olla ennakoivassa valvonnassa. (Ahonen 2015.)

4.2 Omavalvonta

Ennakoivaa valvontaa voidaan suorittaa omavalvonnan avulla. Yksityisiltä sosiaalipalveluntuottajilta on vaadittu omavalvontaa vuodesta 2012 alkaen. Julkisen

sektorin vanhuspalvelujen tuottajille sekä kaikille sosiaalipalvelutuottajille omavalvonta otettiin käyttöön vuoden 2015 alusta. Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista niin, että tuottajan toiminnassa toteutuu lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on toimintayksikössä toteutettavaa riskinhallintaan perustuvaa laadunhallintaa. (Siun sote 2019.) Perusideana on, että toimintayksikkö laatii kirjallisen suunnitelman, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan viivytyksettä. (Hallituksen esitys laiksi HE 164/2014). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla nähtävillä palveluntuottajan toimitiloissa. Toimintayksikön vastuuhenkilö tai johtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma laaditaan ja sitä toteutetaan ja seurataan. Omavalvontasuunnitelmaa on päivitettävä aina tilanteen muuttuessa ja se on tarkistettava vuosittain. Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa yrityksen perustamisesta (Valvira 2019 b,c.)

Omavalvonnan toteuttamisessa yksiköiden välillä on havaittu olevan suurta vaihtelua. Etenkin pienissä yksiköissä omavalvonnan tehokkaaseen toteuttamiseen ei ole aina riittävästi resursseja, jolla on vaikutusta motivaatioon. Valviran teettämässä kyselyissä ja suunnitelmallisissa valvonnoissa vuosien 2012-2016 aikana ilmeni, että omavalvontaa ei ole välttämättä osattu viedä käytäntöön, vaikka suunnitelma on tehty eikä suunnitelmaa ole ymmärretty pitää julkisesti nähtävillä. Siirrettäessä valvontaa entistä enemmän palveluntuottajien omalle vastuulle, ohjauksen ja koulutuksen merkitys korostuu, sillä kokemukset omavalvonnasta osoittavat, että toimijat tarvitsevat omavalvontaan tukea, koulutusta ja hyvinkin yksityiskohtaista ohjeistusta, jotta omavalvonta saadaan juurtumaan osaksi organisaation toimintaa. (Nykänen ym. 2017, 36-38.)

Kunta ei voi ulkoistaa vastuutaan valvonnasta eikä palvelujen järjestämisestä. Sosiaalipalvelujen käyttäjinä on usein asiakkaita, jotka eivät itse kykene pitämään huolta omista oikeuksistaan ja tällöin valvonnan merkitys korostuu. (Siun sote 2019c.) Valvontaviranomaisten tekemä valvonta ei voi koskaan kuitenkaan kor-

vata omavalvontaa. Omavalvonnan voidaan nähdä epäonnistuneen, jos viranomainen joutuu puuttumaan voimakkaasti yksikön toimintaan. (Husso & Henriksen 2019.)

5 Verkostot ja niiden johtaminen

5.1 Verkostot palvelujen uudistamisen tukena

Kuntien haasteet hyvinvointipalvelujen tarjoajina ovat valtavat. Kunnilla on haasteita tarjota edes lakisääteisiä peruspalveluja, saati kaikkia niitä palveluja, joilla ennaltaehkäistään ongelmia tai tuotetaan kuntalaisten elämään lisää iloa. Julkisten palveluiden uudistamiseksi ja tarvittavien innovaatioiden aikaansaamiseksi eri toimijoiden osaaminen on pystyttävä hyödyntämään entistä laajemmin. Tämä saadaan aikaan aktiivisella yhteistyöllä, vuoropuhelulla ja yhteiskehittämisellä. Kumppanuuden hyötyjen aikaansaaminen edellyttää myös, että kaikenkokoiset yritykset huomioidaan markkinoilla. (Valtioneuvosto 2019a.)

Kuntaorganisaatioiden kyky hyödyntää ulkopuolisten kumppanien kuten yritysten, järjestöjen ja vapaaehtoisten kehittämispotentiaalia on vielä vähäistä. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 7-10.) Moniammatillisen yhteistyön ja palvelujärjestelmän ylisektorisen kehittämisen voidaan nähdä olevan eräänlainen vastaus palveluiden laadun ja kustannustehokkuuden kehittämiseksi. Verkostojen kehittäminen onkin yksi keskeisimmistä kehittämiskohteista sosiaali- ja terveyspalvelujen alalla. (Niiranen 2016, 307.) Anttiroikon (2009, 28) mukaan verkostojen synnyn taustalla on tarve yhdistää vapaaehtoisuuden pohjalta eri toimijoiden valta-, osaamis- ja tietoresursseja yhteisesti määriteltyjen tarkoitusperien toteuttamiseksi. Verkostolla tarkoitetaan organisointitapaa, joka perustuu kaikkia osapuolia hyödyttäviin ja suhteellisen pysyviksi tarkoitettuihin yhteistyösuhteisiin. (Leponiemi, Siitonen & Anttiroiko 2010, 17) Verkostoa käsitteenä käytetään paljon, ja sen voidaan nähdä tarkoittavan ihmisten välistä yhteis- tai keskinäistä toimintaa, olematta kuitenkaan niin laaja käsite, että se kattaisi kaiken ihmisten välisen yhteisen toiminnan. Yhteistoiminta tarkoittaa toimintaa, jossa

työskennellään yhdessä toisten ihmisten kanssa tyypillisesti yhteisen ongelman ratkaisemiseksi. Yhteistoiminta voi olla satunnaista tai säännöllistä ja sitä esiintyy virallisissa sekä epävirallisissa organisaatioissa. (Agranoff 2006, 56.)

5.2 Verkostojohtaminen

Verkostojen johtamista ja verkostojohtamista voidaan pitää toistensa synonyymeina. Niillä viitataan johtajan suorittamiin toimintoihin, joilla pyritään muokkaamaan verkoston toimintaa haluttuun suuntaan. (Puustinen 2017, 54.)

Verkostoissa on erilaisia valtasuhteita, ja verkostoon kuuluvilla toimijoilla voi olla erilaisia toiminnallisia ja yhteiskunnallisia tavoitteita verkostojen toimiessa aina suhteessa toimintaympäristöönsä. Verkostoa johdettaessa johtaja kohtaa verkoston erilaiset toimijat, intressit ja verkostoon kohdistuvat tavoitteet. Verkoston johtamisessa tulisi saada tasapuolisesti esille verkostoon kuuluvien toimijoiden taidot ja tämä edellyttää luottamusta kaikkien osapuolien ammatilliseen osaamiseen. Verkoston johtamisessa voidaan erottaa kolme eri näkökulmaa: Verkostot voivat olla välineellisiä, jolloin verkosto toimii johtajan työssä välineenä jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Toiseksi verkostot toimivat keskinäisen vuorovaikutuksen foorumeina esimerkiksi yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi tai kolmanneksi verkostojen johtamisessa korostuu jonkin asian vakiinnuttaminen tai legitimoiminen verkostomaisen toiminnan avulla. Verkostot ovat erilaisia johdettavia kuin perinteinen keskitetty organisaatio. Verkostojen johtaminen perustuu matalaan hierarkiaan. (Niiranen 2016, 306-308, 314.)

Yhteiskunta, kuten myös verkostot ovat kompleksisia, eli ne sisältävät keskinäisiä riippuvuussuhteita. Johdettaessa verkostoja eteenpäin pääseminen edellyttää vaihtoehtoisten totuuksien hyväksymistä. Kompleksisuusteoria perustuu oletukseen, että systeemin osat muodostavat yhdessä isomman kokonaisuuden kuin mitä ne muodostaisivat, jos osat vain laskettaisiin yhteen. (Virtanen 2017.)

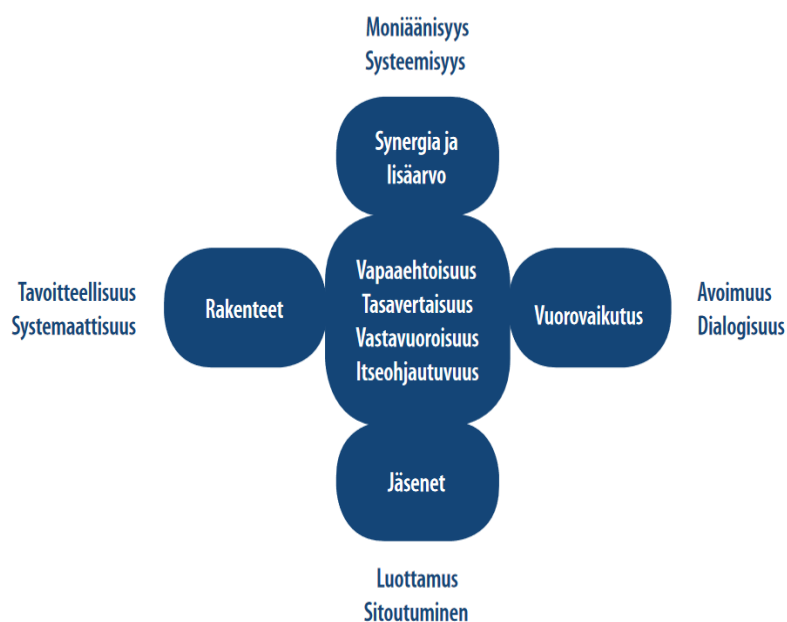
Tutkittaessa julkisten organisaatioiden johtajien toimintaa verkostossa johtajat olivat kokeneet tehneensä paljon enemmän yhteistyötä, mitä he loppujen lopuksi

tekivätkään. Yhteistyön ja tietojen jakamisen ongelmana koettiin resurssien vähäisyys sekä se, että osapuolilla ei jää aikaa eikä voimia muiden töiden ohella tehdä työtä verkostoissa. Tietojen jakaminen nähtiin lisätyönä varsinaisen työn lisäksi. Verkostomaisen työskentelyn todettiin kuitenkin tuottavan lisäarvoa tiedon jakamisessa ja sitä paremmin tietoa jaettiin, mitä pidempään yhteistyö oli jatkunut. Verkostomaisen työn nähtiin lisäävän myös johtajien kollektiivista päätöksentekoa. (Agranoff 2006, 56-63.)

Verkostojohtamisen keskiössä on luottamus ja sitoutuminen. Toisiinsa luottavat osapuolet eivät tavoittele omaa etuaan, vaan he ovat valmiita panostamaan yhteistyöhön pitkällä aikavälillä, kääntyen yhteistyökumppaneiden puoleen myös ristiriitatilanteissa. Luottamuksen rakentamiseen tarvitaan aikaa, joka rakentuu toistuvan ja pitkäjänteisen yhteistyön kautta. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 13.) Morgan ja Hunt (1994) mukaan luottamus ja sitoutuminen ovat herkkiä vallankäytölle. Sosiaali- ja terveystalouden kentästä ei pysytä täysin kuitenkaan purkamaan kunnan virkamiesten johtoasemaa tai poliittista valtaa, joten tarvitaan kiinnittää huomiota siihen, milloin valtaa käyttää, sillä vallan käyttö estää sitoutumista. Suomalaisessa sosiaali- ja terveystalouden kontekstissa verkostojohtajuus istuu melko luontevasti kunnan palveluksessa olevalle johtajalle tai esimiehelle, jos tehtäviin kuuluu kokonaisvastuu esimerkiksi tiettyjen palveluiden järjestämisestä tai kehittämisestä. Johtajuutta voivat ottaa myös yksityisen tai kolmannen sektorin toimijat sekä asiakasrajapinnan työntekijät, mikäli heillä on hyvät kontaktit ja vaikutusmahdollisuudet sekä riittävät resurssit ottaa osaa verkostojen kehittämiseen. (Järvensivu ym. 2010 13-17.)

Nykyisen toimintaympäristön ollessa yhä kompleksisempi asioita on helpompi lähestyä ilmiönä kuin tarkoin määriteltynä tehtäväksi antona. Verkostot mahdollistavat ketterän tavan ratkaista kompleksisia hallinnonaloja ylittäviä haasteita. Rakenteet ja prosessit eivät yksin kykene varmistamaan toiminnan tuloksellisuutta eikä laatua, joten verkostojohtamista tulisi pyrkiä johtamaan sopimalla yhteistyön ehtoista ja tavoista yhdessä, jonka puitteissa tuloksia halutaan tuottaa. Määrittely- ja sopimustyötä olisi hyvä toteuttaa jatkuvana prosessina, ei yksittäisenä toimenpiteenä. Verkostojohtamisessa on tärkeää tunnistaa verkostotoimintaa edistäviä ja estäviä asioita (kuviokuva 3). Tällöin verkostojohtaja kykenee avustamaan

sekä arvioimaan verkostotyön toimivuutta ja kehittämään verkoston toimintaa tuottamaan kaikille osapuolille arvoa. (Valtioneuvosto 2019, 11-17.)



Kuvio 3. Verkoston toimintaa edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä. (Valtioneuvosto 2019, 17).

Suomessa ollaan parhaillaan siirtymässä tiukasta suunnittelusta ja kontrolloinnista kohti itsestään organisoitumista. Tähän muutokseen tarvitaan johtamisen innovaatioita, uusia prosesseja sekä työkaluja, jotta toiminta on tehokasta verkosto-organisaatioissa sekä tulevaisuuden älykkäässä suomalaisessa verkostoyhteiskunnassa. (Sydänmaanlakka 2019.) Loikkasen (2019) mukaan verkostojohtamisen osaamisen voidaan nähdä olevan jo tätä päivää. Yhä useammat asiantuntijat johtavat työnsä tekemistä ja projekteja matriisiorganisaatioissa ja verkostoissa useiden eri sidosryhmien kanssa. Sidosryhmien johtamiseen sekä sitouttamiseen yhteisiin tavoitteisiin tarvitaan kumppanuussuhteiden hallintaa sekä verkostojohtamisen ja verkostoissa toimisen taitoja. (Loikkanen 2019.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ikääntyneen kotona asumisen tukeminen. Tavoitteena on tarkastella kotipalvelun tukipalvelua tarjoavien palveluntuottajien ja Siun soten välistä yhteistoimintaa tukipalvelurekisterissä ja selkeyttää tukipalvelurekisterikäytänteitä. Opinnäytetyön tehtävänä oli laatia suunnitelma tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittämistä. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä.

7 Opinnäytetyön toimintaympäristön kuvaus

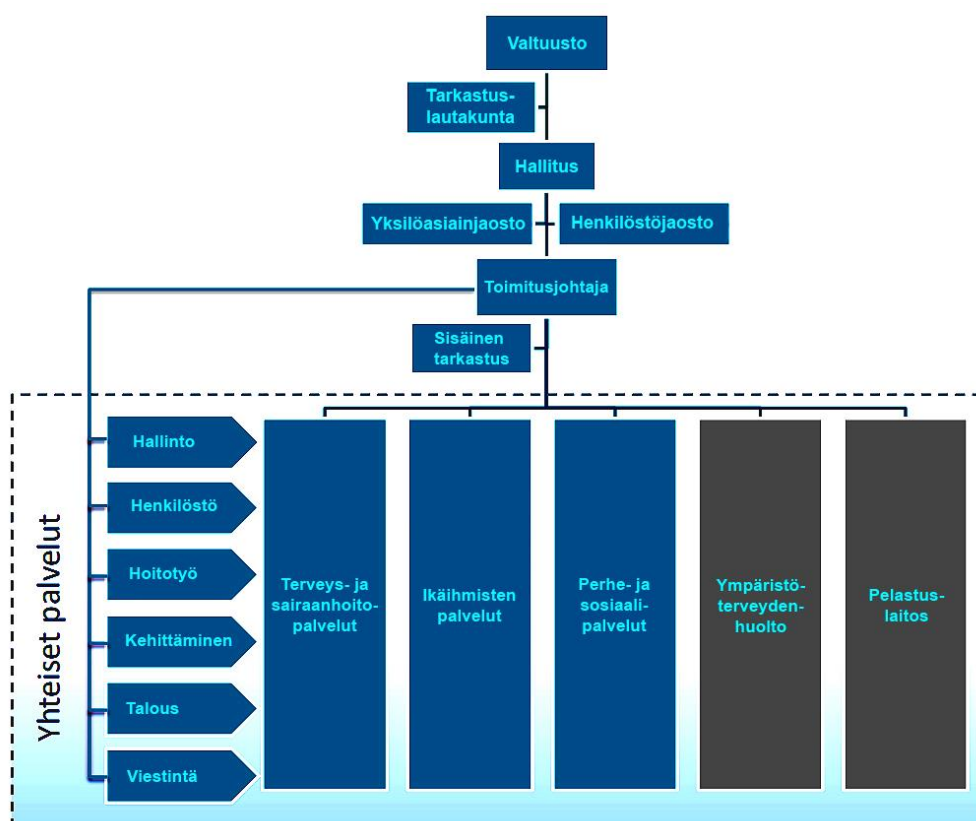
7.1 Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveysten palvelujen kuntayhtymä

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Siun sote, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveysten palvelujen kuntayhtymän Ikäihmisten toimialue. Siun Sote on perustettu 1.1.2017 ja sen tehtävänä on järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 14 kunnan alueella. Sosiaali- ja terveysten palvelujen lisäksi kuntayhtymän vastuulla ovat ympäristöterveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut. Kuntayhtymän tavoitteena on toteuttaa ja turvata kustannustehokkaasti laadukkaat, yhdenvertaiset ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaavat palvelut alueellaan. (Siun sote 2018.) Kuvassa 1 on Siun soten maantieteellinen alue. Värit kuvaavat aluejakoa, joita ovat pohjoinen, itäinen, eteläinen ja keskinen alue.



Kuva 1. Siun soten maantieteellinen alue (Siun sote 2019b.)

Siun soten organisaatio Siun soten organisaatiossa sosiaali- ja terveystalvetut on jaettu kolmeen toimialueeseen; perhe- ja sosiaalipalvelut, ikäihmistien palvelut sekä terveyst- ja sairaanhoitopalvelut. Toimialueita johtavat toimialuejohtajat. (Siun sote 2019b).



Kuvio 4. Siun soten organisaatio (Siun sote 2019b).

Siun soten alueella Kotipalvelun tukipalvelurekisterissä on 100 palvelutuottajaa. Palveluntuottajien hakeutuminen tukipalvelurekisteriin, neuvonta ja ohjaus sekä valvonta ovat Ikäihmisten toimialueen tehtävää. (Siun sote 2019c.)

7.2 Siun soten tukipalvelurekisterin palvelut

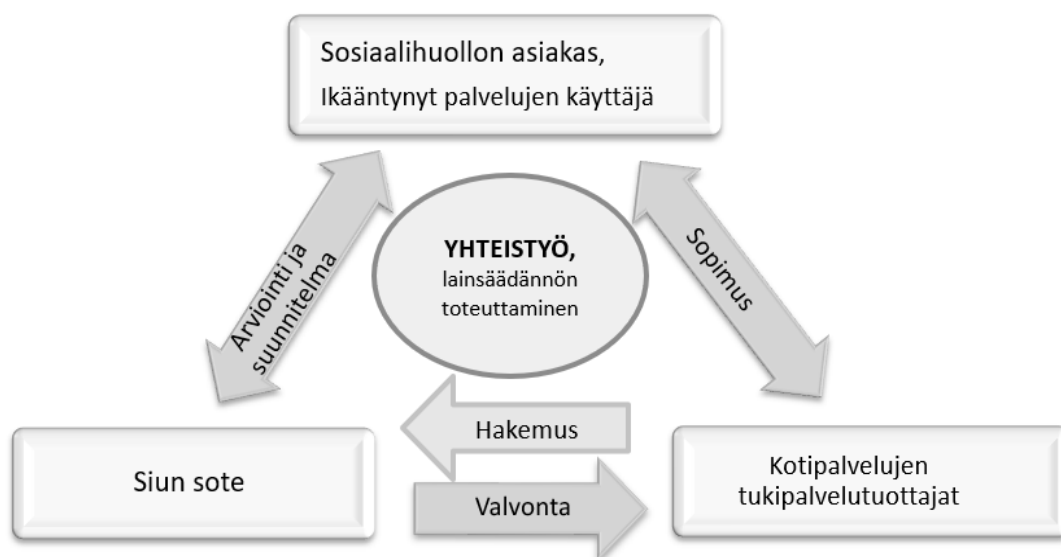
Tukipalvelurekisterissä olevat palvelut (taulukko 2) ovat kotipalvelun tukipalvelua, joihin Siun sote on laatinut henkilöstön vähimmäisosaamisvaatimukset (liite 1). Ainoastaan henkilökohtaista apua tekevältä avustajalta ei edellytetä erikseen osaamisvaatimusta, eikä palvelua lueta kotipalvelun tukipalveluksi. Henkilökohtainen apu ei kuulu yksityisten palvelun antajien rekisteriin, joten Siun sote vastaa ja valvoo myös henkilökohtaista apua. Tässä kehittämistehtävässä tarkastellaan kotipalvelun tukipalveluja, joita ovat kohdat 1 - 6.

Taulukko 2. Siun soten tukipalvelurekisterin palvelut

1.	Ateriapalvelu tai ruuan valmistus. Ateria voidaan valmistaa asiakkaan kotona tai ateria voidaan toimittaa asiakkaan kotiin
2.	Kauppapalvelu
3.	Kylvetyksessä tai pesussa avustaminen
4.	Lumi-/pihatyöt ja puiden pilkkominen
5.	Sosiaalinen kanssakäyminen, ulkoilu, saattaja- ja asiointiapu
6.	Vaatehuolto ja pyykkipalvelu
7.	Henkilökohtainen apu

Siun soten ylläpitämässä tukipalvelurekisterissä on palveluntuottajia, jotka kuuluvat yksityisen sosiaalipalvelun antajien rekisteriin, sekä myös niitä tuottajia, jotka kuuluvat ainoastaan Siun soten ylläpitämään tukipalvelurekisteriin. Tuottajat, jotka kuuluvat yksityisen sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin, omaavat sosiaalihuollon ammattikelpoisuuden. Kotipalvelun tukipalvelujen tuottamiseen ei vaadita sosiaalihuollon ammattikelpoisuutta, joten rekisterissä on tukipalvelujen tuottamisen osalta useita eri toimijoita erilaisella koulutuksella ja osaamisella. Kuviossa 5 on tukipalvelurekisterin toimintaidea pelkistetysti kuvattuna tilanteissa, joissa palveluntuottajilla ei ole sosiaalihuollon koulutusta, jolloin asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja suunnitelma on Siun soten tehtävää tai sellaisen toimijan, joka

omaa sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeen arviointiin vaadittavan kelpoisuuden.



Kuvio 5. Tukipalvelurekisterin toimintaidea.

Siun soten Ikäihmisten toimialueen palvelutarpeen arviointikäyntimerkintöjen mukaan noin joka neljäs iäkkäille tehty palvelutarpeen arviointikäynti ei johda kunnallisten kotihoitopalvelujen aloittamiseen, vaan asiakas ohjataan ostamaan yksityiseltä toimijalta lähinnä kotipalvelun tukipalveluja, kuten siivousta ja kauppa-asioinnissa avustamista. Neuvonta ja ohjaus kotipalvelun tukipalvelun ostoon annetaan myös asiakkaille, jotka tulevat Siun soten tuottaman kotihoiton asiakkaiksi. Usein asiakas, joka ostaa palveluja Siun sotelta, täydentää palvelujaan ostamalla kotipalvelun tukipalvelua tukipalvelurekisterissä olevalta palveluntuottajalta. Osan avustavista tehtävistä voivat tehdä myös omaiset. Joissakin tapauksissa asiakkaalle voidaan myöntää palveluseteli tai maksusitoumus palvelun ostoon. Tukipalveluseteli ja maksusitoumuksen myöntäminen perustuvat viranomaiseen tekemään palvelupäätökseen, kuten Siun soten tuottama kotihoito. Osa asiakkaista haluaa ostaa kotipalvelun tukipalveluja kotitalousvähennystä käyttäen valitsemaltaan palveluntuottajalta, vaikka Siun soten palvelujen myöntämisen perusteet täytyisivätkin. (Nygren 2019.)

Kaikki asiakkaat eivät ota yhteyttä palveluja tarvitessaan Siun soteen, vaan osa ikäihmistä tai heidän läheisistään ottaa suoraan yhteyttä yksityiseen toimijaan. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) velvoittaa niin

julkista kuin yksityistä toimijaa, joten palveluntuottajan sekä julkisen sektorin toiminnan on perustuttava asiakaslähtöisyyden edistämiseen ja asiakassuhteen luottamuksellisuuteen. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada hyvää palvelua ja kohtelua ja hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. (Nygren 2019.)

7.3 Kehittämisen tarve

Ilman veroasteen nostoa julkisen sektorin palveluja ei voida enää lisätä. Erityisesti Siun soten maakuntakeskusten ulkopuolisia alueita uhkaa pula osaavasta työvoimasta. On löydettävä kustannustehokkaampia tapoja järjestää julkisia palveluja ja ihmisten on otettava aiempaa enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Palvelujen tulee tukea ihmisten tarpeita ja elämäntapoja ja järjestelmän tulee edistää paikallisten toimijoiden kehitystä. Siun sote turvaa ihmisten arkea yhteistyössä kuntien, yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Siun sote 2018.)

Siun sotessa yli 75-vuotiaiden osuus koko alueen väestöstä on 10,8 prosenttia, joka tarkoittaa noin 18 000 henkilöä. Vastaava suhdeluku Manner-Suomessa on 9,1 prosenttia. Pohjois-Karjala ikääntyy erityisesti 2020 -luvulta eteenpäin ikäänymisen tasaantuessa 2040-luvulla. (Siun sote 2018.) Siun soten ikäihmisten toimialueen yhtenä tavoitteena on keventää palvelurakennetta. Toimialueen painopisteenä on kotona asumista edistävien palvelujen ja rakenteiden vahvistaminen. Taulukossa 3 on Ikäihmisten toimialueen tavoite yli 75-vuotiaiden kotona asuvien määristä prosentteina.

Taulukko 3. Ikäihmisten toimialueen tavoite yli 75-vuotiaiden määristä prosentteina (Siun sote 2018).

Vaikuttavuus	Tavoite 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021
Yli 75-vuotiaista asuu kotona	90,5%	91%	92%
Maakunnallinen palveluohjauskeskus toimii	toteutuu	toteutuu	toteutuu
Yli 75v. päivystyskäyntien määrä laskee	< 2018	< 2019	< 2020

Siun sotessa tukipalvelurekisteriin liittyvissä käytänteissä nähtiin ajankohtaista ja strategian mukaista kehitettävää. Aiheesta keskusteltiin Siun soten ikäihmisten toimialuejohtajan sekä Siun soten asiantuntijoiden kanssa. Kehittämistarpeisiin päätettiin vastata opinnäytetyön avulla. Aihe kiinnosti myös opinnäytetyöntekijää itseään, sillä opinnäytetyöntekijä on työskennellyt tukipalvelurekisterin parissa palveluohjauksessa aiemman työnantajan palveluksessa toimiessaan.

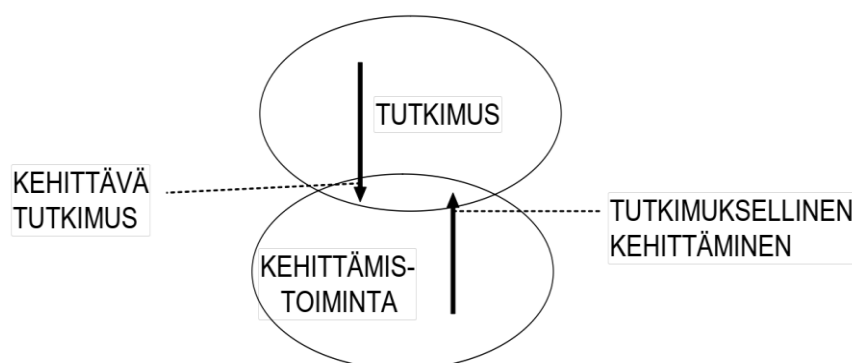
Opinnäytetyön kehittämisprosessin osallistui kotipalvelun tukipalveluja tarjoavia palveluntuottajia, jotka toimivat Siun soten ylläpitämässä tukipalvelurekisterissä. Osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Lisäksi valvontapäällikkö, palvelujohtaja sekä hankinta-asiantuntija osallistuvat omasta tehtäväroolistaan käsin tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessin eri vaiheisiin. Siun soten kolmesta osallistujasta käytetään opinnäytetyössä nimitystä Siun soten edustajat.

8 Kehittämistyön menetelmälliset valinnat

8.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimus ja kehittämistoiminta (Niiniluoto 1984, 13) on systemaattista toimintaa, jossa päämääränä on käytettävissä olevan tiedon lisääminen ja sen käyttäminen uusien sovellusten löytämiseksi. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan avulla tavoitellaan oleellisesti uutta. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 18). Käsitteenä tutkimuksellinen kehittämistoiminta viittaa sekä tutkimukseen sekä kehittämiseen. Kysymykset nousevat käytännön toiminnasta, jossa tutkimus on enemmän avusteisessa roolissa. Tutkimuksen avulla pyritään perusteltuun tiedon tuotantoon, jonka tehtävänä on ohjata osittain kehittämisprosessia. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan konkreettista muutosta. Tyypillistä tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle on, että aikaa ja resurssia ei ole käyttää samalla tapaa kuin perinteisessä tutkimuksessa. Tutkimuksellisen kehittämistoiminta on väljä yleiskäsite, joka kuvaa tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä.

(Toikko & Rantanen 2009, 22-23, 121). Kuviossa 6 on nähtävissä tutkimuksellinen kehittämistoiminnan asemoituminen tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikkaan.



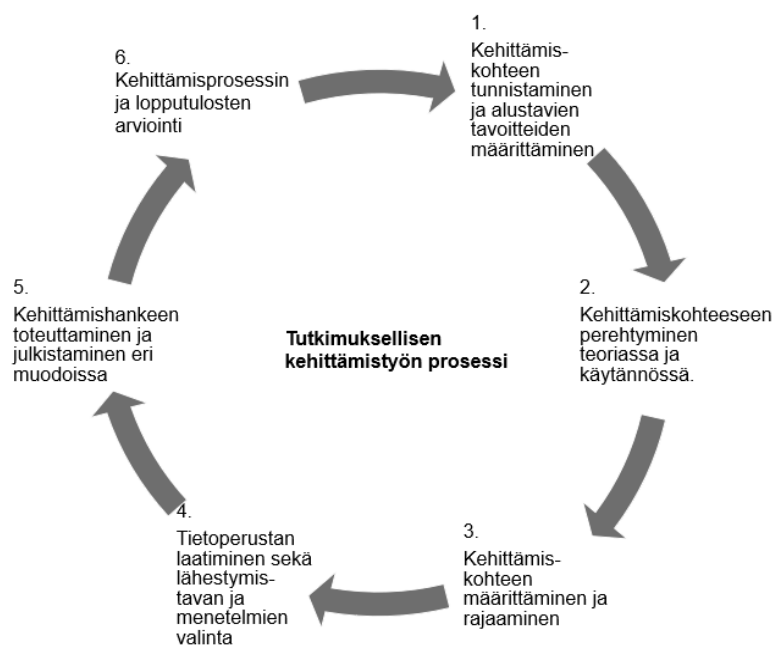
Kuvio 6. Tutkimuksellisen kehittämistoiminta (Toikko ym. 2009, 21).

Kehittämistyötä kuvataan usein prosessina. Tutkimuksellisessa kehittämisessä koko prosessin ajan tulee huolehtia siitä, että tutkimuksellisuus on osa prosessia. Tutkimuksellisuutta ilmentää muun muassa järjestelmällisyys, analyyttisyys, tutkitun ja käytännön tiedon hankinta, kriittinen arviointi sekä uuden tiedon luominen ja jakaminen. (Ojasalo 2009, 22-23.)

Tutkimuksellinen kehittäminen sisältää eri vaiheita. Eri vaiheiden avulla pyritään pääsemään päämäärään, jolla voidaan kuvata muutosta, joita kehittämistoiminnalla halutaan saavuttaa. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan vaiheet ovat

1. Kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi ja esiselvitys
2. Kehittämisen suunnittelu
3. Kehittämishankkeen käynnistäminen ja toteuttaminen
4. Tulosten kokoaminen ja tulosten levittäminen
5. Kehittämistoiminnan (hankkeen) valvonta, seuranta ja tulosten arviointi
6. Loppuraportointi (Heikkilä ym. 2008,16)

Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia voidaan kuvata myös, kuten kuviossa 7.



Kuvio 7. Kehittämistyön prosessi mukailten Ojasalo 2009, 24).

Käytännössä kehittämisprosessi ei ole jaettavissa täysin selkeisiin vaiheisiin ja vaiheiden eroa voi olla vaikea tunnistaa. (Ojasalo 2009, 23). Prosessia voidaan tarkastella kehityssyklinä, mikä tarkoittaa, että kehittäminen ei etene suoraviivaisesti vaiheesta toiseen, vaan käytännön toiminnassa eri vaiheet limittyvät toisiinsa ja voivat olla osittain päällekkäisiä. Kehittämissyklinen kehittäminen voi edetä esimerkiksi spiraalimaisesti ja kehittämisen aikana hankitun syventävän tiedon kautta kehittäminen eri vaiheisiin voidaan palata uudelleen. Näin myös hanke täsmentyy vastaamaan kehittämisen ja tutkimuksen mukana tuleviin tavoitteisiin. Syklisen etenemisen vaiheita ovat havainnointi, suunnittelu, toiminta ja reflektointi. Tämän jälkeen sykli alkaa uudelleen. (Heikkilä ym. 2008, 25-26.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin Heikkilän sekä Ojasalon kuvaamia kehittämisen prosesseja sen mukaisesti, mikä kulloinkin edisti kehittämistyön systemaattista etenemistä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmälliset ratkaisut ovat usein monitieteellisiä ja kehittämisessä voidaan usein käyttää rinnan tai kehittämishankkeen eri vaiheissa erilaisia lähestymistapoja. Oleellista on, että kehittäjä pystyy perustele-

maan valitsemansa lähestymistavan yhteyden kehitettävään tai tutkittavaan ilmiöön. (Heikkilä ym. 2008, 32-34.) Menetelmien valintaan vaikuttaa myös se, millaisia käytännöstä nousevia haasteita tai ongelmia halutaan ratkaista. Menetelmien avulla tutkimuksellisesta toiminnasta saadaan suunnitelmallista, tavoitteellista ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen perustuvaa toimintaa. (Toikko ym. 2009, 167-168.)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan yhteydessä keskustellaan usein siitä, mistä lähtökohdista, kenen ehdoilla ja kenen kanssa kehittämistä tehdään. Kehittämistoiminnan eri lähestymistapoja yhdistää toimijoiden osallistaminen, sillä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa toimijoiden intressit ja näkökulmat halutaan saada näkyviksi. Kriittisessä toimijalähtöisessä kehittämisprosessissa tavoitteena on tasavertainen prosessi, jossa kukaan ei ole varsinainen auktoriteetti. Kriittisen kehittämisen avulla tähdätään olemassa olevan toimintatavan arviointiin ja sitä kautta mahdollisuutta toisin tekemiseen. Kaikki mahdolliset näkökulmat ja lopputulokset pyritään pitämään mukana keskustelussa ja muutos tai lopputulos muodostetaan yhdessä. Kysymys on uudenlaisesta tiedontuottamisen tavasta, kun tietoa tuottavat ne, jotka tietoa tarvitsevatkin. (Toikko ym. 2009, 44, 163-165.)

Kehittämisessä olennaista on, että kehittäminen perustuu sosiaaliseen yhteistyösuhteeseen, dialogiin. Dialogisessa lähestymistavassa halutaan kysyä ja oppia toisilta. Hiljaisen tiedon esiin saaminen sekä erilaisten näkökulmien kuuleminen mahdollistaa yhdessä oppimista. Kehittämistoiminnassa osallistavia menetelmiä voivat olla esimerkiksi yhteisöllisyyttä tai asiakasosallisuutta lisääviä, ryhmätoimintaa- tai kollektiivista tiedontuotantoa edistäviä. Yhteisöllisyyttä lisäävinä kehittämismenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi vertaisryhmätoimintaa. Kehittämistoiminnan keskusteluun osallistumiseen on kehitetty erityisiä keskustelukonsepteja, joiden tarkoituksena on auttaa jäsentämään ja suunnittelemaan kehitettävää asiaa. (Toikko ym. 2009, 84,93-99,104.)

Ylöstalon (2005) mukaan kehittämistoiminta voidaan hahmottaa suunnittelu-orientoituneena tai prosessorientoituneena toimintana. Suunnitteluorientoituneessa kehittämisessä tavoite ja prosessin vaiheet pyritään rajaamaan tarkasti.

Kehittämistoiminta perustuu ennalta suunniteltuun malliin, toisin kuin prosessorientoituneessa kehittämisessä, jossa korostuu kehittämisen reflektiivisyys. Prosessorientoituneessa kehittämisessä tieto ja kokemukset ohjaavat kehittämistä. Kontrolli perustuu toimijoiden omaehtoiseen tiedonkeruuseen ja sen jäsentämiseen. Toimijoilla nähdään olevan paljon hiljaista tietoa ja uutta tietoa syntyy koko ajan lisää, joka ohjaa kehittämistoimintaa. (Toikko ym. 2009, 50.)

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli toimijalähtöinen prosessorientoitunut kehittäminen, johon yhdistettiin eri sidosryhmiä. Näitä sidosryhmiä olivat kotipalvelun tukipalveluja tuottavat yritykset ja järjestöt, jotka ovat Siun sotien tukipalvelurekisterissä. Tämän lisäksi sidosryhmätoimijoihin kuuluivat Siun sotien kolme edustajaa, joiden työtehtäviin kuuluvat joko hakemusten käsittely, rekisteröinti tai valvonta. Kehittämistyön avulla haluttiin tukea ikäihmisen kotona asumisen mahdollisuuksia. Asiakas oli kehittämistoiminnan keskiössä, vaikka kehittämistyön lähestymistapa oli toimijalähtöinen. Menetelminä käytettiin kulloiseenkin tilanteeseen soveltuvia osallistavia menetelmiä, jotka tukivat suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden toteutumista. Näitä menetelmiä olivat muun muassa SWOT-analyysi, kehittämistapaaminen, demokraattinen dialogi ja kysely.

8.2 SWOT-analyysi

SWOT tarkoittaa vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT:n historia on hieman kiistelty ja epäselvä, mutta sen juuret ajanjaksollisesti arvioidaan menevän 1950-luvulle. SWOT:n avulla voidaan tehdä tilanneanalyysi, joka auttaa tunnistamaan organisatoriset ja ulkoiset tekijät. SWOT-analyysin ulkoisia tekijöitä tarkastellaan uhkien (threats) ja mahdollisuuksien (opportunities) näkökulmasta ja sisäisiä tekijöitä vahvuuksien (strengths) ja heikkouksien (weaknesses) näkökulmasta. SWOT-analyysi piirretään tyypillisesti neljän kvadrantin laatikkoon. SWOT-analyysi auttaa tekemään päätelmiä siitä, miten vahvuudet voidaan hyödyntää ja miten vastaavasti heikkoudet voidaan muuttaa vahvuudeksi. Parhaimmillaan SWOT-analyysia hyödyntäen tuloksena saadaan suunnitelma siitä, mitä millekin asialle tulisi tehdä. SWOT tunnetaan useissa maissa ja

sen olemassa olon nähdään vakiintuneen osaksi hallinnon johtamistapaa. (Gurell 2017, 994-1006; Madsen 2016, 39-56.)

8.3 Demokraattinen dialogi

Verkostomaisessa työskentelyssä kaikkien osallistujien ei tarvitse osallistua jokaisen kysymyksen ratkaisuun, vaan tärkeintä on saada oikeat ihmiset keskustelemaan ja keskustelujen avulla saada aikaan yhteinen ymmärrys. Demokraattista dialogia voidaan käydä esimerkiksi työkonferenssimenetelmän avulla. Demokraattiseen dialogiin perustuva työkonferenssi-menetelmässä osanottajat päättävät kehittämisen kohteen, tavoitteet ja ratkaisut. Työskentelyssä pyritään mielipiteiden, ideoiden ja ratkaisujen yhteiseen jakamiseen. Tavoitteena on, että suunnittelurationaalinen ajattelu voidaan korvata kommunikaatiolla ja dialogilla. Työkonferenssi on Björn Gustavsenin (1992) kehittämä menetelmä työyhteisöjen kehittämiseen. Demokraattisen dialogin tavoitteena on nostaa esille erilaisia näkökulmia ja käydä niistä keskustelua avoimesti sekä pohtia yhdessä mitä asioille voidaan tehdä. Demokraattisessa dialogissa uskotaan työntekijöiden/osallistujien kykyyn kehittää yhdessä työvälineitä toiminnan parantamiseksi. (Toikko ym. 2008, 103-105.)

8.4 Kysely

Tutkimuksessa ja etenkin yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa kysely on eniten käytetty menetelmä. Kyselyn avulla saadaan laajasti tietoa ja tiedon saanti on suhteellisen nopeaa. Kysely soveltuu hyvin monenlaisten ilmiöiden tutkimukseen. Kyselylomakkeen sujuva laadinta edellyttää, että tutkittavasta asiasta on jo aiempaa tietoa saatavissa ja mikäli aiempaa tietoa ei ole, on laadullisen (kvalitatiivisen) tutkimuksen toteuttaminen määrällistä (kvantitatiivista) tutkimusta helpompaa toteuttaa. Kysymykset voivat olla avoimia tai kyselyyn voidaan laatia valmiit vastausvaihtoehdot, tärkeää on, että kysymykset ovat yksiselitteisiä ja avointen

kysymysten käyttö hyvin harkittua. Kyselyyn kuuluu olennaisena osana saatekirjeen laatiminen ja kyselylomake on syytä testata. Kyselyn vastaukset vaativat tilastollisen tiedon käsittelyä. (Ojasalo 2009, 108-119.)

8.5 Muut käytetyt menetelmät

Kehittämistoiminnan yhteistyötä tukevat erilaiset ryhmätyövälineet, kuten esimerkiksi Teams tai Skype. Teams on ryhmätyön ja yhteistyön sähköinen alusta, jossa voidaan käydä keskusteluja ja jonne voidaan koota erilaisia tiedostoja. Teamsissa voi kommunikoida pikaviestien, videopuheluiden tai äänipuheluiden avulla ja siellä voidaan työstää yhtä aikaa tai eri aikaan tarvittavia asiakirjoja ja tiedostoja. (Microsoft - Teams 2019.) Skype on vuodesta 2011 Microsoftin ylläpitämä pikiviestiohjelma, jonka avulla voidaan soittaa video- ja äänipuheluita internetissä ja pitää kokouksia. Puheluita voidaan soittaa myös tavalliseen puheluun, mutta tällöin puhelut ovat maksullisia. Alle 20 henkilön kokouksiin voidaan käyttää Skype -kokousversiota. Suurempiin kokouksiin tarvitaan käyttää Skype for business versiota, joka mahdollistaa jopa 250 henkilön osallistumisen kokouksiin. (Microsoft - Skype 2019.)

9 Kehittämistyön käytännön toteutus

9.1 Kehittämistyön prosessin kuvaus

Alustava kehittämistyön tavoitteen määrittely edellyttää, että kehittämiskohde on selvillä. Kehittämistyö voi olla ongelmaperusteinen tai uudistamisperusteinen. Ongelmaperusteiset tilanteet vaativat kunnollista lisäselvitystä ennen kuin kehittämistehtävä voidaan tarkasti määrittää, kun vastaavasti uudistamisperusteinen kehittäminen on uuden etsimistä erilaisia rajapintoja kohtaamalla. (Ojasalo 2009, 26-27.) Kehittämiskohteena oli tukipalvelurekisterikäytänteet. Kehittämistarpeen tunnistamiseen vaikuttivat Siun sotien strategiaan asetetut tavoitteet sekä tukipal-

velurekisterissä oleville palveluntuottajille laadittu omavalvontakysely. Omavalvontakysely oli tehty Siun soten toimesta palveluntuottajille keväällä 2018. Lisäksi palveluntuottajien ja Siun soten eri toimijoiden kanssa käyty keskustelut sekä aiheeseen perehtyminen vahvistivat tukipalvelurekisteriin liittyvän toiminnan kehittämisen tarpeellisuuden. Osa tukipalvelurekisteriin kehittämistarpeista oli tunnistettavissa uudistusperusteiseksi ja osa ongelmaperusteiseksi kehittämiseksi. Uudistusperusteisen kehittämisen tarve nousi strategiasta sekä Siun soten toimijoiden halusta edistää yhteistoimintaa ja ongelmaperusteinen kehittämisen tarve nousi lainsäädännön, lähinnä valvonnan tarpeista. Tutkimuksellisen kehittämistyön vaiheet ideasta suunnitelman laadintaan on kuvattu pelkistetysti taulukossa 4. Käytännön toiminnassa vaiheet eivät etene yhtä suoraviivaisesti.

Taulukko 4. Kehittämisprosessin vaihe ideasta suunnitelmaan laadintaan

Kehittämiskohteen tunnistaminen, ideointi ja esiselvitys	Aiheen kartoitus, teoriaan perehtyminen, keskeisten näkökulmien hahmottaminen, sähköisen päiväkirjan aloittaminen ja ideapaperin käyttöönotto sekä miellekartan laadinta, alustavan tavoitteiden määrittäminen.	Marraskuu 2018- Tammikuu 2019
Suunnitelman laadinta	Opinnäytetyön suunnitelman laadinta, toimeksiantosopimus ja tutkimuslupa	Tammi-Helmikuu 2019

Siun soten keväällä 2018 tehtyä omavalvontakyselyyn tulleita palveluntuottajien vastauksia ei ollut vielä ennätetty tarkoin analysoida. Omavalvontakyselyn vastauksiin perehtymisestä tuli osa tutkimuksellisen kehittämistehtävän taustamateriaalia. Siun soten omavalvontakyselyissä ilmeni, että useat tuottajat kokevat omavalvonnan haasteellisena. Pelkästään jo suunnitelman kirjaamisessa on puutteita. Taustamateriaalina käytettyä omavalvonnan kyselyn tuloksia ei voida tässä opinnäytetyössä tätä tarkemmin julkistaa, sillä kysely oli tehty Siun soten käyttöön, eikä vastaajille tuolloin tiedotettu mahdollisista tulosten levittämisestä Siun soten organisaation ulkopuolelle. Omavalvontakyselystä saatuja tuloksia on käytetty opinnäytetyön ongelman tunnistamiseen.

Kehittämistyön tarve perustui osittain organisaatiolähtöiseen toimintaan tai ennemminkin organisaation innoittamaan toimintaan, joten kehittämisprosessin var-

sinaisen toteutusvaiheen alkaessa kehittämistyöhön nimettiin Siun soten toimijoista sidosryhmä. Siun soten sidosryhmä koostui Siun soten kolmesta edustajasta, joiden tehtäviin kuuluu tukipalvelurekisteriin liittyviä tehtäviä. Siun soten organisaation sidosryhmä muodostui luontevasti, koska kaikki kolme Siun soten edustajaa olivat käytännön toiminnassa havainneet tukipalvelurekisterin nykyisissä käytänteissä kehittämisen tarpeita. Siun soten sidosryhmän kanssa yhteisen näkemyksen aikaansaamiseksi tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittämistarpeiden tunnistamisessa hyödynnettiin yhdessä laadittua SWOT-analyysia. Siun soten sidosryhmä osallistui kehittämisprosessiin koko kehittämistyön ajan tiedostaen, että varsinaiset kehittämistoimet on tarkoitus tehdä varsinaisen opinäytetyön päättymisen jälkeen, vaikka joitakin tehtäviä aloiteltiin jo kehittämisprosessin aikana. Toinen sidosryhmä, jotka olivat tukipalvelurekisterissä olevia palveluntuottajia, muodostettiin palveluntuottajien kehittämistapaamisessa, sen lisäksi, että palveluntuottajat pystyivät osallistumaan kehittämistyöhön kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa tai jäämään kehittämistyön ulkopuolelle missä kehittämistoiminnan vaiheessa tahansa. Palveluntuottajista koostuva sidosryhmä perustui vapaaehtoisuuteen koko kehittämisprosessin ajan.

Kehittämissyö sisälsi useita tapaamista Siun soten edustajien kanssa. Kolme tapaamista oli kasvokkain tapahtuvia ryhmätapaamisia. Useita ryhmäkeskusteluja käytiin myös sähköisessä työskentelyalustassa Teamsissa. Teams muodostettiin yhteistä kehittämistyöskentelyä varten kehittämisprosessin toteuttamisen alkuvaiheessa. Siun soten sidosryhmätapaamisten lisäksi kehittämistyön toteuttamisen vaiheet sisälsivät useita yksittäisiä keskusteluja Siun soten edustajien kanssa kehittäjän osallistuessa myös Siun soten edustajien työtehtävien seuraamiseen. Lisäksi kehittäjä käsitteli yhden tukipalvelurekisterihakemuksen antaen ohjausta palveluntuottajalle tukipalvelurekisteriin liittyvissä kysymyksissä.

Tukipalvelurekisterissä oleville palveluntuottajille järjestettiin kehittämistyön aikana yksi kehittämistapaaminen, joka toimi samalla Siun soten valvontatapahtumana. Kehittämissyön aikana tukipalvelutuottajia lähestyttiin kehittämistapaamisen lisäksi sähköisesti kolme erillistä kertaa. Osa sähköisistä yhteydenotoista tehtiin Webropolilla ja osa sähköpostilla. Ensimmäinen sähköinen lähestyminen oli kehittämistapaamisen lähetetty kutsu (liite 2). Toinen sähköinen lähestyminen

tapahtui kyselyn avulla (liite 3), jolla haluttiin selvittää palveluntuottajien käsityksiä tukipalvelurekisterin käytänteistä, kehittämisen tarpeista ja kehittämistapaamisen tarpeellisuudesta. Kolmas lähestyminen oli sähköpostin kautta lähetetty tiedote, johon oli koottu kehittämissuunnitelma. (liite 4).

Taulukossa 5 on kehittämisprosessin käytännön toteutuksen vaiheet aikatauluneen. Taulukko sisältää molempien sidosryhmien tapaamiset ja yhteydenpidot. Taulukon kuvaus on pelkistetty. Kehittämisprosessin kulkua joudutaan korjaamaan ja suuntaamaan uudelleen ja kehittämisprosessin vaiheiden eroja voi olla vaikea tunnistaa. (Toikko 2009, 10; Ojasalo 2009, 23).

Taulukko 5. Kehittämisprosessin käytännön toteutuksen vaiheet

Tapaaminen/yhteydenottotapa ja tarkoitus	Tapaamisen tapa ja menetelmä	Aikataulu
Siun soten edustajien kanssa keskustelua kehittämistyön toteuttamisesta > sidosryhmän nimeäminen	Ryhmätapaaminen Siun soten edustajien kanssa henkilökohtaisesti, dialogi <ul style="list-style-type: none"> ➤ Swot-analyysi > ➤ Teams alusta > 	Helmikuu 2019 Maaliskuu 2019
Kehittämistapaamisen kutsun lähettäminen palveluntuottajille	Kutsu lähetettiin Webropolin kautta sähköisenä	9.4.2019
Palveluntuottajien tapaamisen suunnittelua Siun soten edustajien kanssa	Ryhmätyöskentelyä Teamsissa ja sähköpostilla	Maalis-Huhtikuu 2019
Palveluntuottajien kehittämistapaaminen. Paikka Siun soten auditorio (tilaisuus oli samalla myös Siun soten valvontatapaaminen)	Opinnäytetyöstä kertominen palvelun tuottajille sekä tukipalvelurekisterin haasteista ja kehittämistarpeista keskusteleminen. Kehittämistyöhön ”sitouttaminen”	24.4.2019
Keskustelua ja arviointia Siun soten edustajien kanssa kehittämistapaamisen onnistumisesta	Ryhmätapaaminen Siun soten edustajien kanssa henkilökohtaisesti	25.4.2019
Kyselyn suunnittelua	Teams ja yksittäisiä keskusteluja, työn seuraamista	Toukokuu 2019
Kyselyn lähettäminen palveluntuottajille tukipalvelurekisterikäytännöistä ja kehittämisen tarpeista	Kysely lähetettiin Webropolin kautta sähköisenä	21.5. 2019 27.5.2019 (muistutus)
Vastausten saavuttua vastausten peilaaminen Siun soten edustajien kanssa tehtyyn SWOT -analyysiin sekä Siun soten strategiaan.	Ryhmätapaaminen Siun soten edustajien kanssa henkilökohtaisesti <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sopiminen kehitettävistä asioista 	12.6.2019
Kehittämissuunnitelman/kirjeen lähettäminen palveluntuottajille, palautteenanto mahdollisuus	Tiedote lähetettiin sähköpostilla (kehittäjän sähköposti)	1.7.2019

9.2 Siun soten edustajien kanssa tehtävä yhteistyö

Siun soten edustajien kanssa ensimmäisessä yhteisessä tapaamisessa keskustelua käytiin tukipalvelurekisterin nykytilasta ja kehittämistarpeista. Keskustelun lomassa laadittiin SWOT-analyysi, jonka työstämistä jatkettiin myöhemmin Teams-alustassa. Teams-alustan käyttöönotosta sovittiin ensimmäisessä tapaamisessa ja sen käyttöönotto tapahtui tapaamisen lopuksi. Toinen Siun soten edustajien ryhmätapaaminen pidettiin palveluntuottajille pidetyn kehittämistapaamisen jälkeen, jossa arvioitiin kehittämistapaamisen onnistumista ja täsmennettiin kehittämistyön etenemistä sekä aikataulua. Kolmannessa tapaamisessa laadittiin kehittämissuunnitelma, jossa hyödynnettiin Siun soten edustajien kanssa laadittua SWOT-analyysia, palveluntuottajille tehtyä omavalvontakyselyä sekä kehittämistapaamisen antia ja palveluntuottajille laaditun kyselyn tuloksia. Näiden kolmen Siun soten edustajien yhteistapaamisten välissä oli useita erillisiä tapauksia Siun soten edustajien kanssa yksistään, välillä Teamsissa ja välillä kasvokkain. Tapaamiset perustuivat osallistavaan demokraattiseen dialogiin. Dialogia käytiin myös sähköisessä alustassa.

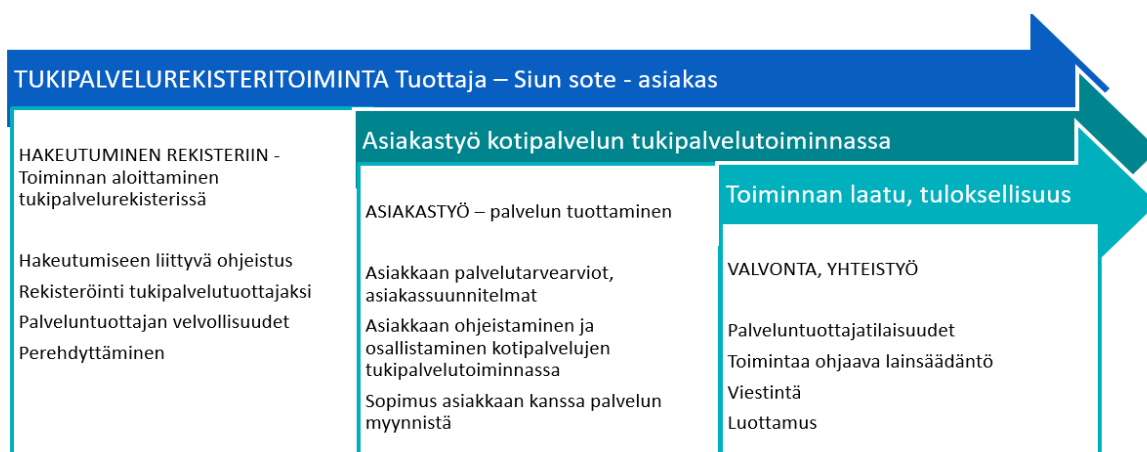
9.3 Kotipalvelun tukipalvelutuottajien kehittämistapaaminen

Palveluntuottajien varsinainen kehittämistapaamisen suunnittelu alkoi pian sen jälkeen, kun tutkimuksellinen kehittämistyö oli hyväksytty, Siun soten edustajista koottu sidosryhmä oli nimetty ja päivämäärä tapaamiselle sovittu. Kehittämistapaamisen suunnittelua tehtiin Siun soten edustajien kanssa yhteistyössä Teamsissa. Tämän lisäksi sidosryhmän jäsenien kanssa käytiin myös erillisiä keskusteluja tapaamisen teemoihin liittyen. Siun soten edustajilla oli tapaamisen valmisteluun liittyen omat vastuutehtävät, joista oli sovittu yhteistyössä ja jossa tehtävät jakautuivat osaamisen ja vahvuuksien mukaisesti.

Palveluntuottajien kehittämistapaamiseen oli kutsuttu ulkopuolinen luennoitsija kertomaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisistä sopimuskäytännöistä, mutta viikkoa ennen tapaamista luennoitsijan tulo peruuntui ja korvaavaa luennoitsijaa

ei saatu tilalle. Ohjelmaan ei kuitenkaan tehty enää muutoksia, vaan luennoitsijalle varatusta aiheesta alettiin ottamaan itse selvää yhteistyössä Siun soten edustajien kanssa. Kehittämistapaamisen laadittiin power point – diasarja. Kehittämistapaamisen kutsu lähetettiin kaikille tukipalvelurekisterissä oleville palveluntuottajille 9.4.2019. Kutsut lähetettiin Webropol Events:ssa, joka on kyselyohjelmiston ympärille rakennettu helppokäyttöinen moduuli ja jonka avulla voidaan laatia tapaamiskutsuja sekä ottaa vastaan ilmoittautumisia. Tapaamiseen pyydettiin ennakoilmoittautumiset. Ilmoittautumisen yhteydessä palveluntuottajilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja toiveita tapaamiseen. Tapaamisesta muistutettiin sähköpostilla vielä viikkoa ennen tapaamista.

Tapaaminen järjestettiin 24.4.2019 Siun soten auditoriossa Tikkamäellä. Tapaamiseen osallistui 21 palveluntuottajaa paikan päällä ja 7 palveluntuottajaa Skypevideopuheluyhteyden välityksellä. Tapaamiseen osallistui myös Siun soten edustajat ja heidän lisäksi yksi Siun soten toimija, palveluohjauksen palveluesimies. Tilaisuuteen laadittu power point-diasarja käytiin keskustellen läpi tapaamisessa. Tapaamisessa huomioitiin keskustelun lomassa myös ennakkokysymys, joka saapui ilmoittautumisen yhteydessä. Tapaamisessa keskusteltiin opinnäytetyöstä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tapaamisen toimiessa samalla myös valvontatilaisuutena. Tapaamisen lopuksi tukipalvelurekisteritoimintaa tarkasteltiin kuvan 2 avulla, joka oli laadittu keskustelun pohjaksi hahmottamaan tukipalvelurekisterikäytänteisiin vaikuttavia tekijöitä. Osallistujilla oli mahdollisuus poistua tapaamisesta ennen kuin tapaamisessa alettiin keskustelemaan omavalvontakyselyn tuloksista ja kehittämisen haasteista, joiden tuotoksia hyödynnettiin opinnäytetyössä.



Kuva 2. Tukipalvelurekisteritoiminnan työvaiheita ja sisältöjä.

Tapaamisen lopuksi palvelun tuottajien ja Siun soten edustajien kanssa sovittiin vielä erikseen lähetettävästä kyselystä, jolla haluttiin selvittää palveluntuottajien käsityksiä tukipalvelurekisterikäytännöistä sekä mahdollisista haasteista tukipalvelurekisteritoiminnassa. Tapaamisissa käytiin demokraattista dialogia, johon sovellettiin työkonferenssimenetelmää, jota tuettiin power point-esityksellä.

9.4 Kysely palveluntuottajille tukipalvelurekisterikäytännöistä

Kehittämistapaamisessa sovitus palveluntuottajille lähetettävästä kyselyn laadinnassa hyödynnettiin omavalvontakyselystä saatuja vastauksia, sekä palveluntuottajien kanssa kehittämistapaamisen lopussa käytyjä keskusteluja. Kysymyksien laadintaa ohjasi myös tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite ja tarkoitus sekä tietoperusta. Ennen kyselyn lähettämistä, kyselyä testasi kaksi palveluntuottajaa ja yksi Siun soten toimija. Kyselyyn tehtiin testaamisen jälkeen tarkennuksia. Kysely lähetettiin kaikille tukipalvelurekisterissä oleville palveluntuottajille 21.5.2019. Kyselyyn vastaaminen oli mahdollista tehdä nimettöminä. Vastaamisesta muistutettiin 27.5.2019. Palautekyselyn vastaamisaika päättyi 31.5.2019. Kysely tehtiin sähköisenä Webropol-kyselynä.

10 Tulokset

10.1 SWOT-analyysin tulokset

Siun soten edustajien kanssa yhteistyössä laadittu SWOT-analyysi tukipalvelurekisterikäytännöistä nosti esille kehittämistarpeita, jotka nousivat Siun soten edustajien tukipalvelurekisteritoimintaan liittyvistä kokemuksista ja johon vaikuttivat myös Siun soten strategiset tavoitteet. SWOT-analyysin tulokset ovat taulukossa 6, mutta nostoina kaikista osioista tässä listattuna ne, jotka keskusteluttivat Siun soten edustajia eniten. Vahvuuksista erinomaisena koettiin se, että tukipalvelurekisterituottajia on joka puolella maakuntaa. Sisäisinä heikkouksina esiin nousi etenkin perehdyttämisen puuttuminen, josta huoli heräsi omavalvontakyselystä

saatujen vastauksienkin kautta. Ulkoisina mahdollisuuksina nähtiin vuosittaiset vuorovaikutteiset tapaamiset ja ulkoisina uhkina koettiin lainsäädännöstä tulevat haasteet, lähinnä valvonnan ja sosiaalihuollon asiakkaan aseman näkökulmasta.

Taulukko 6. Siun soten sidosryhmän SWOT-analyysin tulokset.

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> - Tukipalvelurekisteritoiminta kattaa koko maakunnan alueen - Rekisteriin on sähköinen hakeutuminen, joka helpottaa viranomaisen työtä - Palveluntuottajille on laadittu tukipalvelun tuottamiseen vähimmäisosaamisvaatimukset palveluittain > helpottaa valvontaa - Palveluntuottajista pidetään yllä rekisteriä, joka on internetisvulla kaikkien saatavilla > myös Siun soten työntekijöiden - Rekisterin käyttö on jo melko tuttua varsinkin ikäihmisten palvelujen palveluohjauksessa 	<ul style="list-style-type: none"> - Siun soten henkilöstön tietämys rekisterin käytön mahdollisuuksista eri toimialueilla epäselvää > osataanko rekisteriä hyödyntää riittävästi - Palveluntuottajille ei järjestetä systemaattisesti perehdytystä tukipalvelurekisteritoiminnasta > epäselvyyksiä käytännön toiminnassa selvittää työntekijät - Omavalvonta ei ole kaikille omassa organisaatiossa täysin selvää, ei tiedetä mitä tuottajilta voi vaatia - Käsitteet palvelun tuottamisen ympärillä ovat haastavia ymmärtää
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> - Tukipalvelurekisteri kattaa koko maakunnan - Vähintään kerran vuodessa järjestettävät kehittämistapaamiset > yhteistyön ja kouluttamisen mahdollisuus - Rekisterissä on runsaasti toimijoita erilaisella osaamisella - Verkostojen hyödyntäminen ja osaamisen jakaminen palveluntuottajien ja viranhaltijoiden välillä > luottamuksen rakentaminen - Osaamisvaatimukset helpottavat palveluntuottajia rekisteriin hakeutumisessa 	<ul style="list-style-type: none"> - Ennakoivan valvonnan riittävyys ja keinot tukipalvelurekisteritoiminnassa, jossa toiminta ei perustu hankintaan eikä viranhaltijapäätöksiin - Omavalvonnassa esille tuleet puutteet (kyselyyn perustuva) - Suunnitelmallisen perehdytyksen puuttuminen - Lainsäädännön vaatimukset > mm. sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen - Riittävä ja oikea-aikainen tiedottaminen, ei suunnitelmallista eikä sovitua käytännettä - Rekisteriin hakeutumisessa epäselvyyksiä - Rekisteri on vaikeasti löydettävissä internetissä

10.2 Palveluntuottajille järjestetyn tapaamisen tulokset

Palveluntuottajien kehittämistapaamisen lopussa 24.4.2019 käydyissä keskusteluissa esille nousi asioita, joihin palveluntuottajat toivoivat tarkennuksia: Toiminnan ympärillä olevat käsitteet koettiin vaikeaksi ymmärtää, niihin toivottiin selkeyttä. Etenkin erot palvelusetelitoiminnan ja tukipalvelurekisteritoiminnan välillä oli haastavaa erottaa. Lisäksi rekisteriin hakeutuminen koettiin työläänä ja monimutkaisena. Tukipalvelurekisterissä olevat asiakkaan tarpeiden mukaiset kotipalvelun tukipalvelutehtävät oli vaikea erottaa kotipalvelun tehtävistä, esimerkiksi

asiakkaan avustaminen pesuissa, jolloin tehtävää voi suorittaa kotipalvelun tukipalvelutuottaja ja milloin vaaditaan sosiaalihuollon koulutus. Lainsäädäntöä tukipalvelurekisterin ympärillä on runsaasti ja etenkin omavalvonta koettiin haasteelliseksi ymmärtää ja omavalvontasuunnitelmalomake todettiin vaikeaksi täyttää. Sopimukseen, joka tehdään palveluntuottajan ja asiakkaan välille tilanteissa, joissa asiakas ostaa palvelun suoraan palveluntuottajalta, toivottiin, että Siun soten tekisi valmiin lomakepohjan. Taulukossa 7 on koottu yksinkertaistaen kehittämistapaamisen lopussa listatut kehittämistarpeet.

Taulukko 7. Kehittämistarpeet koottuna ja yksinkertaistettuna.

•	Omavalvonta
•	Käsitteet
•	Sopimuskäytännöt asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa
•	Hakeutuminen rekisteriin
•	Kotipalvelun tukipalvelun ja kotipalvelun tehtävien erot
•	Lainsäädäntö kotipalvelun tukipalveluissa

10.3 Palveluntuottajille laaditun kyselyn tulokset

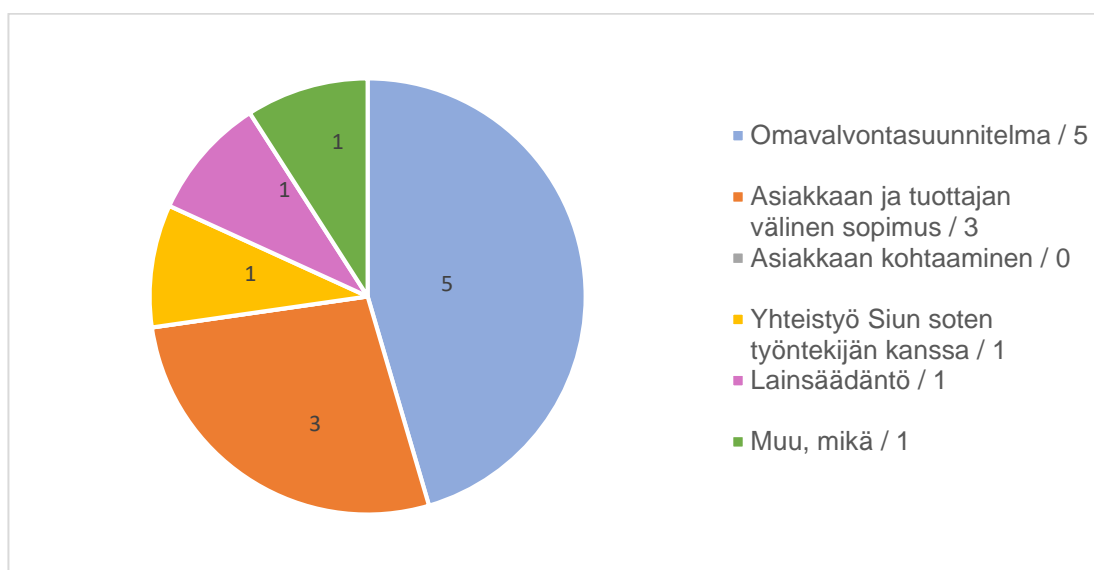
Kyselyyn vastasi 31.5.2019 mennessä yhteensä 12 palveluntuottajaa. Kyselyyn vastaajista kahdeksan (8) vastaajaa kuului yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin, mikä tarkoittaa sitä, että heidän toimintansa vastuuhenkilönä on sosiaalialan ammattihenkilöstä annetun lain mukainen henkilö. Palveluntuottaja voi tuottaa tällöin kotipalveluntukipalvelujen lisäksi myös muita sosiaalihuollon palveluja, omaten vaadittavan sosiaalihuollon koulutuksen. Seitsemän (7) vastaajaa oli toiminut tukipalvelurekisterissä yli 3 vuotta ja kaksi (2) vastaajaa alle vuoden. Kolme (3) vastaajaa oli toiminut rekisterissä 2-3 vuotta.

Kyselyssä kysyttiin, onko Siun soten internetsivulta helposti löydettävissä tukipalvelurekisteri. Kahdeksan (8) vastaajista ilmoitti, että Siun soten internetsivustolta löytyy helposti tukipalvelurekisteri ja neljä (4) vastasi, että rekisteri ei löydy helposti. Kysyttäessä onko internetsivustolla riittävästi tietoa tukipalvelurekisteristä, kysymykseen saatiin yhteensä 11 vastausta, joista seitsemän (7) vastaajaa vastasi, että tietoa löytyy riittävästi ja kolme (3) vastaajaa vastasi, että termistöä tulee

tarkentaa ja yksi (1) vastaaja ilmoitti, että ei ole käynyt lainkaan tutustumassa internet sivustoon.

Kyselyssä kysyttiin tukipalvelurekisteriin hakeutumisen selkeyttä. Kysymykseen vastasi 11, joista yhdeksän (9) vastaajaa vastasi, että hakeutuminen on selkeää. Kolme (3) vastasi, että hakeutumista on syytä kehittää lisää, etenkin hakeutumiseen liittyvää termistöä tulisi selkeyttää. Kyselyssä haluttiin tietää myös perehdytyksen tarpeellisuudesta tukipalvelutoimintaan. Perehdytykseen liittyvään kyselyyn vastasi kymmenen (10) vastaajaa, joista 9 vastaajaa ilmoitti, että perehdytys rekisteriin on tarpeellista. Tämän jälkeen kysyttiin vielä, millaista tietoa palveluntuottajat haluavat saada ennen toiminnan aloittamista tukipalvelurekisterissä. Kysymykseen saatiin kaksi (2) vastausta, joista toinen vastaaja vastasi, että tietoa tarvitaan omavalvonnasta ja toisessa vastauksessa vastaaja ilmoitti kysymyksen olevan epäselvä.

Palveluntuottajilta kysyttiin, onko tukipalvelutuottamisen aikana tuottaja kohdannut haasteita. Vastauksia kysymykseen saatiin kymmenen (10). Palveluntuottajien kokemukset ja määrät on esitetty kuviossa 8.



Kuvio 8. Palveluntuottajien kokemat haasteet tukipalvelujen tuottamisessa

Mikäli haasteita oli koettu, vastauksia pyydettiin avaamaan tarkemmin avoimessa kentässä. Avoimen kentän vastaukset on esitetty taulukossa 8.

Taulukko 8. Avoimet vastaukset koetuista haasteista tukipalvelujen tuottamisessa.

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Siun soten työntekijän kanssa tehtävään yhteistyöhön	Tukipalvelusetelit tulevat viiveellä. Sekö asiakas että tuottaja ovat välillä epätietoisia setelien voimassaolosta.
Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen	Asiakkaan on joskus vaikea hahmottaa tukipalveluseteli palvelut itsemaksetuista palveluista vaikka asian rautalangasta vääntäisi.
Lainsäädäntöön	monimutkaista
Muuhun, mihin	Liitetiedostojen määrä yllätti hakiessamme tukipalvelutuottajaksi.
Omavalvontasuunnitelmaan	tosin vaikea

Kyselyssä kysyttiin kehittämistapaamisten tarpeellisuudesta. Vapaaseen kenttään pystyi kirjoittamaan, miksi tapaamiset koetaan tarpeellisena, mikäli vastaaja kokee niin. Kehittämistapaamisen tarpeellisuutta koskevaan kysymykseen vastasi kymmenen (10) vastaajaa ja kaikki vastaajat ilmoittivat, että tapaaminen on tarpeellinen. Avoimen kentän vastaukset tapaamisen tarpeellisuudesta ja asioista on esitetty taulukossa 9.

Taulukko 9. Kehittämistapaaminen koetaan tarpeelliseksi seuraavien asioiden osalta.

Kyllä, miksi?	uutta oppii aina
Kyllä, miksi?	Tapaa saman alan yrittäjiä ja voi vaihtaa kuulumisia. Saa asioihin uutta näkökulmaa, sekä tietoa uudistuksista .
Kyllä, miksi?	jos toimintaan tulee uusia muutoksia
Kyllä, miksi?	Tiedonkulun ja vertaistukea vuoksi
Kyllä, miksi?	Lähinnä lainsäädännön ja ehtojen muutoksien vuoksi.

Lopuksi kysyttiin toiveita asioista, joita toivotaan kehittämistapaamisessa järjestettävän. Kaksi (2) vastaajaa vastasi kysymykseen ja toisessa vastauksessa toivottiin omavalvontaa käsiteltävän kehittämistapaamisissa ja toisessa vastauksessa pyydettiin, että kehittämistapaamisissa saa selkeitä vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Kyselyn loppuun jätettiin mahdollisuus antaa kehittämissuhteita tukipalvelurekisteritoimintaan. Tähän saatiin neljä (4) vastausta, joissa toivottiin

yksilöllistä perehdytystä (1), tapaamisten järjestämistä ilta-aikaan (1) ja asiakkaille informaationlisäämistä tukipalveluista (1) sekä vertaisryhmätoimintaa kotipalvelujen tukipalvelujen tuottajien kesken (1).

10.4 Kehittämissuunnitelma

Palveluntuottajien kehittämistapaamisesta sekä kyselystä saatujen tulosten perusteella tukipalvelurekisteritoiminnasta laadittiin kehittämissuunnitelma (liite 4). Kehittämissuunnitelmaan kokoamiseen vaikutti myös Siun soten strategiaan kirjatut tavoitteet, Siun soten edustajien kanssa yhdessä laadittu SWOT-analyysi, sekä palvelun tuottajille laadittu omavalvontakysely.

Kehittämissuunnitelma laadittiin kirjeen muotoon, johon koottiin keskeisimmät tukipalvelurekisterikäytänteisiin liittyvät kehittämissuunnitelmat. Kirje lähetettiin sähköpostilla kaikille tukipalvelurekisterissä oleville palveluntuottajille 1.7.2019. Palveluntuottajia pyydettiin kommentoimaan kehittämissuunnitelmaa, mutta yhtään kommenttia ei saapunut. Samassa sähköpostissa ilmoitettiin, jonka liitetiedostona kehittämissuunnitelma lähetettiin, että kommentointi on vapaaehtoista ja kehittämistä tehdään osana ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Sähköpostin liitteenä lähetettiin myös 24.4.2019 pidetyn kehittämistapaamisen Powerpoint- diaesitys tehtyine tarkennuksineen ja täsmennyksineen. Taulukkoon 10 on koottu keskeisimmät kehittämissuunnitelmaan kirjatut kehittämislopaukset.

Taulukko 10. Kehittämissuunnitelmaan/kirjeeseen kirjatut kehittämislopaukset

1.	Käsitteiden kokoaminen, jotka tullaan laittamaan Internetsivustolle
2.	Tukipalvelurekisteriin hakeutumisprosessin selkeyttäminen
3.	Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimukseen kirjattavien vähimmäisvaatimusten listaaminen Siun soten internet sivustolle
4.	Omavalvontasuunnitelmalomakkeen selventäminen ja ohjeistaminen
5.	Siun soten koulutuspäivän järjestäminen omavalvonnasta sekä Sopien hankkeen koulutukseen osallistuminen
6.	Muut mainittavat asiat

11 Pohdinta

11.1 Tulosten tarkastelua

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli ikääntyneen kotona asumisen tukeminen. Tavoitteena oli tarkastella kotipalvelun tukipalvelua tarjoavien palveluntuottajien ja Siun soten välistä yhteistoimintaa tukipalvelurekisterissä ja selkeyttää tukipalvelurekisterikäytänteitä. Kehittämistehtävänä oli laatia suunnitelma tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittämisestä.

Siun soten edustajien kanssa laaditun SWOT-analyysin tulokset tukivat palveluntuottajilta kehittämistapaamisessa ja kyselyssä saatuja tuloksia. Molemmat sidosryhmät, niin palveluntuottajat kuin Siun soten edustajatkin toivat esille perehdytyksen puutteellisuuden sekä kokemuksen siitä, että rekisteriin hakeutuminen oli haastavaa. Lisäksi omavalvonnan haasteet nousivat molemmilla sidosryhmillä esille. Kehittämistehtävien avulla saadut tulokset palveluntuottajien ja Siun soten edustajien näkemyksistä tukipalvelurekisteritoiminnan haasteista ja kehittämistarpeista osoittautuivat yllättävän yhtenäisiksi. Eroja tarkasteltaessa voitiin todeta, että asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimuskäytännö ei tullut esille Siun soten sidosryhmän kanssa laaditussa SWOT-analyysissä, mutta aihe osatiin ottaa mukaan kehittämistapaamiseen, vaikka Siun soten edustajien osalta asia ei ollut noussut keskeiseksi, eikä aihetta käsitelty myöskään tutkimuksellisen kehittämistyön teoreettisessa viitekehyksessä. Myöskään tieto siitä, että kotipalvelun ja kotipalvelun tehtävät ovat haasteelliset erottaa välillä toisistaan, ei noussut esiin Siun soten sidosryhmän kanssa käydyissä keskusteluissa, joka tuli kuitenkin esille palveluntuottajien tapaamisen tuloksissa.

Saaduissa tuloksissa kotipalvelurekisterissä toimimiseen toivottiin perehdyttämistä. Perehdyttämisen merkitys on palveluntuottajille sekä Siun sotelle ilmeisen tärkeä asia, jotta molemmat osapuolet pystyvät huolehtimaan lainsäädännön toteuttamisesta mahdollistamalla asiakkaalle hyvää sosiaalihoitoa, jolla voidaan turvata asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Kotipalvelun tukipalvelujen voidaan nähdä olevan formaalia hoivaa ja asiakas saadessaan kotipalvelun tukipalvelua

on sosiaalihuollon asiakas. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) edellyttää, että sosiaalihuollon asiakkaat saavat laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua. Tämä laki sitoo julkista sektoria sekä yksityistä toimijaa. Formaalilla hoivalla tarkoitetaan palvelua tai avustuksia toisin kuin informaali hoiva, jota antavat esimerkiksi lähteiset. (Zechner 2010, 403-407). Tedren (1999, 40-44) mukaan hoivaa tarvitsevat ihmiset, jotka eivät itse kykene suoriutumaan arkipäivän tehtävistä, esimerkiksi hygienian hoidosta tai kaupassa käynnistä, vaan he tarvitsevat siihen toisen ihmisen apua. Hoivaa tarvitsevat henkilöt ovat usein haavoittuvassa asemassa olevia (Niemi-Laine 2019). Perehdyttämisen merkitys korostunee etenkin palveluntuottajien kohdalla, joilla ei ole sosiaalihuollon ammattihenkilön mukaista pätevyyttä, sillä sosiaalihuollon lainsäädännön tuntemus ei välttämättä ole samalla tavalla hallinnassa kuin heillä, jotka ovat perehtyneet vaadittavaan lainsäädäntöön sosiaalihuollon koulutuksen kautta. Tulokset eivät kuitenkaan erotelleet vastaajan taustaa eikä osaamista, joten perehdyttämisen tarpeellisuutta ei voida näiden tulosten valossa yksilöidä koulutuksen perusteella, vaan perehdyttämistä on tarkasteltava palveluntuottajan osaamista laajemmin. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä ei tutkittu perehdyttämisen keinoja ja tapoja, joten tämä kehittämistyö ei anna vastausta siihen, miten perehdyttäminen tulisi järjestää. Oletettua on, että perehdyttämisellä on yhteyttä tukipalvelurekisteriin hakeutumisessa ja hakeutumisen haasteet olivat tuloksissa myös merkille pantavat. Hakeutumiskäytäntöön kehittämistarpeita ei pyydetty esittämään, mutta hakeutumisen ja perehdyttämisen kehittäminen kirjattiin palveluntuottajille lähetettyyn kehittämissuunnitelmaan Siun soten edustajien toimesta.

Saatujen tulosten perusteella omavalvonta koettiin erittäin haastavana. Sotepalvelujen yrityskenttä on pienyritysvaltainen, noin 95 prosenttia alan yrityksistä on alle 10 henkeä työllistäviä yrityksiä ja etenkin pienet yritykset ovat kokeneet markkinoilla toimimisessa haasteita (Valtioneuvosto 2019). Pienet yksiköt olivat kokeneet haasteita myös omavalvonnassa (Nykänen, ym. 2017, 36-38). Tosin ”yksikkö” ei kerro sitä, onko kysymyksessä julkinen vain yksityinen toimija, mutta omavalvonnan ollessa pakollinen sosiaalihuoltoa harjoittavalle yritykselle sekä julkiselle sektorille, tuloksissa ilmenneeseen omavalvonnan haasteellisuuteen on hyvä kiinnittää huomiota. Omavalvonnan avulla toteutetaan toimintayksiköissä

riskinhallintaan perustuvaa laadunhallintaa. (Siun sote 2019.) Vastuu kotipalvelun tukipalvelujen valvonnasta kuuluu kunnille ja kuntayhtymille (Verohallinto 2019). Parhaimmillaan ennakoiva valvonta on ohjausta, tiedon välitystä ja vuorovaikutusta. Ennakoivaan valvontaan voi kuulua viranomaisten järjestämiä koulutustapahtumia, erilaisia työkokouksia sekä toimimista luennoitsijoina muiden järjestämässä tilaisuuksissa, joissa voidaan kertoa esimerkiksi viranomaisten tekemistä linjauksista. (Ahonen 2015.) Tuloksissa selkeästi esiin tulleet omavalvontaan liittyvät haasteet kirjattiin kehittämissuunnitelmaan. Omavalvonnan kehittäminen edellyttää valvojan ja palveluntuottajan välillä hyvää yhteistyötä ja vastuiden tunnistamista. Pahimmillaan huonosti hoidettu omavalvonta voi vaarantaa heikossa asemassa olevan asiakkaan asemaa ja riskeerata myös yrityksen toimintaa sekä saattaa julkisen sektorin vastuulle kuuluvan valvontatehtävän ongelmiin.

Tuloksissa ilmeni, joskin ei erityisen merkittävästi, että asiakasta tulisi tiedottaa paremmin tukipalvelusta. Härkin (2017) on todennut, että vain harvat ikäihmiset tai toimintakyvyltään heikentyneet ihmiset tietävät arvonlisäverottomista sosiaalipalveluista, kuten esimerkiksi kotipalvelun tukipalveluista. Kotipalvelun tukipalvelut ovat sosiaalihuollon palvelua ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on tukea henkilön itsenäistä ja omaehtoista toimintaa. Asiakkaalle tehtävään suunnitelmaan on tärkeää kirjata näkyviin tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat tuen järjestämiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Vaikka tuloksissa asiakkaan tiedottaminen ei noussut suuresti esille, asia on merkityksellinen ikääntyneelle, mikäli hän ei saa tietoa tai löydä oikeaa kanavaa palvelujensa ostoon. Useissa tutkimuksissa (Vaarama, Mukkila & Hannikainen-Ingman 2014, 40,41,51-56; Kröger ym. 2019, 124-132) on voitu osoittaa, että ikäihmiset eivät saa riittävästi apua päivittäisten asioiden hoitamisessa. Tarkasteltaessa kotitalousvähennyksen saajia Lithin (2018b) mukaan yli 75 vuotta täyttäneiden ikäryhmässä kotitalousvähennysoikeutta oli käytetty vain kahdeksan prosenttia koko ikäryhmästä vuonna 2016. Matalan kynnyksen neuvonta on Ikäihmisten laatusuosituksen mukaista toimintaa nyt ja tulevaisuudessa (sosiaali- ja terveysministeriö 2017a) huomioiden myös, että kaikki palvelua tarvitsevat asiakkaat eivät halua olla omaisen tai muun läheisen varassa, vaan he ovat valmiita ostamaan palveluja yksityiseltä sektorilta. (Vaarama ym. 2014, 56.)

Kuntaorganisaatioiden kyky hyödyntää ulkopuolisten kumppanien, kuten yritysten, järjestöjen ja vapaaehtoisten kehittämispotentiaalia on vielä vähäistä. (Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 7-10). Verkostojen kehittäminen onkin yksi keskeisimmistä kehittämiskohteista sosiaali- ja terveystalouden alalla (Niiranen 2016, 307). Kyselyn tuloksista kävi selkeästi ilmi, että palveluntuottajat haluavat Siun soten järjestävän vuosittain kehittämistapaamisen. Kehittämistapaamiset mahdollistavat yksityisen ja julkisen sektorin välisen yhteistyön lisäämisen ja kotipalvelun tukipalvelutoiminnan kehittämisen. Tapaamiset eivät sitä kuitenkaan yksin kykene tekemään, vaan tarvitaan kiinnittää huomioita verkostotyöskentelyn mahdollisuuksiin, jotta voidaan saada aikaan kaikkia osapuolia hyödyntäviä ratkaisuja ja kehittää toimintoja niin, että kaikkia voidaan kuulla kehittämistoiminnan perustuessa vapaaehtoisuuteen. Järvensivun ym. (2010) mukaan verkostotyöskentely perustuu luottamukseen ja sitoutumiseen ja verkostotyöskentelyssä toisiinsa luottavat osapuolet eivät tavoittele omaa etuaan, vaan he ovat valmiita panostamaan yhteistyöhön (Järvensivu ym. 2010, 13.)

Suomen hallitus linjasi, että palvelut tuotetaan jatkossakin julkisen sektorin toimesta, joita yksityinen ja järjestöt täydentävät (Valtioneuvosto 2019). Tämä jättää julkiselle sektorille valvontavastuun jatkossakin. Väestöennusteen mukaan ikääntyneiden määrä kasvaa, joka lisää väistämättä palvelun tarvetta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a). Tutkimusten mukaan Suomessa esiintyy hoivaköyhyyttä. Perustuslakiin (713/1999) vedoten apua tulisi pystyä tarjoamaan sitä tarvitseville ja tähän tarvitaan kaikkia toimijoita. (Kröger ym. 2019, 124-132.)

Saatujen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma, joka on lähetetty palveluntuottajille kommentoitavaksi. Palveluntuottajilta ei saapunut määräaikaan mennessä kommentteja. Loikkasen (2019) mukaan sidosryhmien johtamiseen sekä sitouttamiseen yhteisiin tavoitteisiin tarvitaan kumppanuussuhteiden hallintaa sekä verkostojohtamisen ja verkostoissa toimisen taitoja. Luottamuksen rakentamiseen tarvitaan aikaa, joka rakentuu toistuvan ja pitkäjänteisen yhteistyön kautta. (Järvensivu ym. 2010, 13.). Ei ole siis syytä jättää aloitettua yhteiskehittämistä, vaikka palautteita ei saapunut, vaan ennemminkin tulee etsiä uusia innovatiivisia tapoja löytää yhdessä tekemisen keinoja ja jatkaa luottamuksen ra-

kentamista. Julkiselta sektorilta vaaditaan herkkyyttä kuulla, millaisia kehityssaskelia ja johtamisen keinoja kannattaisi käyttää, jotta kotipalvelun tukipalveluilla voidaan turvata ikääntyneen kotona asumista hoivaa saaden. Sosiaali- ja terveyspalvelujen kentästä ei pysytä täysin purkamaan kunnan virkamiesten johtoa-asemaa tai poliittista valtaa (Järvensivu ym. 2010 13-17), mutta tämä ei ole este lähteä työskentelemään tai johtamaan verkostoja, jossa luottamus on keskiössä. Kehittämissuunnitelmaan kirjattujen asioiden käytäntöön saamisen voidaan nähdä olevan lupauksen lunastamista ja luottamuksen rakentamista.

11.2 Kehittämistyön arviointi

Kehittämistoimintaa arvioidaan yleensä koko hankkeen toteutuksen ajan. Toteutuksen aikana arvioidaan kehittämishankkeen etenemistä ja päätösvaiheessa muuta toimintaa ja tuloksia. Päätösvaiheessa arvioitaessa kehittämistoiminnan onnistumista voidaan etsiä vastauksia esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin: Saavuttiko kehittämistoiminta sille asetetut tavoitteet suunnitellussa ajassa ja budjetissa, onko tulokset luotettavia ja oliko kehittämistoiminta yhteiskunnallisesti vaikuttava. (Heikkilä 2008, 127-128.)

Kehittämistyön arviointi kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa osoittautui välttämättömäksi, sillä jatkuva arviointi mahdollisti sen, että kehittäminen eteni tavoitteen suuntaisesti ja kehittämistyön tarkoitus ohjasi varsinaista kehittämistyötä. Kehittämistyön prosessi sisälsi useita välitavoitteita, jotka mahdollistivat arviointia ja suunnan tarkistamista aina ennen seuraavan kehittämistehtävän eteenpäin saattamista. Välitavoitteet pysäyttivät tarkistamaan kehittämistyön suuntaa sen lisäksi, että kehittämistyössä reflektointi oli jatkuvaa. Välitavoitteiden kautta kehittämistyöhön laadittua suunnitelmaa tarkennettiin kehittämistyön edetessä varmistuen, että systemaattisuus säilyy, joka on yksi tutkimuksellisen kehittämistyön ominaisuuksista. Tiedon hankintaan käytetty aika ylitti siihen suunnitellun ajankäytön, mutta kehittäminen pysyi suunnitellussa aikataulussa.

Kirjoittamista tulisi tehdä koko kehittämistoiminnan ajan. Kirjoittaminen auttaa eri näkökulmien hahmottamisessa ja rajaamisessa. Tekstin tekeminen ohjaa kehittämistyötä ja kirjoittamista voidaan tehdä yhdessä. (Ojasalo 2009, 46-47.) Kehittämistoiminta sisälsi jatkuvaa kirjoittamista. Alkuun myös ideapaperi oli käytössä. Kirjoittamista tehtiin myös Siun soten edustajien kanssa yhdessä. Kirjoittaminen tapahtui sähköisessä ympäristössä, Teams-työpöytäsovelluksessa, joka luotiin kehittämistoimintaa varten. Kirjoittaminen ja tekstin lukeminen mahdollisti jatkuvan arvioinnin. Samaan sähköiseen ympäristöön valmisteltiin kaikki kehittämistä koskevat tuotokset erillisiksi tiedostoiksi. Tiedostoja, keskusteluja ja muistioita oli vaivatonta katsella, niihin oli helppo palata ja ne autoivat myös reflektimaan kehittämistoimintaa. Siun soten edustajat kannustivat ja innostivat kehittämistyöhön koko kehittämistoiminnan ajan ja käyttivät sähköistä alustaa yhtä innokkaasti kuin kehittäjäkin.

Teoriatiedon mukaan julkisella sektorilla on vielä osaamattomuutta tehdä yhteistyötä monitoimijakentässä, ja samanaikaisesti julkinen sektori painiskelee talouden ja resurssien riittämättömyyden kanssa. Julkinen sektori on tottunut hankkimaan palveluja sopimukseen perustuen, mutta tässä opinnäytetyössä yhteistyötä ja yhteiskehittämistä tehtiin niiden tuottajien kanssa, jotka eivät ole kotipalvelun tukipalvelujen osalta sopimussuhteessa julkiseen sektoriin vaan toimivat julkisen sektorin kumppaneina täydentäen niitä palveluja, joita julkinen sektori ei pysty itse tuottamaan. Kotipalvelun tukipalveluja tarvitsevat asiakkaat ostavat palvelunsa suoraan tukipalvelurekisterissä olevalta palveluntuottajalta. Tämä muuttaa julkisen sektorin ja palveluntuottajan valtasuhteita, sillä tuottajat ovat käytännössä riippumattomia julkisen organisaation ohjailusta saaden esimerkiksi hinnoitella palvelunsa vapaasti. Tosin useimmat kotipalvelun tukipalvelua tuottavat toimijat olivat pieniä yrityksiä, mutta Siun soten strategian taustaa ajatellen erittäin merkityksellisiä, koska maakunnan elinkeinoelämää halutaan tukea ja maakuntien keskuspaikkojen ulkopuolella ei ole riittävästi työvoimaa. Kotipalvelun tukipalvelulla voidaan vastata asiakkaan kodinhoidollisiin tarpeisiin ja myöhentää varsinaisen hoidon tarvetta, sillä kotipalvelun tukipalvelua voidaan tuottaa ilman sosiaalihuollon koulutusta antaen näin monille toimijoille mahdollisuus palvelujen myymiseen verottomana.

Opinnäytetyön tarkoituksenmukaisuutta tarkasteltaessa, kehittämistyön avulla mahdollistettiin toimijoiden lähentyminen ja keskinäisen tiedon ja ymmärryksen lisääminen. Kehittämistyön avulla tarkoituksena oli saada kaikkien rekisterissä olevien ääni kuuluviin, mutta kehittämissuunnitelman aikana ilmeni, että rekisterissä oli toimijoita, jotka eivät enää tuottaneet palveluja, ja rekisterissä oli oletetusti myös heitä, jotka eivät halua osallistua syystä tai toisesta kehittämiseen.

Kehittämissuunnitelma voidaan nähdä yhteiskunnallisesti merkittävänä, koska palvelujen tarve on kasvava ja koti on paikka, jossa tulevaisuudessa vanhetaan yhä useammin. Tämä tarkoittaa väistämättä sitä, että toimijoiden välistä yhteistyötä tulisi lisätä ja tämä tutkimuksellinen kehittämissuunnitelma osoitti sen, että yhteiskehittämistä on mahdollista tehdä ja kehittäjän oman reflektoinnin mukaan kehittäjän on mahdollista asettua puolueettomaan asemaan, mutta se edellyttää oman toiminnan jatkuvaa tarkkailua. Varsinaista palautetta kehittäjän työstä ei pyydetty, sillä se ei ollut tämän kehittämissuunnitelman keskiössä. Kyselyssä kysyttiin kehittämistapaamisten tarpeellisuudesta. Kysymykseen saadut vastaukset siitä, että kehittämistapaamisia toivotaan järjestettävän vuosittain, on tulkittavissa, että kehittämistapaaminen on ainakin osittain onnistunut. Kyselyssä yhdessä vastauksessa tulkittavissa oli, että kaikkiin kysymyksiin ei oltu osattu tapaamisessa vastata ja se on totta, selvitettyjä asioita saatiin tehtäviksi ja niihin vastattiin myöhemmässä vaiheessa lähetetyllä sähköpostilla.

Kehittämissuunnitelman mukaiset kehittämistehtävät siirtyivät Siun soten koordinoimaksi opinnäytetyön jälkeen. Kustannuksia kehittämistyöstä ei tullut, joten kehittämissuunnitelma eteni tämän osalta suunnitelman mukaisesti.

11.3 Opinnäytetyön kehittämissuunnitelman ja menetelmien tarkastelua

Kehittämissuunnitelman voidaan nähdä sisältävän erilaisia tehtäviä, kuten kehittämistyön perustelua, kehittämistoiminnan organisointia, kehittämistyön toteuttamista, arviointia ja tulosten levittämistä. (Toikko ym. 2009, 56-63.) Tämän opinnäytetyön prosessi sisälsi yllä kuvatut vaiheet kehittämistyön alkaessa

marraskuussa 2018 ja kehittämistyön päättyessä elokuuhun 2019. Kehittämistyön eteneminen ja vaiheet on kuvattu opinnäytetyön sivuilla 41 ja 43 taulukoissa 4 ja 5. Taulukoista ei käy ilmi kehittämisprosessiin kuuluva kehittäjän reflektointi sekä arviointi, jota tehtiin myös yhteistyössä Siun soten edustajien kanssa. Palveluntuottajien tapaaminen ja muut yhteydenotot kehittämisprosessin aikana käynnistivät arvioinnin samoin kuin jokainen kehittämisvaihe ennen seuraavaan vaiheeseen menoa. Opinnäytetyön kehittämisprosessi eteni pääosin lineaarisen mallin avulla syklisesti. Lineaarista mallia voidaan kuvata kehänä mallin perusteessa viiteen ei vaiheeseen. Lineaarinen kehä on kuvattu kehittämistyön suunnitelmassa sivulla 36. Yksinkertaisimmillaan lineaarista mallia voidaan kuvata nelivaiheisesti, joissa vaiheet jakautuvat tavoitteen määrittelyyn suunnitteluun, toteutukseen sekä päättämiseen ja arviointiin tulosten levittämisen ollessa oma erillinen projektinsa.

Opinnäytetyön menetelmäksi valikoitui jo alkuvaiheessa tutkimuksellinen kehittäminen, sillä se oli menetelmänä sellainen, joka soveltui organisaation ja kehittäjän tarpeisiin kehittämistyön kohdistuessa tukipalvelurekisteriin liittyviin käytänteisiin. Menetelmien valinnassa huomioitiin, että kehittämisen ei ole sopivaa viedä palveluntuottajien työaikaa ja kehittämisen on perustuttava vapaaehtoisuuteen. Menetelmiä valitessa myös pohdittiin, että kehittämistyön tulisi palvella tuottajia heidän omassa toimintaympäristössään. Lisäksi kehittämistoimin pyrittiin saamaan aikaiseksi uutta tietoa palveluntuottajien sekä Siun soten käyttöön. Kehittämistapaamisessa palveluntuottajien kanssa keskusteltiin tutkimuksellisesta kehittämistehtävästä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Tapaamisessa osallistavana menetelmänä käytettiin avointa keskustelua ja dialogia, osin työkonferenssimenetelmin.

Dialogi ja keskustelu eroaa (Ellinor ja Gerard 1998; Heikkilä & Heikkilä 2001) mukaan toisistaan niin, että tavanomaisessa keskustelussa eri mieltä oleminen johtaa taivutteluprosessiin, jossa pyritään selvittämään kenen mielipide voittaa, kun vastaavasti divergoiva dialogi rohkaisee osallistujia avaamaan ja laajentamaan tilannetta. (Toikko ym. 2009, 92) Tapaamisessa hyödynnettiin Powerpoint-diaesitystä, joka perustui lähes kokonaan lainsäädännöstä nouseviin asioihin. Powerpoint-diaesitys toimi tapaamisessa dialogin ”punaisena lankana.”

Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä kehittäjät ja toimijat osallistuvat yhdessä kehittämiseen. Jokainen tuo omat näkökulmansa ja kysymyksenasettelunsa yhteiseen keskusteluun ja auttaa toisia niiden muotoilussa, kehittäen samaa kohdetta kukin omista lähtökohdistaan käsin. Yhteiskehittämisessä autetaan toisiaan analyysissa ja johtopäätösten jäsentämisessä, mutta lopulta tulokset viedään alkuperäisiin viiteryhmiin. (Toikko ym. 2009, 91.) Rekisterissä vähintään vuoden olleet palveluntuottajat olivat tottuneet siihen, että Siun soten ja palveluntuottajien viestintä tapahtuu pääosin sähköpostilla. Näin kehittämisen työmenetelminä käytettiin dialogia myös sähköisessä ympäristössä, jossa palveluntuottajilla oli mahdollisuus ottaa kantaa kehitettäviin asioihin. Sähköposti mahdollisti myös viestin lukemisen palveluntuottajalle sopivana ajankohtana, vastaamisen perustuessa vapaaehtoisuuteen. Yhteiskehittämisen tuotosten kokoaminen oli Siun soten sidosryhmän tehtävää. Kysely, joka lähetettiin palveluntuottajille, mahdollisti näkemysten ja palautteenannon kehittämistapaamisen jälkeen. Kyselyn avulla osallistuminen kehittämiseen mahdollistui myös heille, jotka haluavat pysyä anonyymeinä. Siun soten edustajien kanssa menetelminä käytettiin avointa dialogia, SWOT-analyysia ja Teamsia, jotka mahdollistivat toistemme kuulemisen. Siun soten toimijajoukon kanssa käytetyt menetelmät olivat riittävät, sillä toimijat olivat entuudestaan tuttuja, sidosryhmän ollessa pieni ja sitoutunut.

Kehittäjän työmenetelmiin kuuluu reflektointi kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa. Reflektointi kohdistui myös menetelmien valintaan koko prosessin ajan ja menetelmiksi valittiin kulloiseenkin tilanteeseen sopivia menetelmiä tukien tavoitteen asetantaa. Kehittäjän näkemyksen ja saatujen palautteiden mukaan menetelmien valintojen voitiin nähdä olleen monipuolisia, niiden ollessa osallistujia kunnioittavia, kehittämistyöhön käytettävä ajankäyttö ja kohderyhmät huomioiden. Menetelmien ollessa joitakin muita kuin tähän työhön valittuja, välttämättä ei olisi saatu tämän tutkimustyön tarkoituksen ja tavoitteen asettamisen kannalta enempää osallisuutta kehittämiseen. Toikon ym. (2009) mukaan osallistamisella tarkoitetaan mahdollisuuksien tarjoamista, kun vastaavasti osallistumisen voidaan nähdä olevan mahdollisuuksien hyödyntämistä. (Toikko ym. 2009, 91).

11.4 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksellinen kehittäminen on työelämälähtöistä kehittämistä, jota koskee tieteellisen tutkimuksen normit. Kehittämistyön tavoitteiden tulee olla korkea moraalinen mukaisia ja seurausten on oltava käytäntöä hyödyttäviä. (Ojasalo 2009, 48.) Opinnäytetyö perustui tieteen metodin asetettuihin vaatimuksiin, sekä Karelia ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeisiin. Tutkimuksellinen kehittämistyön aihe nousi organisaation tarpeista, jossa haluttiin selkeyttää tukipalvelurekisterikäytänteitä ja tuottaa arvoa kaikille osapuolille, joita tukipalvelurekisteri koskettaa. Tutkimuksellinen kehittämistyö perustui asianmukaisesti ja juridisesti laadittuun toimeksiantosopimukseen ja tutkimuslupaun.

Tutkimuksellinen kehittäminen nojautuu asiasta saatuihin käytännön kokemuksiin, aikaisempaan tutkimustietoon ja ammattilaisten kokemuksiin sekä hiljaiseen- ja kokemustietoon. (Heikkilä 2008, 44). Tutkimuksellisen kehittämistyön tiedonhankinta, tiedon käsittely ja arviointi toteutettiin luotettavasti ja kehittämistoimintaan osallistavia ihmisiä kunnioittavasti. Kehittämistoiminnan vaiheista sekä kehittämistyön tavoitteista ja tarkoituksesta dokumentoitiin avoimesti ja totuudenmukaisesti kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa. Keskeiset käsitteet avattiin teoreettisessa viitekehyksessä ja lähdeviitteet merkittiin aineistoon.

Toikon ym. (2009) mukaan luotettavuus on tieteellisen tiedon yksi keskeinen tunnusmerkki. Luotettavuuden kannalta olennainen tieto on, missä prosessin vaiheissa toimijat eivät ole osallistuneet aktiivisesti kehittämiseen (Toikko ym. 2009, 124.) Kehittämistyöhön osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja kehittämisprosessiin pääsi mukaan tai prosessista pystyi poistumaan kehittämisen kaikissa vaiheissa osallistuvien omaan päätökseen perustuen. Osallistujien määrä kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa dokumentointiin. Tieteellisen tutkimus on eettisesti hyväksyttävä ja luotettava vain, jos se on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia ovat muun muassa rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2011,6.) Kehittämistyön prosessin tulokset esitettiin

sellaisina kuin ne olivat ja johtopäätöksiä tarkasteltiin rehellisesti, kriittisesti ja niistä raportointiin asianmukaisesti ja perustellusti. Lisäksi johtopäätöksiä arvioitaessa pohdittiin mahdollisia tulosten tulkintaan liittyviä seikkoja sekä tulosten käyttökelpoisuutta. Tuloksia on esitetty prosessiin osallistuneille sekä toimeksiantajalle.

11.5 Juurruttaminen ja jatkokehittämismahdollisuudet

Väestön ikärakenteen heikentyminen, kuntien eriytyvä kantokyky sekä palvelujen tarpeen kasvu ovat heikentäneet sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhdenvertaista saatavuutta. Sosiaali- ja terveystalouden kysynnän kasvu ja samanaikaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön saatavuuden vaikeutuminen haastaa Suomen taloutta ja hyvinvointijärjestelmää. (Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi 2017.)

Julkinen sektori ei selviä yksin yllä kuvatuista haasteista vaan toimintamalleja ja rakenteita pitää uudistaa. Tutkimustietoa, muutoskyvykkyyttä ja verkostomaista työskentelyä tarvitaan, jotta käsillä oleviin haasteisiin pystytään vastaamaan. Tämän kehittämistyön rajautuessa tukipalvelurekisterikäytänteiden kehittämiseen ja kehittämisprosessien keskittyessä ikäihmisten toimialueelle, tutkimustyötä olisi hyödyllistä laajentaa koskemaan myös muita toimialueita, sillä arvonlisäverotomiihin palveluihin on oikeus myös muilla kuin ikääntyneillä, palvelun perustuessa sosiaalihuollon palvelutarpeeseen. Kohderyhmän laajentaminen haastaisi tutkijaa tai kehittäjää käyttämään verkosto-osaamisen ja johtamisen taitoa toimialueita ylittävässä yhteistyössä. Tutkimuksellisesta kehittämistoimintaa voisi suunnata myös enemmän käyttäjälähtöiseksi, mikä tarkoittaisi varsinaisten asiakkaiden mukaan ottamista kehittämistoimintaan.

Tämä opinnäytetyö antoi mahdollisuuden oivaltaa, kuinka suuri merkitys on osallistavien menetelmien käytöllä niiden toimijoiden kanssa, joita kehittäminen koskettaa. Demokraattisen vuoropuhelun ja avoimuuden kautta rakentuu luottamus

ja vuoropuhelua on nyt aloitettu ja sitä aiotaan jatkaa opinnäytetyön päättymisen jälkeenkin.

Opinnäytetyön keskeiset havainnot, päätelmät ja toimenpide-ehdotukset sekä jatkotutkimusaiheet on esitetty Siun sotien ikäihmisten toimialueen johdolle ja kehittämissuunnitelmassa luvattuja tehtäviä on jo työstetty Siun sotessa eteenpäin. Muun muassa omavalvontasuunnitelma ja keskeiset käsitteet ovat olleet palveluntuottajilla kommentoitavana ja niistä on saatu palautetta sähköpostilla. Palveluntuottajilta saatu palaute on ollut rakentavaa, myönteistä ja ideoivaa. Nämä palautteet eivät ole varsinaisesti opinnäytetyöhön kuuluvaa, mutta kehittämistyön palvellessa työelämää, arviointia tulee suorittaa myös kehittämistyön jälkeen. Parhaillaan työstetään kehittämissuunnitelmassa luvattua perehdyttämisen materiaalia, josta on aikomus tehdä podcast yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Podcast on valmistuttuaan saatavilla videotallenteena Siun sotien internet-sivustolla.

Lähteet

- Agranoff, R. 2006. Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers. *Public Administration Review*. Special Issue: Collaborative Public Management. 66, 56-65. 20.7.2019.
- Ahonen, 2015. Ennakoiva valvonta on entistäkin tärkeämpi valvonnan muoto. <https://www.valvira.fi/-/ennakoiva-valvonta-on-entistakin-tarkeampi-valvonnan-muoto>. 20.8.2019.
- Ala-Poikela, A., Koski, A. & Stenvall, J. 2015, Verkostot osana kuntien innovaatio- ja kehittämistoimintaa. Vaikuttavuutta arvo verkoilla (VARVO -hanke). Loppuraportti. Lapin yliopisto. Tampereen yliopisto. Suomen kuntaliitto. Helsinki 2015.
- Alastalo, H., Kehusmaa, S. & Penttinen, L. 2018. Harva ikäihminen saa kotihoitoa yksityiseltä yritykseltä. Tutkimuksesta tiiviisti 33. Marraskuu 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.julkari.fi/handle/10024/137167>. 30.7.2019.
- Aluehallintovirasto. 2018. Yksityiset sosiaalipalvelut. <https://www.avi.fi/web/avi/yksityiset-sosiaalipalvelut>. 31.12.2018
- Anttiroiko, A-R. 2010. Hallintainnovaatiot. Hallintateoreettinen näkökulma kaupunkien palvelujen organisoinnin, omistajuuden ja rahoituksen uudistamiseen. Tampereen yliopisto. Alueellisen kehittämisen tutkimusyksikkö. SENTE-julkaisu 33/2010.
- Anttonen, A. 2009. Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. (toim.) Anttonen, A. Valokivi, H. & Zechner, M. Vastapaino 2009. Tallinna.
- Anttonen, A. & Sipilä, J. 2012. Ikääntyneiden palvelujen markkinoistuminen. *Talous ja yhteiskunta* 3/2012, 33-48.
- Arvonlisäverolaki. 1993/1501.
- Eurostat 2017. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/fi#lk.C3.A4.C3.A4ntyneiden_osuus_v.C3.A4est.C3.B6st.C3.A4_edelleen_kasvussa. 14.10.2019
- Eurostat. 2018. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/fi. 6.8.2019.
- Gürel, E. & Tat, M. 2017. SWOT analysis: A theoretical review. *The Journal of International Social Research*. 10 (51), 994-1006.
- Hallituksen esitys laiksi HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi 2017.
- Hallituksen esitys HE 174/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kansanterveyslain väliaikaisesta muuttamisesta annetun lain voimaantulosäännöksen muuttamisesta.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY. Oppimateriaalit Oy, Helsinki.

- Häikiö, L., van Aerschot, L. & Anttonen A. 2011. Vastuullinen ja valitseva kansalainen. Vanhushoivapolitiikan uusi suunta. Yhteiskuntapolitiikka 76 (3), 239-249.
- Härkin, T. 2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9516857>. 20.3.2019.
- Husso, R. & Henriksson, M. 2019 Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyön perusta. <https://www.valvira.fi/-/omavalvonta-on-asiakas-ja-potilasturvallisuustyon-perusta>. 6.5.2019.
- Järvensivu, T., Nykänen, K. & Rajala, R. 2010 Verkostojohtamisen opas. Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen -hankkeen julkaisu. Versio 1.0 Euroopan sosiaalirahasto, Uudenmaan ELY-virasto, Suomen Akatemia sekä Espoon ja Vantaan kaupungit. 30.12.2010. <https://www.seugolaid.fi/wp-content/uploads/2017/03/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf> 20.8.2019.
- Karvonen, S. & Vaarama, M. 2014. Yhteiskunnan sosiaalinen kestävyys yhteiskunnan valossa. Teoksessa Suomalainen hyvinvointi.2014. (toim.) Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L. Moisio, p. & Muuri, A. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere 2014.
- Kröger, T., van Aerschot, L. & Puthenparambil, M. 2018. Hoivatyö muutoksessa Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylän yliopisto. YFI julkaisuja 6.
- Kröger, T., Van Aerschot, L. & Puthenparambil, M. 2019. Ikääntyneiden hoivaköyhyys. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2),124-134.
- Kröger, T. 2019. Ikääntymisen ja hoivan tutkimuksen huippuyksikkö. 2018. CoE AgeCaren avausseminaari Helsinki. <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/en/research/projects/agecare/ika-antymisen-ja-hoivan-tutkimuksen-huippuyksikko-coe-agecare-2018-2025/coe-agecare-rg1-180302.pdf>. 1.9.2019.
- Julkari. 2019. Säännöllisen kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2018. SVT Tilastoraportti 21/2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052917651>. 20.8.2019.
- Jyväskylän yliopisto.2019. Ikääntymisen ja hoivan huippuyksikkö. <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/en/research/projects/agecare/ika-antymisen-ja-hoivan-tutkimuksen-huippuyksikko-coe-agecare-2018-2025>. 9.1.2019.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. 5.7.2019
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.
- Leponiemi, U. Siitonen, P. & Anttiroiko, A. 2010. Julkisen ja yksityisen sektorin välinen yhteistyö. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.
- Lith, P. 2018a. Tilastokeskus. Tietotrendit. Koteihin viedään hoiva- ja kotiapua lähes 1,5 miljardilla. <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2018/koteihin-viedaan-hoiva-ja-kotiapua-lahes-15-miljardilla/> 13.11.2018.

- Lith, P. 2018b. Kotiin vietävien sosiaali- ja terveyspalvelujen markkinat. Suunnittelu- ja tutkimuspalvelut Pekka Lith. Helsinki. 11.9.2018.
- Loikkanen, J. 2019. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <https://www.jamk.fi/fi/Koulutus/tekniikan-ala/verkostojohtaminen-yamk/yritystarina-valmet/>. 15.8.2019.
- Madsen, D.Ø. 2016. SWOT Analysis: A Management Fashion Perspective. *International Journal of Business Research*. 16 (1), 39-56.
- Microsoft-skype. 2019 <https://support.skype.com/fi/faq/FA34551/mita-eroa-on-skype-skype-kokoukset-ja-skype-for-business-versioilla>. 26.8.2019.
- Microsoft Teams. 2019. <https://products.office.com/fi-fi/microsoft-teams/group-chat-software>. 24.8.2019.
- Morgan, R. & Hunt, S. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. 58 (3), 20-38.
- Niemi-Laine, P. 2019. JHL. <https://www.jhl.fi/2019/03/27/hoiva-avustajien-koulutus-saattaa-helpottaa-vanhushoidon-tyontekijapulaa-avustajat-eivat-saa-korvata-lahihoitajia/>. 27.3.2019.
- Niiniluoto, I. 1984. Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorian muodostus. Otava. Helsinki.
- Niiranen, V. 2016. Uudistuneet verkosto ja yhteistyörakenteet johtamisessa. Teoksessa *Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen (toim.)* Syväjärvi & Pietiläinen. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print Tampere 2016.
- Noro, A. & Karppanen, S. 2019. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018. Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161532>. 20.8.2019.
- Nygren, K. 2019. Vs. palveluesimies. Siun soten Ikäihmisten palveluohjaus. Haastattelu 1.3.2019.
- Nykänen, E., Kovanen, M., Liukko, E., Blomqvist, P., Krohn, M., Ahola, S., Koikkalainen-Nurmi, P. & Jonsson, P. 2017. Vaikuttava valvonta osana Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 29/2017.
- Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2009. WSOY pro Oy. 1.-2 painos, 2010.
- Puustinen, A. 2017. Voiko verkostoa johtaa? Tapaustutkimus sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueen hallinnan yhteenkietoutuneesta luonteesta. Itä-Suomen yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos No 149. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.
- Siun sote. 2018. Toiminta ja taloussuunnitelma. 2019-2021. pdf. 29.11.2018.
- Siun sote. 2019a. Selvitys omavalvonnan sekä hoito- ja hoivahenkilökunnan mitoituksesta. Yhtymähallitus. pdf. 21.5.2019.
- Siun sote. 2019b. <https://www.siunsote.fi/organisaatio>. 20.3.2019
- Siun sote. 2019c. <https://www.siunsote.fi/yksityiset-palveluntuottajat>. 20.3.2019
- Sosiaalihuoltoasetus 607/1983.
- Sosiaalihuoltolaki. 1301/2014.
- Sosiaali ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017: 6.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a. Kotihoito- ja kotipalvelut. <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>. 30.6.2019.

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019b. Asettamispäätös. STM925/2019. 30.6.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019c. Kotisairaanhoido- ja kotisairaalahoido. <https://stm.fi/kotisairaanhoido-kotisairaalahoido>. 30.6.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019d. Yksityiset sosiaali- ja terveystalot. <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>. 1.7.2019.
- Sotkanet. Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi.
- Suomen perustuslaki. 731/1999.
- Sydänmaanlakka, P. 2019. Verkostojohtaminen edellyttää selkeää visiota ja yhteisiä arvoja. Työelämä 2020. http://www.tyoelama2020.fi/tyopaikoille/10_askelta_uudistumiseen/verkosto-johtaminen/verkostojohtaminen_edellyttaa_selkeaa_visiota_ja_yhteisia_arvoja.4402.blog.20.8.2019. 1.3.2019. 20.8.2019.
- Tedre, S. 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Joensuun yliopiston kuvakeskus. Joensuu 1999.
- Tepponen, M., Klemola, K. Villikka, M. & Eksote. 2017. Uudistuva palvelukokonaisuus- kuntouttava kotihoito ja asiakaslähtöinen kotona asumisen tuki. Kuntouttavat toimintamallit iäkkäiden palveluissa (TEAS) -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 68/2017.
- Tepponen, M. 2009. Kotihoidon integrointi ja laatu. Kuopion yliopiston julkaisuja. E. Yhteiskuntatieteet 171. Terveystalouden ja - talouden laitos, Kuopion yliopisto. Väitöskirja.
- Terveystalolaki 1326/2010.
- Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. <https://thl.fi/fi/-/entista-useampi-kuntien-vanhuspalveluista-vastaava-kantaa-huolta-kotihoidon-riittavyydesta>. 13.12.2018.
- Terveystalouden ja hyvinvoinninlaitos. 2019. <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/ikaantyneet/kotihoidon-asiakkaat>. 29.5.2019.
- Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>. 1.7.2019.
- Tilastokeskus. 2018. https://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn_2018_2018-11-16_fi.pdf. 6.9.2019.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissuunnitelmaan, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2011.
- Vaarama, M., Makkila, S. & Hannikainen-Ingman, S. 2014. 80 vuotta täyttäneiden elämänlaatu ja elinolot. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere 2014. 15.4.2019.
- Valtioneuvosto. 2019a. Sote-palvelujärjestelmässä yritysten potentiaali tulisi tunnustaa ja hyödyntää strategisesti. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161643/Sosiaali_ja_terveystalouksien_nakymat_kevat_2019.pdf. 29.5.2019
- Valtioneuvosto. 2019b. Verkostojohtamisen opas. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf.

- Valvira. 2019a. Yksityiset palvelunantajat.
https://www.valvira.fi/valvira/rekisterit/yksityiset_palvelujen_antajat.
30.6.2019
- Valvira. 2019b. Omavalvonta sosiaalipalveluissa.
<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>. 25.5.2019.
- Valvira. 2019c. Vanhustenhuollon omavalvonta.
https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Vanhustenhuollon_omavalvonta.pdf. 30.6.2019.
- Verohallinto. 2017. Kotitalousvähennys. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/47873/kotitalousvahennys/>. 24.8.2019
- Verohallinto. 2019a. Kotitalousvähennys.
<https://www.vero.fi/henkiliasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/kotitalousvahennys/>. 28.3.2019.
- Verohallinto. 2019b. Sosiaalipalvelujen arvonnlisäverotus.
<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/> 2.4.2019.
- Virtanen, P. 2017. Kompleksisen yhteiskunnan vaihtoehtoiset totuudet. Julkisen sektorin johtaminen. Suomen itsenäisyyden rahasto Sitra. Helsinki.
<https://www.sitra.fi/artikkelit/kompleksisen-yhteiskunnan-vaihtoehtoiset-totuudet/>. 10.2.2017.
- Ylöstalo, P. 2005. Sitä saa mitä kysyy – Pohdintoja soveltavan empiirisen sosiaalitutkimuksen asemasta nykyaikaisessa työorganisaatiossa. Teoksessa Räsänen, P, Anttila, A-H, & Melin, H (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–122.
- Zechner, M. 2010. Informaali hoiva sosiaalipoliittisessa kontekstissa. Sosiaalitutkimuksen laitos. Tampereen yliopisto. Janus. 18 (4), 403-412.



Ikäihmisten palvelut

OHJE

3 (3)

4.4.2019

Päivittänyt: palvelujohtaja, Hannele Komu, valvontapäällikkö Outi Kiljunen
Hyväksyjä: toimialuejohtaja Eija Rieppo

LIITE 1. KOTIPALVELUJEN TUKIPALVELUJEN OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Henkilökunnan riittävällä koulutuksella ja työkokemuksella turvataan toiminnan laatu. Siun Sote on laatinut esimerkki-luettelon soveltuvista koulutuksista eri tukipalveluihin:

Ateriapalvelu ja ruuanvalmistus:

Asiakkaan kotona valmistettu ateria:

- kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto/soveltuva tutkinnon osa, esim. kodin ruokapalvelujen tuottaminen
- hygieniapassi

Ateriapalvelu kotiin toimitettuna:

- luvanvarainen ravintolatoiminta
- elintarvikealan perustutkinto tai vastaava

Kauppapalvelu:

- kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto/soveltuva tutkinnon osa, esim. avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen

Kylvetyksessä ja pesussa avustaminen

- kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto/soveltuva tutkinnon osa, esim. avustaminen ja huolenpito

Lumi-/pihatyöt ja puiden pilkkominen

- kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto/soveltuva tutkinnon osa, esim. pihan ja puutarhanhoitopalvelujen tutkinnon osa

Sosiaalinen kanssakäyminen, ulkoilu, saattaja- ja asiointiapu:

- kotityöpalvelujen tai hoiva-avustajan ammattitutkinto/soveltuva tutkinnon osa, esim. avustamis- ja asiointipalvelujen tutkinnon osa

Vaatehuolto ja pyykkipalvelu

- kotityöpalvelujen tai laitoshuoltajan ammattitutkinto/soveltuva tutkinnon osa, esim. kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelujen tuottaminen

Henkilökohtainen apu

- avustajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan peruskoulutusta tai avustajan ammattitutkintoa.

Kotihoidon tukipalveluissa palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämistä ja siitä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan on syytä pitää luetteloa koulutuksista ja osaamisen ajantasaisuudesta.

Kotipalvelujen tukipalveluntuottajien tapaaminen 24.4.2019
klo 15.00-17.00
Tikkamäentie 16, M-talon Auditorio, 1 krs
80210 Joensuu

1. Yhteystietoni

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Yritys / Orga- nisaatio	<input type="text"/>
Paikkakun- ta/-kunnat, jolla toimintaa Siun soten alueella	<input type="text"/>

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Yritys/organi- saatio	<input type="text"/>
Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Yritys / Orga- nisaatio	<input type="text"/>

3. Osallistun tilaisuuteen etäyhteyden kautta

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Yritys / Organisaatio	<input type="text"/>

4. Etukäteiskysymykseni liittyen tukipalvelujen tuottamiseen

Kysely tukipalveluntuottajille

Kiitos, että osallistuit tukipalveluntuottajatapaamiseen 24.4.2019. Tapaamisessa sovimme yhteisestä kehittämistoiminnasta, jota tehdään osana ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä Siun soten toimeksiantona. Opinnäytetyöntekijänä on Marke Varis.

Kehittämistoimintaan liittyen pyytäisin sinua vastamaan liitteenä oleviin kysymyksiin ja perehtymään 24.4.2019 kehittämistilaisuuden materiaaliin, etenkin slideihin 44 – 47.

Vastaathan liitteenä oleviin kysymyksiin 31.5.2019 mennessä. Palveluntuottajan/vastaaajan tietoja ei anneta muiden käyttöön eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Lisätietoja kysymyksistä ja 24.4.2019 pidetystä kehittämistapaamisesta antaa:

marke.varis@siunsote.fi.

1. Tuotamme tukipalveluita seuraavien kuntien alueilla:

2. Kuulumme yksityisten palvelun antajien rekisteriin? (eli Avin/Valviran luvan- ja/tai ilmoituksenvaraiset toimijat kuuluvat yksityisen palvelun antajien rekisteriin)

Kyllä

Ei

3. Olemme olleet Siun soten/kuntien ylläpitämässä tukipalvelurekisterissä

alle 1 vuosi

alle 3 vuotta

yli 3 vuotta

4. Tukipalvelurekisterisivusto on helposti löydettävissä Siun soten internet sivuilta

Kyllä

Ei

5. Siun soten internet sivut sisältävät riittävästi tietoa tukipalvelurekisteristä

Kyllä

Ei. Toivoisin, että sivuilta löytyy tietoa seuraavista asioista:

6. Tukipalvelutuottajaksi hakeutuminen Siun soten tukipalvelurekisteriin on selkeää

Kyllä

Ei. Toivon, että hakeutumista kehitetään seuraavasti

7. Tukipalvelutuottajana toimimiseen tarvitaan perehdytys

Kyllä

Ei

8. Toivoisin saavani tietoa seuraavista asioista ennen kuin aloitan toimimisen tukipalvelurekisterissä:

**9. Oletko kohdannut tukipalvelutuottajana toimiessasi allaoleviin asioihin liittyviä haasteita?
Jos olet, millaisia haasteita?**

Omaohjelmointisuunnitelmaan _____

Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen

Asiakkaan kohtaamiseen _____

Siun soten työntekijän kanssa tehtävään yhteistyöhön

Lainsäädäntöön _____

Muuhun, mihin _____

10. Kerran vuodessa Siun soten järjestämät kehittämistapaamiset ovat tarpeellisia

Kyllä, miksi? _____

Ei, miksi? _____

11. Toivoisin, että kehittämistapaamisessa käsiteltäisiin seuraavia asioita:

12. Haluan vielä tuoda esille Siun soten tukipalvelurekisteritoiminnasta seuraavia kehittämissuhteita:



Hyvät kotipalvelun tukipalvelutuottajat!

Kiitos teiltä tulleesta palautteesta ja kehittämis ehdotuksistanne, jotka saimme 24.4.2019 pidetyn kehittämislaisuuden jälkeen lähetetyllä palautekyselyllä. (Kyselyyn vastaamisaika päättyi 31.5.2019). Kyselyssä pyysimme teitä nimeämään kehittämis ehdotusten lisäksi tukipalvelutoiminnassa esiintyneitä haasteita. Kehittämis ehdotuksenne ja mainitsemanne haasteet on koottu alle seuraavasti:

Palautekyselystä nousi esiin seuraavia kehittämis ehdotuksia:

- Siun soten internet sivulle toivotaan käsitteiden avaamista, joista mainittakoon esimerkkinä tukipalvelurekisteri ja yksityisten palvelun antajien rekisteri sekä tukipalvelusetelin ero suhteessa kotipalvelun tukipalvelutoimintaan tukipalvelurekisterissä
- Kotipalvelun tukipalvelutuottajan hakeutumisprosessia toivotaan selkeytettävän, muun muassa hakulomake tulisi olla helpommin löydettävissä ja vaadittavien liitteiden määrää olisi syytä pohtia
- Kotipalvelun tukipalvelutuottajatoimintaan uusille tuottajille toivotaan perehdytystä
- Kehittämislaisuuksia toivotaan järjestettävän vähintään 1 x vuodessa, koska tilaisuuksista saa uutta tietoa, kuulee mahdollisista muutoksista, saa vertaistukea ja tapaa kollegoita. Lisäksi saa päivitettyä tehtävässä tarvittavaa lainsäädäntöä ja kuulla vaadittavia ehtoja (poimintoja vapaasti kirjoitetusta vastauskentästä)
 - o jatkossa kehittämislaisuuksilta toivotaan saavan tietoa etenkin omavalvontasuunnitelmasta sekä toivotaan, että saadaan vastauksia mieltä tuottajien askarruttaviin kysymyksiin
 - o Kehittämislaisuudet toivotaan järjestettävän ilta-aikaan ja niistä tulisi tiedottaa hyvissä ajoin
 - o Mahdolliseen vertaistukeen ehdotetaan esimerkiksi facebook ryhmän perustamista

Tukipalvelurekisterissä toimimisessa haasteet liittyivät (vastauksissa eniten mainitut):

- Omavalvontasuunnitelmaan
- Asiakkaan ja tuottajan väliseen sopimukseen

Kokoontuimme Siun soten toimijoiden kanssa pohtimaan, kuinka voisimme vastata kehittämis ehdotuksiinne ja päätimme, että:

- avaamme syksyn 2019 aikana käsitteistöä internetsivustollemme
- selvennämme hakeutumisprosessia, muun muassa:
 - o teemme suoran linkin "miun palveluihin" Siun soten internet sivulta (minun palveluissa on sähköinen hakemuksemme)
 - o päivitämme hakeutumisoheja, ja teemme nyt aluksi power point esityksen hakeutumista helpottamaan. (Valitettavasti tämä ei nyt auta teitä hyvät tuottajat, jotka olette jo rekisterissä, mutta uudet hakijat voisivat siitä hyötyä)



Kotipalvelun tukipalvelut

Kesäkuu 2019

- Laadimme internetsivustollemme sopimukseen kirjattavat vähimmäisvaatimukset, joita voitte hyödyntää asiakkaan kanssa tehtävässä sopimuksessa. Lisäksi laitamme internet sivustollemme suoran linkin kotipalvelut.fi sivustolle, jossa on hyödyllistä tietoa tukipalvelutoiminnasta. Linkki myös tässä: <https://kotityopalvelut.fi/> > kannattaa tutustua sivustoon. Samaiselta sivustolta löytyy myös malli omavalvontasuunnitelmaan ja muuta hyödyllistä tietoa tukipalvelujen tuottamiseen <https://kotityopalvelut.fi/omavalvonta/>
- Jotta emme jäisi yllä olevien linkkien varaan, olemme valmiita järjestämään omavalvontasuunnitelmaan keskittyvän kehittämistapaamisen loppusyksystä 2019, mikäli tapahtuma koetaan tarpeelliseksi. Tulemme kysymään osallistumishalukkuutta tapahtumaan elo- syyskuun aikana 2019. Täydennämme myös Siun soten internet sivustoa omavalvontasuunnitelmaan liittyvän tiedon osalta.
- Kutsumme teidät Sopian hankkeen järjestämään koulutuspäivään, joka pidetään lokakuussa 2019. Laitamme koulutuksesta viimeistään elokuussa teille lisätietoa ja tarkemman päivämäärän. Hankkeeseen voit tutustua tästä: <https://navitas.fi/sopien-hanke>

Muuta mainittavaa yhteisestä kehittämisestä:

- Tulemme myöhemmässä vaiheessa tekemään video-ohjeistuksia hakeutumisesta tukipalvelurekisteriin, omavalvonnasta sekä perehdytyksestä (sisältää myös asiakkaan ja tuottajan väliseen sopimukseen liittyvää tietoa). Valitettavasti video-ohjeet eivät ole Siun soten puolelta mahdollisia vielä tämän vuoden puolella.
- Lisäksi haluaisimme videoita tuottajakeskusteluja rekisterissä toimimisesta uusille tuottajille. Jos olet kiinnostunut antamaan äänesi ja kasvosi parin minuutin videolle, ilmiannathan itsesi hyvissä ajoin marke.varis@siunsote.fi.

Osa tukipalvelurekisterin kehittämistoiminnasta tehdään ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Toimeksiantajana on Siun sote. Tarkoituksena on kuulla palveluntuottajien ja Siun soten toimijoiden kehittämis-ehdotuksia tukipalvelurekisteritoiminnasta. Tavoitteena on tukea tukipalvelurekisterissä toimivia ja rekisteriin hakeutuvia tuottajia ja selkeyttää Siun soten ylläpitämää tukipalvelurekisteritoimintaa, vastuita ja velvollisuuksia.

Hyvät palveluntuottajat, kehittämiseen osallistuminen ei sido juurikaan aikaanne, joten olisimme iloisia, jos malltaisitte kommentoida uudistuksia, joita tulemme edellä kuvatusti ehdotustenne pohjalta tekemään. Tulemme ilmoittamaan uudistuksista sähköpostilla, ja pyydämme teitä palautetta uudistuksista, joten seuraathan postiasi. Palautteen antaminen on vapaaehtoista, mutta toivottavaa.

Tukipalvelurekisterin kehittämisestä lisätietoja: marke.varis@siunsote.fi tai 050 430 8197

Kesäisin yhteistyöterkuin

Marke Varis (kehittämistoiminnan koordinointi, opinnäytetyöntekijä) sekä Siun soten tukipalvelurekisterin kehittämistoiminnan työryhmä: palvelujohtaja Hannele Komu, valvontapäällikkö Outi Kiljunen ja hankinta-asiantuntija Päivi Puhakka