



# **”ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ”**

## **Palveluohjauksen kehittäminen Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa**

Kaisa Luostarinen

Opinnäytetyö  
Kesäkuu 2014  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Kehittäminen ja johtaminen  
sosiaali- ja terveysalalla

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Kehittäminen ja johtaminen sosiaali- ja terveysalalla

KAISA LUOSTARINEN:

”ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ”

Palveluohjauksen kehittäminen Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa

Opinnäytetyö 67 sivua, joista liitteitä 4 sivua

Kesäkuu 2014

---

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013. Siinä kunnan yleisiin velvollisuuksiin kuuluu yhteistyö eri toimialojen kanssa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Kunnassa on oltava vanhusneuvosto, jolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka ikääntyneen väestön tarvitsemien palvelujen kannalta.

Kunnan vastuulla on järjestää iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. Ohjausta on tarpeen mukaan sisällytettävä kaikkiin iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toiminnallisin menetelmin palveluohjausta Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa. Opinnäytetyön tutkimustehtävät olivat, millainen on Kangasalan kunnan vanhuspalveluiden palveluohjauksen nykytilanne ja millaiseksi vanhuspalveluiden palveluohjausta Kangasalan kunnassa voidaan kehittää?

Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksellisella otteella. Aineisto muodostui neljän työkonferenssin tuotoksista, palveluohjausta antavien päiväkirjoista, sähköpostiviesteistä sekä opinnäytetyön tekijän omasta tutkimuspäiväkirjasta. Työkonferensseihin osallistui palveluohjausta antavia työntekijöitä, keskijohtoa sekä vanhusneuvoston jäseniä. Aineisto analysoitiin induktiivista sisällönanalyysiä käyttäen.

Opinnäytetyön tulosten mukaan kehittäminen kiinnostaa ja siihen halutaan kunnassa panostaa. Kehittämiseen löytyy osaamista sekä halukkuutta. Asiakkaiden näkökulmasta ohjauksen pirstaleisuus huolestutti erityisesti kehittämistyöhön osallistuneita. Tulevaisuudessa palveluohjausta haluttaisiin lähelle asiakkaita, myös palveluohjaajan jalkautumista asiakkaiden luokse ”etsivänä työnä” pidettiin tärkeänä. Vanhusneuvoston näkökulmasta vanhusten turvallisuus ja kuulluksi tuleminen korostuivat. Kaikki osallistujat haluavat moniammatillista yhteistyötä vanhusten palveluohjaukseen. Kehittämistyön tuloksena työkonferensseista saatiin palveluohjaukselle visio Kangasalla 2018: ”ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ”.

---

Asiasanat: palveluohjaus, vanhuspalvelut, toimintatutkimus, kehittäminen

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master`s Degree Programme in Development and Management of Health Care and Social Services

**LUOSTARINEN KAISA:**

Developing Case Management in Elderly Care in the Municipality of Kangasala

Master`s thesis 67 pages, appendices 4 pages

June 2014

---

Legislation concerning the elderly population came into force 01.07.2013. It states that municipalities are required to see to the well-being of the aging population in cooperation with different sectors. Guidance is to be included in all services for the elderly. Municipalities should have an elderly council, which has to be heard in the decision-making processes when they concern the elderly.

The purpose of was to develop case management with functional methods in the Kangasala municipality. The study was carried out by using an action research approach. The data consisted of four labour outputs, case management advisory diaries, e-mails, and a research diary. The data was analyzed by using inductive content analysis.

The result showed that there is interest in the development of case management, and willingness to invest in it. The fragmentation of the guidance was viewed problematic for the customer, which was a concern to those who took part in the development work. In the future, case management should be brought close to the clients.

---

Key words: case management, elderly care, action research, developing

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KANGASALAN KUNNAN VANHUSPAVELUT .....	8
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TEHTÄVÄ JA TAVOITE.....	10
4	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT.....	11
	4.1 Opinnäytetyön tausta ja lähtökohdat.....	11
	4.2 Palveluohjaukseen liittyvää taustaa ja lähtökohtia .....	13
	4.3 Palveluohjaus .....	13
	4.3.1 Vanhustyön erityispiirteet palveluohjauksen kannalta.....	15
	4.3.2 Asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa .....	16
	4.3.3 Yhteistyön merkitys palveluohjauksessa .....	18
	4.3.4 Johtamisen merkitys palveluohjauksessa.....	20
	4.4 Kirjallisuuskatsaus .....	20
	4.5 Aikaisemmat tutkimukset .....	22
5	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT .....	26
	5.1 Toimintatutkimuksellinen kehittäminen .....	26
	5.2 Aineiston keruu.....	30
	5.2.1 Työkonferenssit.....	30
	5.2.2 Demokraattinen dialogi.....	31
	5.2.3 Päiväkirja.....	32
	5.3 Kehittämismenetelmät .....	33
	5.4 Sisällön analyysi .....	34
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	39
	6.1 Ensimmäinen työkonferenssi .....	39
	6.2 Toinen työkonferenssi.....	41
	6.3 Kolmas työkonferenssi .....	42
	6.4 Neljäs työkonferenssi.....	43
7	TULOKSET .....	44
	7.1 Palveluohjauksen nykytila .....	44
	7.1.1 Moniammatillinen osaava henkilöstö .....	44
	7.1.2 Resurssien oikein kohdentaminen.....	44
	7.1.3 Kehittäminen osaksi arkea .....	46
	7.1.4 Tulevaisuuden haasteita .....	46
	7.1.5 Kuntastrategia .....	47
	7.2 Palveluohjaus Kangasalla vuonna 2018?.....	48
	7.2.1 Helposti lähellä.....	48

7.2.2	Yhteistyöllä valtakunnan linjan mukaisesti .....	49
7.2.3	Tietoa moniammatillisesti .....	49
7.2.4	Kehittämällä selkeyttä .....	50
7.3	Kehittämistyön tuloksia .....	51
7.3.1	Ongelmia ” ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ” - vision tiellä ja keinoja niiden poistamiseksi .....	51
7.3.2	Millaista sisältöä palveluohjaukseen haluttaisiin? .....	52
7.3.3	Palveluohjauksen prosessi-hahmotelma.....	54
8	POHDINTA.....	56
8.1	Opinnäytetyön arviointi ja luotettavuus.....	56
8.2	Opinnäytetyön tulosten tarkastelu .....	58
8.3	Kehittämissuhteet ja jatkohaasteet .....	60
	LÄHTEET.....	61
	LIITTEET .....	64
	Liite 1. Vanhuspalvelut Kangasalla.....	64
	Liite 2. Kutsukirje kehittämistyöhön .....	65
	Liite 3. Sähköposti nykytilan kartoittamiseksi sekä vision muodostamiseksi .....	66
	Liite 4. Kirjallisuuskatsauksesta hylätyt tutkimukset.....	67

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni liittyy Kangasalan kunnan vanhuspalveluiden kehittämiseen. Opinnäytetyön aiheen sain Kangasalan kunnan vanhuspalveluilta ja on työelämälähtöistä. Opinnäytetyöllä pyritään kehittämään toimintaa, jossa palveluohjauksella olisi vahvempi ja luotettavampi rooli Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa.

Suomessa suuri osa iäkkäistä asuu omissa kodeissaan ilman säännöllisiä palveluja hyvin korkeaan ikään asti. Palvelujärjestelmämme on sirpaleinen. Asiakkaan tuen ja palveluiden kokonaisuus ei ole kaikkialla hyvin koordinoitua ja hoito- ja palveluketjut katkeilevat helposti. Parannettavaa on palvelujen tarpeen arvioinnissa ja palveluiden oikeudenmukaisessa kohdentamisessa. On löydettävä tukea ja palveluja tarvitsevat ja kehitettävä neuvontapalveluita. (KASTE 2012-2015, 24.)

Vuonna 2012 Kangasalan kunnan väestöstä oli 85-vuotiaita 532. Vuonna 2015 ennustetaan olevan 643 ja vuonna 2020 749 85-vuotiasta. Ennusten mukaan iäkkäiden yli 85-vuotiaiden kuntalaisten määrä kasvaa 40,8%. (Väestörekisterikeskus 2013.) Ikäihmisten palvelut monipuolistuvat sekä valinnan vapaus kasvaa. Vanhuspalvelut esittivät valtuustolle palveluohjaajan virkaa vuodelle 2013, joka saatiin vuonna 2014 alkuvuodesta. Palveluohjaajan virka oli uusi eikä palveluohjaukseen ollut olemassa olevaa sisältöä Kangasalla.

Tällä hetkellä palveluohjaus on hajanaista, sitä tekevät kotihoidon ohjaajat, vanhushuollon sosiaalityöntekijä, terveyskeskussairaalan kotiutushoitaja, yksi kotihoidon työntekijä, palvelutalosaäitiön ohjaaja, avoterveydenhuollon terveydenhoitajat, lyhytaikaisosaston hoitajat sekä päiväkeskuksen hoitajat. Nykyisen palveluohjauksen malli ja sisältö puuttuu ja on epäselvä, palveluohjaus on pirstaleista. Tällä opinnäytetyöllä toivotaan tähän muutosta.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013. Lain tavoitteena on edistää ikääntyneiden hyvinvointia ja kaventaa hyvinvointieroja, tukea ikääntyneiden osallisuutta ja voimavaroja, edistää ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista puuttamalla ajoissa toimintakyvyn heik-

kenemiseen ja sen riskitekijöihin sekä turvata ikääntyneiden palvelutarpeen arviointiin pääsy ja määrältään ja laadultaan riittävät palvelut. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980.)

Kehitteillä oleva sosiaalihuoltolaki parantaa paljon tukea ja palveluita tarvitsevan iäkkään henkilön asemaa säätämällä hänelle nimettävästä vastuutyöntekijästä. Vastuutyöntekijä toimii iäkkään ihmisen koordinoimessaan sekä ohjatessaan ja neuvoessaan iäkästä henkilöä ja tarvittaessa hänen läheistään/omaistaan tuen, palvelujen ja etuuksien saantiin liittyvissä tilanteissa. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2012:12.)

Virtasen (2009, 89) mukaan kehittämisaosaaminen ei ole itsestäänselvyys. Se liittyy oppimiseen, jossa uudistuva organisaatio on aina oppiva organisaatio ja se pystyy sietämään keskeneräisyyttä. Poikkeuksetta oppiminen synnyttää uudistumista. Jos organisaatiossa jokin toimintatapa koetaan epätoivottavaksi, sitä parannetaan, jotta se vastaisi paremmin koko ajan kasvavia asiakasvaatimuksia. Suomessa kunnan asukkaat ja palvelunkäyttäjät ovat osallistuneet varsin rajallisesti sosiaalihuollon palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21, 79.) Tässä opinnäytetyössä vanhusneuvosto otettiin mukaan käytännön kehittämistyöhön, näin vanhuspalveluita kehitettiin asiakaslähtöisesti, asiakkaat mukaan ottaen. Uusi käytännön kehittämistapa mahdollistaa myös kaikkien oppimisen.

## 2 KANGASALAN KUNNAN VANHUSPAVELUT

Kangasalan kunta on kesäpäivän kulttuurikunta Tampereen kaupunkisedulla Pirkanmaalla. Kangasala haluaa järjestää kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi riittävät, laadukkaat ja taloudellisesti tuotetut peruspalvelut. Palvelutuotannon toimintatapoja halutaan kehittää. Kangasalan kunta haluaa olla hyvä, uudistumiseen kannustava ja henkilöstöstään huolehtiva työnantaja. (Kangasalan kunta 2013.)

Tein opinnäytetyöni Kangasalan kunnan vanhushuolteen palveluille. Vanhushuolteen palvelut ovat osa Kangasalan kunnan sosiaali- ja terveyskeskusta, jota johtaa sosiaali- ja terveysjohtaja. Vanhushuolteen palveluiden johtaminen kuuluu sosiaalijohtajalle. Vanhushuolteen palveluihin kuuluu kotihoito, vanhusten laitoshuolto, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. (Liite 1.)

Sosiaali- ja terveyskeskuksen toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää alueen asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä sosiaalista turvallisuutta ja itsenäistä selviytymistä, ehkäistä sairauksia ja sosiaalisten ongelmien syntymistä ja poistaa haittoja, jotka rajoittavat kuntalaisten toimintamahdollisuuksia ja osallistumista. Sosiaali- ja terveyskeskuksen tarkoituksena on lisäksi turvata asukkaille terveellinen elinympäristö ja turvalliset elintarvikkeet sekä huolehtia eläinlääkintähuoltoon liittyvistä tehtävistä. (Kangasalan kunta 2013.)

Vanhushuollon palveluilla edistetään iäkkään ihmisen hyvinvointia ja elämänlaatua sekä lisätään hänen elämänhallintaansa ja turvallisuuttaan. Hoidon ja huolenpidon lähtökohdaksi on vanhuksen yksilöllisyys, hänen arvojensa, tapojensa ja näkemystensä kunnioittaminen. Päätavoite vanhushuollon palvelujen järjestämisessä on tukea ja edistää iäkkäimpien kuntalaisten mahdollisuuksia asua omassa kodissaan tutussa ympäristössä mahdollisimman pitkään. Elämän viime vaiheessa turvataan laadukas ja kodinomainen pitkäaikaishuolto. (Kangasalan kunta 2013.)

Vanhusneuvosto on toiminut aktiivisesti Kangasalla vuosia. Kangasalan vanhusneuvosto on kunnan ja sen alueella toimivien eläkeläisjärjestöjen ja ikäihmisten yhteistyöelin. Vanhusneuvoston tehtävänä on muun muassa edistää viranomaisten, ikäihmisten ja elä-



keläisjärjestöjen yhteistoimintaa kunnassa, seurata ikäihmisten tarpeiden kehitystä kunnan alueella, edistää mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa kunnallishallinnon päätöksentekoon. (Kangasalan kunnan vanhusneuvoston toimintasääntö 2009.)

Kangasalan kunnassa vanhusten palveluohjausta antaa tällä hetkellä eri toimijoita sekä sosiaali- että terveyspalveluissa. Sosiaalipalveluissa palveluohjausta antavat kolme kotihoidon ohjaajaa, vanhushuollon sosiaalityöntekijä, lyhytaikaisosaston ja päiväkeskuksen hoitajat vanhainkodilla, palvelutalon työntekijä Jalmarin kodolla sekä yksi kotihoidon työntekijä. Terveystoimen puolella palveluohjausta antavat kotiutushoitaja vuodeosastoilla sekä avoterveydenhuollon terveydenhoitajat.

Kotona asuvien vanhusten määrä on Kangasalalla Tampereen kehyskuntia, joilla tarkoitetaan Kangasalaa, Lempäälää, Nokiaa, Orivettä, Pirkkalaa, Vesilahtea ja Ylöjärveä, ja valtakunnallisia tavoitteita alhaisempi, mutta se kasvaa tulevaisuudessa. Tällöin huomion kiinnittäminen vanhusväestön osallisuuden tukemiseen ja turvallisuuden tunteen luomiseen tulisi huomioida. Kotihoidon kattavuus on hyvä, mutta kotona asumista ja selviytymistä on yhä tuettava ja se tulisi mahdollistaa. On myös huomioitava, että ikäihmisten masennuslääkkeiden käyttö on lisääntynyt viime vuosina. (Kangasalan kunta 2012, 22-23.)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TEHTÄVÄ JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toiminnallisin menetelmin palveluohjausta Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa.

Opinnäytetyön tehtävinä on:

1. Millainen on Kangasalan kunnan vanhuspalveluiden palveluohjauksen nykytilanne?
2. Millaiseksi vanhuspalveluiden palveluohjausta Kangasalan kunnassa voidaan kehittää?

Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa palveluohjauksesta Kangasalan kunnan vanhuspalveluiden käyttöön. Toisena tavoitteena on kehittää palveluohjauksessa mukana olevien toimijoiden yhteistyötä eri toimijoiden välillä Kangasalan kunnan sosiaali- ja terveyskeskuksessa.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa johdattelen lukijaa opinnäytetyöhöni liittyvien käsitteiden ja teoreettisen viitekehyksen pariin. Luvussa käyn läpi opinnäytetyöni taustaa, palveluohjaukseen liittyvää taustaa ja lähtökohtia sekä aikaisempia tutkimuksia palveluohjaukseen liittyen. Aikaisemmat tutkimukset olen esitellyt taulukon muodossa, mutta tutkimuksia olen hyödyntänyt jo teoreettisessa viitekehyksessä.

### 4.1 Opinnäytetyön tausta ja lähtökohdat

Kansalaisten terveys on EU:n keskeinen painopistealue. EU:n terveyspolitiikka täydentää kansallisia politiikkoja, jotta kaikilla EU:n alueella asuvilla olisi mahdollisuus käyttää laadukkaita terveydenhuoltopalveluja. EU:n terveyspolitiikan päätavoitteita ovat muun muassa sairauksien estäminen, terveellisempien elämäntapojen edistäminen, hyvinvoinnin edistäminen, terveydenhuollon saatavuuden parantaminen. Korkeatasoisen kansanterveyden ja laadukkaan terveydenhuollon varmistaminen kaikkialla EU:ssa edellyttää lukuisten haasteiden ratkaisemista. Näihin kuuluvat esimerkiksi kestävyys ja ikääntyvä väestö. EU:n kansalaiset elävät entistä pidempään – usein pitkään yli eläkeiän – mutta heidän keskimääräinen terveenä pysymisikänsä on pysynyt muuttumattomana. Tämä lisää painetta yhteiskuntaa, taloutta ja terveydenhuoltojärjestelmiä kohtaan. Tiettyjen sairauksien, kuten Alzheimerin taudin ja dementian, esiintyvyys kasvaa väestön ikääntyessä. EU pyrkii toimillaan kaksinkertaistamaan terveiden elinvuosien määrän vuoteen 2020 mennessä, jotta eurooppalaiset pysyisivät aktiivisina ja tuotteliaina mahdollisimman pitkään. (Euroopan Unionin julkaisuja, 2013, 3-4.)

Keskimääräinen elinajanodote on noussut EU:ssa 1950-luvun 65 vuodesta 80 vuoteen vuonna 2010. Alzheimerin taudin esiintyvyys on lisääntynyt. Dementian kehittymisen todennäköisyys yli 65-vuotiaiden kohdalla noin kaksinkertaistuu viiden vuoden välein Euroopassa. Eurooppalaiset elävät entistä pidempään, mutta heidän keskimääräinen terveenä pysymisikänsä on pysynyt muuttumattomana. EU:n kansalaiset elävät keskimäärin 20 prosenttia elämästään huonossa terveydentilassa, joka vaikuttaa heidän elä-

mänlaatuunsa ja rasittaa merkittävästi kansallisia terveydenhuoltojärjestelmiä. (Euroopan Unionin julkaisuja, 2013, 4.)

EU:ssa käynnistettiin vuonna 2011 aktiivisena ja terveenä ikääntymistä koskeva eurooppalainen innovaatiokumppanuus, joka kokoaa yhteen tutkijat, terveystieteelliset, terveydenhuollon ammattilaiset, yritykset, sääntelyviranomaiset sekä potilasjärjestöt. Kumppanuuden tavoitteena on tutkia uusia tapoja vähentää terveydenhuoltoon kohdistuvia paineita ja edistää kestävästä kasvusta. Yleisenä tavoitteena on pidentää terveen elinajan odotetta kahdella vuodella vuoteen 2020 mennessä, jotta yhä useammat ihmiset voisivat nauttia elämästä pidempään. (Euroopan Unionin julkaisuja, 2013, 13.) Tämän opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti vanhusväestön lisääntyminen sekä elinajan pidentyminen. Jotain on tehtävä, jotta yhteiskunta pystyy huolehtimaan vanhoista ihmisistä mahdollisimman hyvin heidän omissa kodeissaan ja vastaamaan heidän palvelutarpeeseensa.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on tapahtunut kehitystä 1960-luvulta lähtien, joka on ollut yhteiskunnallisesti katsoen hyvää, mutta palvelujen kokonaisvaltaisen asiakasnäkökulman kannalta haasteellista. Kehityksessä hyvää on ollut yhteiskuntarauha, turvallisuus, suhteellisen tasainen tulonjako ja kohtuullisen terve, sosiaalisesti vireä ja hyvinvoiva kansa. Ongelmallisempaa on ollut, että 1970-luvulta alkaen suomalaista hyvinvointipolitiikan mallia on rakennettu pirstoutuvan palvelujärjestelmän logiikalla ja erillislakien avulla. Pirstoutuvaan kehitykseen lisänsä on tuonut professionalismi, joka on tuottanut asiantuntijoita jokaiselle vaativalle erikoisalalle. (Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011, 7.)

Pirstoutuvaa palvelujärjestelmää on yritetty muokata vuosien ja vuosikymmenten saatossa. Merkittävänä tekijänä muun muassa 1990-lukujen valtionosuusuudistus, joka toi kunnille lisää valtaa organisoida palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla. Toiseksi 1990-luvun alun ja 2000-luvun talouslama merkitsivät tavallaan pakkoa uudistaa palvelutuotannon malleja – kun rahaa ei ”kasva puussa”, pitää keksiä jotain uutta. Kolmas merkittävä toimintaympäristön muutostekijä on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon ohjausjärjestelmässä tapahtunut muutos. Asiakasmäärien kasvu ja julkisten resurssien määrä sekä ikärakenteen muutos luo erityistä muutospainetta sosiaali- ja terveysjärjestelmiin. Tulevaisuudessa on kiinnitettävä huomiota resurssien tehostamiseen sekä palveluiden tuot-

tavuuteen kuitenkin unohtamatta palveluiden vaikuttavuutta ja laatua. (Virtanen ym. 2011, 7.)

Perinteisesti suomalaiset sosiaali- ja terveyspalvelut on kehittämistyön osalta organisoitu hallinnon ja eri ammattikuntien asiantuntijoiden näkemysten avulla ja poliittisiin linjauksiin perustuen. Eräs asiantuntija on sanonut: *”nyt tarjotaan sitä mitä tuotetaan eikä välttämättä tuoteta sitä mitä tarvitaan”*. (Virtanen ym. 2011, 7-8.) Vanhusneuvoston roolin lisääntyminen, ja kuntien velvollisuus ottaa vanhusneuvosto mukaan kehittämistyöhön, toivottavasti lisää asiakasnäkökulmaa jo kehittämissvaiheessa, eikä jää vain laiksi muiden joukossa.

## **4.2 Palveluohjaukseen liittyvää taustaa ja lähtökohtia**

Palveluohjauksen juuret ylettyvät 1920-luvun Yhdysvaltoihin, jossa se on ollut jo silloin asiakastyön menetelmä. Menetelmä levisi sieltä Britanniaan, Kanadaan, Australiaan ja Suomeen. Vähitellen 1990-luvun alun jälkeen palveluohjaus levisi Suomessa ja sitä haluttiin myös kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön. Palveluohjauksesta on tullut viime vuosina lähes muotisana, mutta silti käsitteenä se on ollut jäsentymätön. (Hännikäinen 2007, 11.)

Palveluohjausta voidaan määritellä monella eri tavalla, ja palveluohjausta on avattu enemmän seuraavassa kappaleessa, mutta tässä opinnäytetyössä palveluohjauksesta puhuttaessa halutaan palveluohjaus ymmärtää laajana käsitteenä, joka sisältää kaikki sen eri muodot, sillä käsite palveluohjaus oli varsin vieras vielä monelle tähän opinnäytetyön kehittämistyön osuuteen osallistuvalla.

## **4.3 Palveluohjaus**

Palveluohjauksessa on kyse palvelujen yhteen saattamisesta asiakkaan hyväksi sekä palvelujärjestelmän hajanaisuuksien haittojen lieventämisestä. Tavoitteena on tunnistaa sekä järjestää asiakkaalle yksilöllisesti hänen tarvitsemansa tuki ja palvelut. Palveluohjaus on työtapaa, jossa asiakkaan etu korostuu. Palveluohjauksessa on kaksi tasoa, asia-

kastyön menetelmä (case management) sekä palveluiden yhteensovittaminen organisaation tasolla (service co-ordination). Keskeiseen sisältöön Suomessa on vakiintunut yksilökohtaisessa palveluohjauksessa kuuluvat neuvonta, koordinointi ja asiakkaan asioiden hoitaminen sekä niissä avustaminen. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa ovat keskeisessä asemassa. Palvelutarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat liittyvät kiinteästi palveluohjaukseen. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013, 67., Sosiaaliportti 2013.)

Palveluohjaukselle on monenlaisia määritelmiä. Suominen ja Tuominen (2007, 13) määrittelee palveluohjauksen lyhyesti: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.” Asiakkaan omaa toimintakykyä vahvistetaan päämääränä asiakkaan oman roolin vahvistaminen hänen elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Jos asiakas tarvitsee ulkoista tukea, kuten kuntoutusta, hoitoa tai omaisten apua, palveluohjauksen näkökulmasta tilanne ei ole kestävä.

Palveluohjaus eli Case management on prosessi, jossa määritetään asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löydetään niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut. Keskeistä on palveluiden keskitetty ja vastuullinen koordinointi yhdessä palvelun käyttäjän kanssa. Case managementista on tullut suosittua, Yhdysvalloissa ja Britanniassa osa lakisäätetystä palvelujärjestelmästä, sen kustannuksia vähentävän ja palveluita käyttävien tyytyväisyyden vuoksi. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 1.)

Asiakaslähtöinen palveluohjaus, joka on huolella toteutettu hyödyttää asiakkaita, riippumatta siitä, millä sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla palveluohjaus toimii. Aito kohtaaminen, luottamus, työntekijän tieto-taito, asiakkaan, työntekijän ja johdon sitoutuminen pitkäjänteiseen työhön, välittäminen asiakkaasta sekä hänen näkemystensä kunnioittaminen niin, että liikkeelle lähdetään asiakkaan tarpeista tuottavat hyviä tuloksia kaikkialla. (Hänninen 2007, 46-47.)

Jos palveluohjaus voitaisiin keskittää samoille henkilöille, olisi se asiakkaan kannalta järkevää. Tällöin asiakkaan on helpompi osallistua palvelujensa suunnitteluun. Palvelukokonaisuus hahmottuu paremmin sekä toimijoille että asiakkaalle. Vaikuttavuus tehos-

tuu ja päällekkäisten palvelujen käyttö vähenee, kun palveluohjausta voidaan keskittää. (Alatalo 2011, 5.)

Palveluohjaaja on sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen, joka toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen. Palveluohjaaja tarkastelee palvelujärjestelmää yksittäisen asiakkaan elämäntilanteesta ja palveluntarpeesta lähtien. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös henkilökohtaisen vastuuhenkilön nimeäminen. Palveluohjaaja työskentelee mahdollisimman lähellä asiakasta arvioiden hänen palveluiden tarpeen, ja seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä. Palveluohjaaja on asiakkaan oma vakituinen työntekijä, jolla on kokonaisvastuu- ja näkemys asiakkaan kokonaistilanteesta. Hänen työnsä tukena tulisi olla työnohjaaja tai tiimi. (Sosiaaliportti 2013.)

#### **4.3.1 Vanhustyön erityispiirteet palveluohjauksen kannalta**

Tässä opinnäytetyössä käytän usein termiä vanhus tai ikääntynyt, jolla tarkoitan yli 65-vuotiasta kotona asuvaa iäkästä henkilöä. Yhteiskunnallisissa keskusteluissa vanhus sanalla usein tarkoitetaan yli 63-vuotiasta vanhuseläkkeeseen oikeutettua kansalaista.

Ikääntyneet ovat hyvin erilaisia ihmisiä. He ovat eri-ikäisiä, erilaisia voimavaroiltaan, tarpeiltaan ja odotuksiltaan. Elämäkulun yksilölliset vaiheet vaikuttavat merkittävästi siihen, millaisiksi hyvinvointi ja terveys muotoutuvat ikääntyneenä. Ikääntyneinä ihmiset ovat keskenään erilaisempia naisia ja miehiä kuin missään muussa elämänvaiheessa. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24, 13.)

Uudessa sosiaalihuoltolakiehdotuksessa määritellään vastuutyöntekijästä. Asiakkaalle tulisi nimetä vastuutyöntekijä tukemaan asiakasta palvelukokonaisuuteen liittyvissä ratkaisuisissa ja niiden toimeenpanossa, jos hänen arvioidaan tarvitsevan tässä erityistä tukea. Vastuutyöntekijän nimeäminen tulisi kyseeseen erityisesti niin sanottujen heikkojen asiakasryhmien kohdalla. Kulloisetkin tilanteet ja asiakkaan tarpeen määrittäisivät vastuutyöntekijältä edellytettävää asiantuntemusta ja osaamista. Vastuutyöntekijäksi tulisi pääsääntöisesti nimetä sosiaalihuollon ammattihenkilö. Esimerkiksi vanhustenhuollossa asiakkaan palvelukokonaisuuteen saattaa sisältyä merkittävässä määrin sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja, jolloin tilanteesta riippuen voisi olla perustel-

tua, että vastuutyöntekijänä toimisi terveydenhuollon ammattihenkilö. Vastuutyöntekijän tehtävien ja asiakassuhteen kannalta olisi perusteltua, että hän tulisi mukaan varhaisessa vaiheessa. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012:12, 157.)

Vastuutyöntekijän tulisi tukea asiakasta tämän omien ja asiakassuunnitelmassa asetettujen tuen tarpeisiin vaikuttavien tavoitteiden saavuttamisessa sekä omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä. Tämä edellyttää henkilön fyysisten, psyykkisten ja kognitiivisten voimavarojen tunnistamista, jonka pohjana usein on tuen tarpeen selvittäminen. Tulisi myös seurata, kuinka palveluilla ja tukitoimilla vaikutetaan ja vastataan asiakkaan tuen tarpeisiin. Vastuutyöntekijä voisi käydä läpi sosiaalihuollon asiakaslaisissa tarkoitettuja eri vaihtoehtoja ja suunnitella, yhteen sovittaa ja arvioida asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen tarvittavia palveluja yhdessä tämän kanssa. Tehtävä liittyy asiakassuunnitelman laadintaan, mutta voi myös olla eri vaihtoehtojen ja vaihtoehtoisten palvelujen tuottajien arvioimista. Vastuutyöntekijälle voisi kuulua myös asiakkaan neuvontaa ja ohjaamista palvelujen ja tukitoimien hakemiseen liittyvissä asioissa. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012:12, 157.)

Palveluohjaajia, jotka ovat vastuussa ihmisestä, ei pelkästä sairaudesta, tarvitaan. Palveluohjauksella on suuri vaikutus vanhuksen fyysiseen ja kognitiiviseen toimintakykyyn, sairaalaan tai hoivakotiin joutumiseen sekä pitkäaikaisiin sairaalahoitoihin. (Bernabei, Onder & Landi 2010, 1202.)

#### **4.3.2 Asiakslähtöisyys palveluohjauksessa**

Asiakkaat kokevat palveluohjauksen useimmissa tapauksissa asiakslähtöiseksi eikä ”ylhäältä määrättyinä” (Eloranta 2006, 40.) On todettu, että siellä, missä palveluohjausta on kokeiltu, kehitetty tai se on otettu käyttöön pysyvästi, asiakkaat ovat hyötäneet siitä. Palveluohjaus on lisännyt asiakkaiden hyvinvointia fyysisellä, psyykkisellä ja sosiaalisella tasolla. (Hänninen 2007, 46.) Asiakkaan kotona tehty palvelutarpeiden kartoittaminen yhdessä asiakkaan ja joissain tapauksissa omaisen kanssa koetaan merkityksellisenä (Rysti 2003, 29). Kartoitus tehdään asiakkaan omista lähtökohdista, jolloin omat



mielipiteet saa tuoda julki ja yhteisessä keskustelussa asiakas saa tehdä itse päätökset (Sundström & Kilku 2004, 33).

Kun lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista, välitetään hänestä, kunnioitetaan asiakkaan näkemystä, kohdataan aidosti, on luottamusta, työntekijän tieto-taitoa, asiakkaan, työntekijän ja johdon sitoutumista, syntyy tuloksia (Hänninen 2007, 47). Sundströmin & Kilkun (2004, 30) mukaan palveluohjauksen päätyttyä asiakkaan kontaktit eri toimijoihin olivat vähentyneet.

Palveluohjauksessa asiakkaat kokevat olevansa osallisena päätöksissä, jotka koskevat omaa elämää. Asiakkaat ovat aktiivisia informaation hankkijoita ja antajia, he kokevat olevansa oman asiansa ”asiantuntijoita”. Asiakkaan osallistuminen, ja halu vaikuttaa omiin asioihin, korostuu moniammatillisissa verkostopalavereissa. (Eloranta 2006, 42, 52.) Rystin (2003, 30) tutkimuksessa valtaosa asiakkaista koki saaneensa osallistua riittävästi omien palveluidensa suunnitteluun ja valintaan.

Palveluohjauksessa asiakkaat kokevat kokonaisvaltaistumista, aiempaa parempaa asioihin paneutumista sekä ajan antamista asioiden suunnittelulle ja järjestämiselle (Perttula 2003, 77). Asiakkaan asiat tulevat järjestelmällisesti tarkistettua ja hoidettua, omat oikeudet ja etuudet tulee läpikäytyä ja tarkistettua kunnolla. Palveluohjaajat kokevat, että palveluohjauksen myötä, asiakasta hoitavat alkavat keskustelemaan tehtäväkeskeisen työtavan sijasta kokonaisvaltaisemmasta ja asiakaslähtöisemmästä hoitamisesta. (Rysti 2003, 29, 32.) Kokonaistilanteen selvittäminen kartoitustilanteessa, jolloin tilanne selkiytyy ja yhteinen suunnittelu vähentävät palveluiden tarvetta. Kun työlle varataan oma aika, saadaan asiakkaan kokonaisuus paremmin esille ja tavoitteellisuus mahdollistuu. (Sundström & Kilku 2004, 33, 35.)

Asiakkaat odottavat ratkaisua johonkin ongelmaansa palveluohjauksessa, esimerkiksi eläkehakemuksen läpiviemiseen. Asiakkaat kokevat saavansa tietoa erilaisista palveluista, päätöksentekoprosesseista sekä kuntoutus- ja koulutusmahdollisuuksista. (Elomaa 2006, 40, 44-45.) Asiakkaat odottavat palveluohjaajalla olevan ammatillista kokemusta, mutta myös elämäkokemusta. Myös palveluohjaajan tavoitettavuutta odotettiin. (Sundström & Kilku 2004, 34.)

Palveluohjaus voi toimia valtaistavana tekijänä asiakkaan elämässä (Eloranta 2006, 61). Arkea pystytään parhaiten tukemaan palveluohjauksella ja asiakkaat kokevat voimaantumista (Hänninen 2007, 43). Seurannan jälkeen palveluohjauksesta on hyötyä, ja positiiviset tulokset säilyvät palveluohjauksen loputtuakin (Hänninen 2007, 44). Palveluntarve vähenee osalla asiakkaista, jotka ovat saaneet palveluohjausta (Rysti 2003, 29). Ajallisesti pieni tuki, auttaa asiakkaan tilanteen selkiytymiseen, se auttaa asiakasta selviytymään ja saamaan otteen elämästään (Sundström & Kilku 2004, 28).

Vanhusten palveluohjauksen jälkeen, palveluohjaus siirsi heidän joutumistaan laitoshoittoon. Omaishoitajille palveluohjauksesta on myös hyötyä. He kokevat vähempi oireita palveluohjauksen jälkeen. Heillä on pienempi riski kokea yksinäisyyttä, mielialaongelmia ja surua. Hyvä kohtaaminen on voimaannuttavaa. Eläkeläiset saattavat löytää uuden roolin ja palveluohjaus auttaa luomaan uskoa tulevaisuuteen. Palveluohjaus myös tukee eläkeläisten terveyttä ja toimintakykyä joko yksilöllisesti tai ryhmässä. (Hänninen 2007, 44-45.) Tyytyväisyys omaan elämään ja terveyteen lisääntyy ja samalla palveluohjaus auttaa kotona pärjäämisessä (Sheaff, Boaden, Sargent, Pickard, Gravelle, Parker & Roland 2009,93). Toisaalta Kristensson, Ekvall, Jakobsson, Midlöv & Hallberg (2010, 761) tutkimuksessaan toteaa, että elämänhallinta ei parantunut huomattavasti eikä tyytyväisyys elämään. Palveluiden kulutus pysyi samana palveluohjauksesta huolimatta.

### **4.3.3 Yhteistyön merkitys palveluohjauksessa**

Palveluohjausasiakkailta saattaa olla asiakassuhde samanaikaisesti useaan toimipisteseen, esimerkiksi työterveyshuoltoon, mielenterveystoimistoon tai työvoimatoimistoon. Tällaisia asiakkaita kutsutaan yhteisasiakkaiksi, muttei yhteistyöasiakkaiksi. Eloranta (2006) pohtiikin, minkälainen on asiakkaan asema ja osallistuminen hänen asiaansa koskevassa yhteisessä toiminnassa. Palveluohjauksen asiakkaat voivat yhdessä palveluohjaajan kanssa toimia yhteistyössä suhteessa muihin toimijoihin.. Asiakkaille syntyy yhdessä tekemisen tunne. (Eloranta 2006, 55.) Asiakkaan tulee myös itse olla motivoitunut yhteistyöhön, jotta kokee tulleen autetuksi yhteistyöverkostossa (Hänninen 2007, 44).

Ylisektorinen verkostoyhteistyö toimiessaan tuottaa tyytyväisyyttä ja hyviksi koettuja käytäntöjä niin asiakkaille kuin työntekijöille. Tämän lisäksi toimiva työntekijä-asiakas-suhde, moniammatillinen työote, sitoutuminen asiakkaan etujen ajamiseen, erityispalvelut ja toimintaresurssit edellytetään, jotta hyviin tuloksiin palveluohjauksella päästään. (Hänninen 2007, 45.)

Tiedon saaminen painottuu sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Koetaan, että tiedon saaminen helpottuu palveluohjauksen myötä, esimerkiksi väärinkäsityksiä tulee korjattua palveluohjauksessa. (Rysti 2003, 32; Sundström & Kilkku 2004, 36; Hänninen 2007, 44.)

Joskus asiakkaan palvelusuunnitelmat vaativat yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Saatetaan pitää verkostokokouksia, joissa asiakkaan lisäksi läsnä ovat lääkäri, työnantaja tai asiakkaan henkilökohtainen edustajansa. Verkostokokouksissa asiakkaat kokevat itsensä tasavertaisena tiimin muiden jäsenten kanssa ja heidän tietonsa ovat yhtä tärkeitä muiden jäsenten tietojen kanssa. Asiakkaat kokevat turvallisiksi ja hyödyllisiksi asiakasyhteistyömuodoiksi käynnit erilaisilla vastaanotoilla, esimerkiksi lääkärinvastaanotolla, jolloin mukana palveluohjaajan lisäksi oli kolmas yhteistyötaho. (Eloranta 2006, 52, 56 -57.)

Palveluohjaaja toimii eräänlaisena ”verkonkutojana” asiakkaan ja eri viranomaistahojen verkostoyhteistyössä. Kun verkostoyhteistyötä paikallisesti muutetaan, palvelusuunnitelmiin ja suunnittelupalaveriinhin integroidaan aiempaa systemaattisemmin eri toimijatahoja. Useiden eri ammattiryhmien läsnäolo koetaan vahvuutena. (Perttula 2003, 76, 77.)

Yhteistyössä palveluohjaajan ja asiakkaan kanssa vuorovaikutus korostuu. Luottamus, kuuntelu ja kuulluksi tuleminen palveluohjauksessa koetaan tärkeäksi. Luottamuksen saavuttaminen koetaan niin tärkeäksi, että se tulee saavuttaa, jotta ratkaisuja asiakkaan ongelmaan voidaan löytää. (Eloranta 2006, 46, 48; Perttula 2003, 77; Hänninen 2007, 47; Sundström & Kilkku 2004, 30, 33.)

Asiakas kokee olevansa tasavertainen keskustelukumppani palveluohjaajan kanssa. (Eloranta 2006, 61.) Palveluohjaaja on dialogin tuottaja ja edistää asiakkaan näkökul-

man esillä pitämistä palveluiden suunnitteluvaiheessa (Perttula 2003, 77). Kuulluksi tuleminen tunne on tärkeää (Rysti 2003, 29). Asiakkaan tuntemuksien purkaminen ja keskustelu käytännön asioista palveluohjaajan kanssa koetaan henkisenä tukena. Palveluohjaajat kokevat vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa intensiiviseksi. (Sundström & Kilku 2004, 32, 36) Asiakkaat kokevat vuorovaikutuksen paranevan terveydenhuoltohenkilöstön kanssa palveluohjauksessa (Sheaff ym. 2009,93).

#### **4.3.4 Johtamisen merkitys palveluohjauksessa**

Palveluohjausmallin toteuttamiselle on tehtävä tilaa organisaatiossa. Käynnistymisvaiheessa sekä mallin juurtumisessa on oleellista johtajien sitoutuminen (Hänninen 2007, 44). Esimiehiltä odotetaan suurempaa panostusta siihen, että työyhteisössä työskentelymuotona olisi palveluohjaus (Sundström & Kilku 2004, 36).

Palveluohjaus, asiakkaan tarpeidenkartoittaminen, suunnitelman tekeminen ja sen toteuttaminen vaatii palveluohjaajalta aikaa ja monesti useita tapaamisia asiakkaan kanssa. (Eloranta 2006, 51.) Palveluohjauksella uskotaan voivan vaikuttaa erilaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon ongelmiin. Toimiakseen tehokkaasti, on organisaatiossa tehtävä tilaa palveluohjaukselle. Menestyäkseen, se tarvitsee johdon vahvan tuen ja sitoutuneet työntekijät. (Hänninen 2007, 43.)

Organisaatioiden tulisi antaa riittävät resurssit palveluohjaukselle. Palveluohjausta ei tulisi lisätä muun työn päälle, vaan sille pitäisi varata oma aika. Esimiesten ymmärrys nousee tärkeäksi tekijäksi ja toimintamallin edellytykseksi. (Sundström & Kilku 2004, 35.)

#### **4.4 Kirjallisuuskatsaus**

Tätä opinnäytetyötä varten tein kirjallisuuskatsauksen, jonka tarkoituksena oli kartoittaa palveluohjauksen nykytilanne sosiaali- ja terveystaloudissa. Katsausta ohjasi kysymys: Mitä tiedetään palveluohjauksesta sosiaali- ja terveystaloudissa? Katsauksen tavoitteena oli tuottaa tietoa palveluohjauksesta Kangasalan kunnan sosiaalikeskuksen vanhuspalvelui-

hin palveluohjausta antavien käyttöön. Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävän aikana, kirjallisuuskatsauksen tuloksia hyödynsin palveluohjauksen kehittämisessä. Tuloksia käytiin läpi ensimmäisessä työkonferenssissa sekä sivuttiin keskusteluissa myöhemmin.

Kirjallisuuskatsauksen alkuperäistutkimusten valinta tapahtui ennalta määriteltyjen hyväksymis- ja poissulkukriteereiden perusteella. Suurin painoarvo katsauksissa oli satunnaistetuilla kontrolloiduilla kokeilla. Hoitotyön tutkimuksessa on mahdollista ja ehkä suotavaakin pyrkiä satunnaistettuihin kontrolloituihin kokeisiin. (Metsämuuronen 2006, 32-33.) Kirjallisuuskatsauksessa alkuperäistutkimukset valittiin taulukon 1. kriteereiden mukaisesti.

TAULUKKO 1. Alkuperäistutkimusten sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Julkaistu vuosina 2002-2013</li> <li>• Väitöskirjat, lisensiaatintutkimukset, pro gradu –tutkielmat, referee –artikkelit, hankeraportit (THL)</li> <li>• Tutkimus liittyy sosiaali- ja terveysalan toimintakontekstiin</li> <li>• Hyväksytään sekä kvalitatiiviset että kvantitatiiviset tutkimukset</li> <li>• Sekä kansalliset että kansainväliset tutkimukset</li> <li>• Kansainvälisissä tutkimuksissa hyväksytään ainoastaan vanhuksiin liittyvät tutkimukset</li> <li>• Julkaisu on saatavilla Fulltext-muodossa</li> <li>• Maksuton</li> <li>• Julkaisukieli suomi tai englanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Julkaistu ennen vuotta 2002</li> <li>• Muu julkaisukieli kuin suomi tai englanti</li> <li>• Hylätään case management/palveluohjaus käsitteen ulkopuoliset tutkimukset, käsitteen tulee olla otsikossa</li> <li>• AMK-opinnäytteen</li> <li>• Oppikirjat</li> </ul>

Kirjallisuuskatsauksessa hain tutkimuksia Medic:stä, joka on suomalainen terveystieteiden keskuskirjaston (terkko) ylläpitämä tietokanta, joka sisältää viitteitä lääke- ja hoitotieteellisistä lehtiartikkeleista, raporteista, kirjoista ja väitöskirjoista. Toisena hain CINAHL:sta, –Cumulative Index To Nursing & Allied Health Literature, joka on hoitotieteen, hoitotyön ja fysioterapian kansainvälinen tiivistelmä tietokanta, joka sisältää myös terveydenhuollon hallintoa ja koulutusta käsittelevää aineistoa, joka päivittyy kuukausittain. (Tähtinen 2007, 19, 31; Kylmä & Juvakka 2007, 47-48). Sekä SocIndex with Full

Text:stä, joka on kansainvälinen korkea laatuinen sosiaalialan tutkimustietokanta (Ebscohost 2013). Yliopistojen kirjastojen tietokannoista valitsin Helsingin yliopiston HELDA, Jyväskylän Yliopiston JYX sekä Tampereen Yliopiston Tamcat. Alustavien hakujen jälkeen Arto ja Aleksi artikkeliviitetietokannat jätin pois lopullisista tietokannoista, joihin varsinaiset perushaut tein. Taulukossa 2. olen esitellyt kirjallisuuskatsauksen hakusanat ja tietokannat.

TAULUKKO 2. Kirjallisuuskatsauksen hakusanat ja tietokannat.

Tietokanta	Palveluohjaus/ Case management and older people	Otsikon perusteella valitut	Tiivistelmän perusteella valitut
Medic	5	4	2
Cinahl	13	2	0
SocIndex	24	3	2
HELDA	7	3	0
JYX	43	1	1
Tamcat	13	1	1
Julkari	146	6	2
Yhteensä	N=251	N=20	N=7

Tiedonhakujen perusteella vanhusten palveluohjausta on tutkittu vähän. Tutkimusta palveluohjauksesta löytyy paljon esimerkiksi sairaanhoidossa, syöpäpotilaiden, osteoporoosipotilaiden, maahanmuuttajien, pitkäaikaistyöttömien, päihdekuntoutujien ja etenkin mielenterveyspotilaiden hoidossa. Vanhusten palveluohjaukseen liittyvää tutkimusta oli vaikea löytää.

#### 4.5 Aikaisemmat tutkimukset

Tässä kappaleessa lukijalle esitellään aikaisemmat tutkimukset taulukon muodossa. Tutkimukset olen saanut tähän opinnäytetyöhön tehdystä kirjallisuuskatsauksesta. Taulukossa 3. esitän tutkimuksista tutkimuksen tekijä (t), julkaisuvuosi, tutkimuksen taso,

julkaisumaa, tarkoitus, tavoite, metodologiset lähtökohdat, keskeiset tulokset, näytön aste sekä laadun arvioinnin pisteytys.

TAULUKKO 3. Aikaisemmat tutkimukset palveluohjauksesta.

	Tutkimuk- sen tekijä (t), Julkaisuvuo- si, Tutki- muksen ta- so, Julkaisumaa	Tarkoitus, Tavoite	Metodologiset lähtökohdat	Keskeiset tulokset	Näytön aste/ laadun arvi- oinnin pistei- tys
1	Perttula, K. 2003 Arviointira- portti Suomi	Hyvien käytän- töjen ja tulosten arviointi. Erityisesti pal- veluohjauksel- listen ohjelma- teorioiden ja niiden toteut- tamisen arvi- ointi.	Kehittävä arviointi Itsearviointi ja ulkoisen arviointi	Palveluohjaus toteu- tui ensisijaisesti työotteena. Palvelusuunnitelma keskiössä. Tehdyn työn koko- naisvaltaistuminen, aiempaa parempi asiakkaiden asioihin paneutuminen. Palveluohjauksen innovatiivisuus. Ongelmakohdat kokeilun lyhyt aika- jänne, puutteelliset työntekijäresurssit, muutosvastarinta ja strategisen vuoro- puhelun käynnisty- misen hitaus.	IIIc/13
2	Rysti, M. 2003 Pro gradu- tutkielma Suomi	Palveluohjauk- sen toteutetta- vuus iäkkäiden henkilöiden kotihoitossa sekä Saada koke- musta palve- luohjauksesta kotihoiton työ- tavan muutok- seen Keille kotihoi- don asiakkaille palveluohjausta tulisi toteuttaa ja kuka sopisi	Kvalitatiivinen tutkimus Toimintatutkimus palveluohjausko- keilu (4kk) Sairaanhoidajat palveluohjaajina (N=4) Yksilöhaastattelut (N=4) Arviointilomak- keet (N= Asiakashaastatte- lut (N=19+6)	Palveluohjaus sopii kotihoitoon. Palveluohjaus on asiakslähtöistä. Tiedon saanti lisään- tyy asiakkaan, työn- tekijän ja työyhteisön välillä. Palveluohjauksen isoin vastuu sai- raanhoidajalle koti- hoitossa.	IIIc/15

		kotihoidossa palveluohjajiksi			
3	Sundström, R. & Kilkku, N. 2004 Hankera-portti Suomi	Kehittää nykyisiin käytäntöihin integroitu- nut asiakasläh- töinen palvelu- jen koordinoi- nin toiminta- malli.	Toimintatutki- muksellinen ote kehittämistyön tukena Kokousmuistiin- panot, Asiakas- muistiinpanot, lomakkeet, työn- tekijöiden seuranta- lomakkeet, tee- mahaastattelut asiakkaille (N=5) ja työntekijöille (N=16)	Palveluohjaustoimintamallin avulla asiakkaan juokseminen eri asiantuntijoiden luona väheni, samoin päällekkäinen työ eri toimijoiden välillä. Haasteeksi nousi palveluohjaukseen käytettävä työaika.	IIIc/13
4	Eloranta, H. 2006 Pro gradu- tutkielma Suomi	Asiakkuuden rakentuminen ja asiakkaan osallistuminen sekä osallisuus yksilökohtaisessa palveluohjauksessa sekä yksilökohtaisen palveluohjauksen toteutuminen asiakkaan näkökulmasta	Arviointitutkimus  Teemahaastattelut Asiakashaastattelu N=13 Palveluohjaaja- haastattelu N=3  Diskurssianalyysi	Neljä erilaista osallistumisdiskurssia: konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva ja vetäytyvä. Palveluohjaus merkityksellistä asiakkaalle. Se ei välttämättä valtaista asiakasta, mutta hyvin toimiessaan se voi mahdollistaa sen.	IIIc/13
5	Hänninen, K. 2007 Stakesin raportteja Suomi	Mitä hyvää palveluohjaus tuottaa asiakkaalle?	Kartoittava kirjallisuuskatsaus (N=25)	Asiakkaat ovat hyötynneet palveluohjauksesta; se on lisännyt heidän hyvinvointiaan fyysisellä, sosiaalisella ja emotionaalisella tasolla. Moninäkökulmainen työote auttamistyössä tuottaa parempaa elämänlaatua myös työntekijälle. Palveluohjaus ei tuottanut negatiivisia tuloksia.	II/15



6	Sh, Seaff, R., Boaden, R., Sargent, P., Pickard, S., Gravelle, H., Parker, S. & Roland, M. 2009 Tutkimusartikkeli Englanti	Arvioida eri palveluohjausmallien vaikutuksia yli 65-vuotiailla, joilla riski joutua suunnittelematomasti sairaalaan.	Kvalitatiivinen tutkimus  Tapaustutkimus, vertaileva tutkimus  Haastattelut (N=231)  Sisällön analyysi	Mikään palveluohjausmalli ei aiheuttanut suuria terveydenhuollon uudelleenjärjestelyitä tai säästöjä. Palveluohjausta arvostettiin suuresti potilaiden ja hoitajien mielestä, mutta suurta eroa sairaalaan joutumiseen ei koettu eri mallien välillä.	IIIb/17
7	Kristensson, J., Ekvall, A., Jakobsson, U., Midlöv, P. & Hallberg, I. 2010 Tutkimusartikkeli Ruotsi	Pilottikokeiluna palveluohjauksen interventiota vanhoille ihmisille.	Pilottitutkimus Koeryhmä (N=23) Kontrolliryhmä (N=23)	Palveluohjauksella ei saatu merkittäviä hyötyjä 3kk:n jälkeen verrattuna koeryhmään. Mitattiin tyytyväisyyttä elämään, toiminnallista riippumattomuutta ja masennuksen oireita.	II/18

Liitteessä 4. on esitelty kirjallisuuskatsauksesta hylätyt tutkimukset taulukon muodossa. Hylkäyksen syinä olivat liian alhaiset pisteet laadunarvioinnissa tai sisällöllinen heikkous. Joitakin tutkimustuloksia näistä tutkimuksista olen silti voinut tässä opinnäytetyössä hyödyntää.

## 5 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyössäni sovellettiin toimintatutkimuksellista otetta. Seuraavaksi esittelen, millaisin menetelmin palveluohjauksen kehittäminen Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa eteni. Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimusmenetelmä, aineistonkeruu ja aineistonanalyysitapa sekä kehittämisen aikataulu.

### 5.1 Toimintatutkimuksellinen kehittäminen

Toimintatutkimus on yleensä tutkimus- ja kehittämisprojekti, joka on ajallisesti rajattu. Sen tarkoituksena on tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi ja kehittää käytäntöjä järkeä käyttämällä entistä paremmiksi. Toimintatutkimus kohdistuu sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen, mikä tarkoittaa, että toiminta on yhdessä sovittua, ja sillä on yhteinen merkitys toimijoiden kesken. (Heikkinen 2007, 16-17.) Tässä opinnäytetyössä kehittäminen kohdistuu palveluohjaukseen, jonka kehittäminen on kaikkien yhteinen intressi.

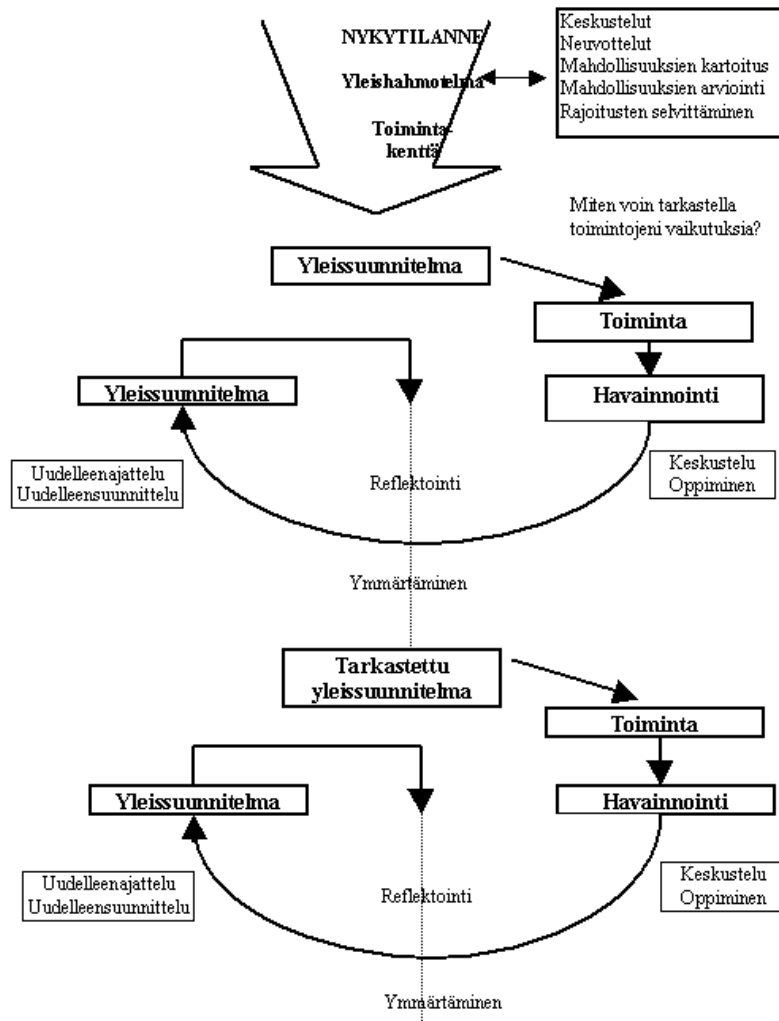
Kuulan (1999, 10-11) mukaan toimintatutkimus suuntautuu käytäntöihin, pyrkii muutokseen ja tutkittavat osallistuvat tutkimusprosessiin. Toimintatutkimus on tapa hahmottaa tutkimuksen ja tutkittavan todellisuuden välinen suhde. Toimintatutkimus tuottaa uutta tietoa, mutta myös pyrkii tutkimisen avulla mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asiantilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä tavalla tai toisella. Opinnäytetyössäni oli kyse siitä, että mahdollisimman reaaliaikaisesti pyrittiin edistämään palveluohjauksen kehittämistä vanhuspalveluissa. Opinnäytetyön edetessä tieto palveluohjauksesta syveni osallistujien kesken.

Toimintatutkimuksessa pyritään samanaikaisesti sekä tutkimaan että muuttamaan yhdessä tutkimuskohteen jäsenten kanssa kohteen olevaa käytäntöä. Keskeistä toimintatutkimuksessa on ongelmakeskeisyys, käytäntöön suuntautuminen ja pyrkimys muutokseen. (Kuula 1999, 19.) Tutkija on osa tutkimuskohdettaan. Muut osanottajat ovat selvillä tutkimuksen tavoitteista, voivat osallistua tutkimusaineiston koontiin, analyysiin ja tulkintaan. (Syrjälä 1994, 34.) Opinnäytetyön tekijänä olin koko ajan osa tutkimuskoh-

detta, palveluohjausta antavana työntekijänä. Kehittämisen alussa kaikille kehittämistyöhön osallistuneille kerrottiin tutkimuksen tavoitteet. Kehittämisen edetessä omien intressien ja taitojensa mukaan jotkut osallistujista osallistuivat myös aineiston koontiin sekä aineiston analyysiin. Kysyin heidän mielipiteitään ja ehdotuksiaan, vaikka lopullisen esimerkiksi aineiston analyysin tuloksista tein itse.

Toimintatutkimus (action research) on osallistuvaa ja osallistavaa tutkimusta todellisessa maailmassa, joka perustuu pienimuotoisiin interventioihin ja niiden vaikutusten lähempään tutkimiseen. Toimintatutkimuksella pyritään parantamaan sosiaalisia käytäntöjä, ratkaisemaan erilaisia käytännön ongelmia sekä ymmärtämään niitä entistä syvällisemmin esimerkiksi työyhteisöissä. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, yleensä yhteistyötä vaativaa, osallistavaa ja itseään tarkkailevaa. Yleensä toimintatutkimus on koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessi, jolloin tarvitaan kaikkien sitoutuminen projektiin. (Metsämuuronen 2006, 102.) Yhteistyössä yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon tulisi ulottua myös asiakkaisiin, joiden näkökulman saavuttaminen on erityisen tärkeää (Syrjälä 1994, 34). Tässä opinnäytetyössä kaikki palveluohjausta antavat osallistuivat ja sitoutuivat kehittämiseen. Mukana oli myös asiakkaiden näkökulma, koska työryhmässä työkonferensseissa oli mukana vanhusneuvoston jäseniä heitä edustamassa.

Carr ja Kemmis (1986,166) esittävät kolmen seuraavan piirteen karakterisoivan toimintatutkimusta: Ensimmäisenä tutkimuksen kohteena on sosiaalinen käytäntö, joka on altis muutoksille. Toisena toiminta etenee suunnittelun, toiminnan havainnoinnin ja reflektoinnin spiraalisen kehänä ja kolmantena osallistujat ovat jokaisessa vaiheessa vastuullisia toiminnastaan ja sen intensiteetistä itselleen sekä muille osallistujille. (Metsämuuronen 2006, 103.) Tässä opinnäytetyössä toimintatutkimuksessa spiraalin eri vaiheet menivät osittain päällekkäin, johtuen ajan rajallisuudesta. Kehittämisen aikana reflektointiin omaa ja yleistä toimintaa jokaisen työkonferenssin jälkeen. Päiväkirjaan merkittiin omia ajatuksia ja reflektointiin niitä. Spiraalia esitellään kuviossa 1. Ja tarkemmin kehittämisen etenemistä esitellään kappaleessa kuusi.



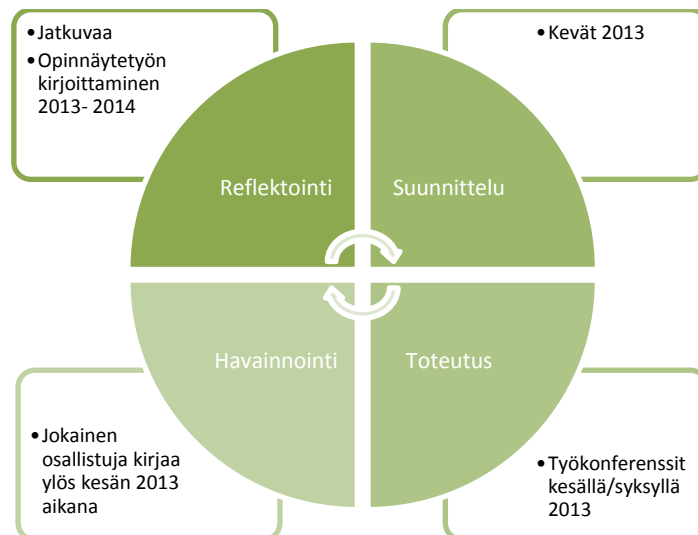
KUVIO 1. Toimintatutkimuksen spiraali. (mukaellen Kemmis 1988)

Syrjälän (1994, 31) mukaan toimintatutkimus saa alkunsa tietyistä käytännön ongelmista. Toimintatutkimus on tilanne- ja ympäristökeskeistä, usein monen ihmisen yhteistä ongelmaratkaisua. Vanhusten palveluohjauksen puuttuminen Kangasalan kunnassa oli käytännön ongelma tässä opinnäytetyössäni. Siihen ongelmaan haen tällä opinnäytetyöllä uutta näkökulmaa. Palveluohjauksen kehittämiseen osallistujat edustivat eri sektoreita Kangasalan vanhuspalveluista.

Cohen ja Manion (1995, 188-189) mukaan toimintatutkimusta voidaan käyttää kun pyritään löytämään lääke tietyssä tilanteessa havaittuun ongelmaan, kun halutaan tarjota koulutusta työyhteisön sisällä tai kun halutaan lisätä uusia näkökulmia työskentelyyn. Kun halutaan parantaa kommunikointia tutkijoiden ja työntekijöiden välillä sekä kun halutaan antaa mahdollisuus impressionistiselle ja subjektiiviselle lähestymistavalle ratkaista ongelmia. (Metsämuuronen 2006, 103.) Opinnäytetyöni myötä halusin lisätä uusia näkökulmia työskentelyyn ja kehittämiseen työyhteisössä, jossa työskentelen.

Kommunikaation parantaminen eri toimijoiden välillä parantui opinnäytetyöprosessin aikana.

Cohen ja Manion (1995) kuvaavat toimintatutkimuksen kulun seuraavanlaisesti. Toimintatutkimus alkaa arkipäivän tilanteesta lähtevän ongelman identifioinnista, arvioinnista ja muotoilusta. Siitä siirrytään alustavaan keskusteluun ja neuvotteluun asiasta kiinnostuneiden osapuolten välillä. Tämän jälkeen etsitään aiempaa tutkimuskirjallisuutta. Tutkimuskirjallisuuden perusteella ensimmäisessä kohdassa muotoiltua ongelmaa muokataan ja uudelleen määritellään. Tämän jälkeen tutkimuksen kulku ja arviointi (evaluaatio) suunnitellaan. Uusi projekti käynnistetään, aineisto tulkitaan ja projekti arvioidaan. (Metsämuuronen 2006, 105.)



KUVIO 2. Toimintatutkimuksellisen kehittämisen vaiheet

Tämä opinnäytetyö eteni mukaellen Cohen ja Manionin 1995 mallia. Aluksi kartoitettiin palveluohjauksen nykytilaa. Siitä keskusteltiin työkonferensseissa. Sitä ennen oli jo tehty kirjallisuuskatsaus vanhusten palveluohjauksen nykytilasta. Opinnäytetyön edetessä myös tutkimusongelma muotoutui. Palveluohjaus –aiheen ympärillä tapahtui kehittämistä koko ajan sitä reflektoiden. Kuviossa 2. esitetään tämän toimintatutkimuksellisen kehittämisen vaiheita.

## 5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyössäni aineistonkeruu tapahtui monella eri tavalla. Aineistoa kerättiin työkonferensseissa, joita pidettiin neljä. Työkonferensseissa noudatettiin demokraattisen dialogin sääntöjä. Työkonferenssit olivat eri sisältöisiä eri kerroilla. Aineistoa sain myös päiväkirjoista sekä sähköpostiviesteistä. Eri aineistonkeruutavat olen esitellyt taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Opinnäytetyössäni käytetyt aineistot

Aineiston nimi	Koodi tuloksis- sa	Aineiston sisältö
Työkonferenssi	TK	Ryhmätyö/fläppipaperi/A4
Demokraattinen dialogi	DD	Muistiinpano työkonferenssista
Päiväkirja	PK	Päiväkirja muistiinpanoja
Sähköposti	SP	Sähköpostivastaukset
Opiskelija oma päiväkirja	OPK	Päiväkirja muistiinpanoja

### 5.2.1 Työkonferenssit

Työkonferenssit ovat kehittämisseminaareja, joissa työntekijät eri tehtäväalueilta ja joskus myös asiakkaat ja yhteistyötahot opettelevat tasavertaista keskustelua, ja tekevät kehittämisohjelmia. Työkonferenssissa on kaksi työskentelymuotoa: pienryhmäkeskustelut ja yleiskeskustelut. Yleiskeskusteluissa esitellään ryhmätöiden päätelmät sekä mahdollisesti vielä keskustellaan niistä. (Lahtonen 1999, 209.)

Opinnäytetyössäni jokaisessa työkonferenssissa käytettiin molempia työskentelymuotoja, lukuun ottamatta viimeistä konferenssia, jossa vedettiin tulokset yhteen keskustellen ja tulevaisuutta pohtien. Työkonferensseista kerättiin aineistoiksi muistiot sekä jokaisen konferenssiryhmän kirjalliset tuotokset.

### 5.2.2 Demokraattinen dialogi

Opinnäytetyössäni sovellettiin demokraattista dialogia kehittämistyön aineistonkeruussa työkonferensseissa. Tällä halusin tuoda uuden tavan keskustella työyhteisössä, jossa toimii monia eri ammattiryhmän edustajia sekä johto yhdessä työntekijöiden kanssa yhteisen asian eteen.

<b>DEMOKRAATTISEN DIALOGIN SÄÄNNÖT</b>	
1.	Dialogi on ajatusten vaihtoa osanottajien välillä.
2.	Kaikkien, joit käsiteltävä asia koskee, on saatava osallistua keskusteluun.
3.	Mahdollisuus osallistua ei yksin kuitenkaan riitä. Kaikkien osanottajien tulee olla aktiivisia.
a.	Lisäksi jokaisen osanottajan velvollisuutena on oman näkökulman esittämisen lisäksi.
b.	auttaa myös muita esittämään omansa.
4.	Kaikki osallistujat ovat tasa-arvoisia.
5.	Työkokemus on kaikkien osanottajien osallistumisen perusta.
6.	Jokaisen osanottajan kokemuksista ainakin joitakin tulee pitää oikeutettuina.
7.	On välttämätöntä, että kaikki ymmärtävät, mistä on puhe.
8.	Kaikki keskusteltavaan asiaan liittyvät väitteet ovat oikeutettuja.
9.	Mielipiteet esitetään suullisesti, kukaan ei voi osallistua ainoastaan "paperilla".
10.	Jokaisen osanottajan on hyväksyttävä, että muilla osanottajilla saattaa olla parempia perusteluja kuin hänellä itsellään.
11.	Jokaisen osanottajan työrooli, auktoriteetti tms. voidaan ottaa keskustelun kohteeksi.
12.	Osanottajien on siedettävä erilaisten mielipiteiden esiintyminen.
13.	Dialogin tulee tuottaa jatkuvasti sopimuksia, jotka voivat johtaa käytännön toimenpiteisiin.

KUVA 1. Demokraattisen dialogin periaatteet. (Gustavsen 1992)

Maarit Lahtosen (1999, 207-208) mukaan demokraattinen dialogin eli keskustelumene-  
telmän ydin on normatiivinen malli, joka on muokattu Jürgen Habermasin kommuni-  
kaatioteoriasta. Siinä hän määrittelee yleispätevät ehdot puhetilanteelle: totuuden, au-  
tenttisuuden, oikeudenmukaisuuden ja ymmärrettävyyden. Kun ehdot täyttyvät, keskus-  
telussa voidaan tuottaa väitteiden ja vastaväitteiden avulla yhdessä diskursiivisesti ”to-  
uus”. Demokraattisessa dialogissa korostuu keskustelun vastavuoroisuus ja kaikkien  
osanottajien mahdollisuus, jopa velvollisuus osallistua keskusteluun. Keskustelun ta-

voitteena on tuottaa sopimuksia siitä, mitä asialle käytännössä tehdään. Säännöt ovat esitetty kuvassa 1. Tämän työskentelymuodon säännöt kävin läpi ensimmäisessä työkonferenssissa, ja kertosin uusille osallistujille vielä toisen työkonferenssin alussa.

### 5.2.3 Päiväkirja

Yhtenä aineistonkeruumenetelmänä olivat päiväkirjat. Päiväkirjoja pidetään yksityisinä dokumentteina, johon sisältyy oletus, että kirjoittaja kykenee ilmaisemaan itseään kirjallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86). Päiväkirjoja pitivät palveluohjausta antavat henkilöt. Heitä olivat kotihoidon ohjaajat ja vanhushuollon sosiaalityöntekijä. Päiväkirjoihin työntekijät kirjoittavat omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan palveluohjauksesta omassa työssään. He kirjasivat ylös palveluohjaustapahtumia ja niiden seurauksia tai toimenpiteitä. Toivottavaa oli, että päiväkirjoissa pohdittaisiin myös asiakasnäkökulmaa palveluohjauksessa. Myös opinnäytetyön tekijänä pidin itse päiväkirjaa tutkimuksen etenemisestä sekä omista ajatuksista palveluohjauksesta.

Tutkijana keskustelin opinnäytetyön tekemisen aikana lähes päivittäin osallistujien kanssa. Toin esiin havaintojaan ja kyselin osallistujien mielipiteitä, toimintaa suunniteltiin havaintojeni perusteella. Tällaisia keskusteluita oli vaikea nauhoittaa, joten niistä pidin päiväkirjaa. Tutkija jäsentää ajatuksiaan kirjoittamalla tutkimuspäiväkirjaa. Kentätapahtumien lisäksi tutkija kerää päiväkirjaansa tietoa tutkimuksen etenemisestä, tunnelmista sekä vaikutelmista, palautteesta, omasta toiminnastaan, tiivistelmiä ja yhteenvedoja. Kaikki mahdollinen auttaa tutkimuksen eteenpäin saattamisessa. (Huovinen & Rovio 2007, 107.) Opinnäytetyöni aikana keskustelua oli lähes päivittäin, sillä opiskelijana olin palkkatyössä samaan aikaan samassa paikassa, jonne opinnäytetyötään teki. Keskustelu oli luonteva osa normaalia päivää. Tutkimuspäiväkirjaan merkinnät oli luontevaa tehdä, koska opinnäytetyön tekijälle heräsi paljon ajatuksia prosessin aikana, koska käsitteli aihettaan osana arkityötään.



### 5.3 Kehittämismenetelmät

Tässä kappaleessa esittelen lukijalle millaisia kehittämismenetelmiä tässä opinnäytetyössä käytettiin. Tarkemmin kehittämismenetelmien käytännön toteuttamisesta, miten niitä hyödynnettiin aineiston keräämisessä, kerrotaan kappaleessa 6 opinnäytetyön toteuttaminen.

Ensimmäinen aineistonkeruu menetelmä oli SWOT -analyysi. Kirjaimet SWOT tulevat englannin kielen sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats eli vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. SWOT -analyysi soveltuu välineeksi analysoitaessa työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja sen toimintaympäristöä kokonaisuutena. SWOT -analyysi on suositeltavaa toteuttaa ennen työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnittelu vaihetta, kun kehittämispäätös on tehty. Tulosten avulla voidaan ohjata prosessia ja tunnistaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen hyvien käytäntöjen siirron kriittiset kohdat. Sisäisiksi tekijöiksi ajatellaan vahvuudet ja heikkoudet, ulkoisiksi tekijöiksi mahdollisuudet ja uhat. SWOT -analyysi voi olla hyvin subjektiivinen. Kaksi henkilöä päätyy erittäin harvoin samaan analyysiin, vaikka heillä on samat tiedot organisaatiosta ja sen toimintaympäristöstä. Tämän vuoksi SWOT -analyysin tuloksia tulisi käyttää lähinnä suuntaa antavina, eikä niinkään velvoittavina ohjeina. (Opetushallitus 2013.)

Toisena kehittämismenetelmänä käytin 6-3-5 –menetelmää, jossa jokainen kuudesta osallistujasta kirjaa ylös kolme ideaa viidessä minuutissa kehitettävästä aiheesta, joka tässä opinnäytetyössä oli palveluohjaus viiden vuoden kuluttua Kangasalla. Tämän jälkeen paperi annetaan vieressä istuvalle, joka jälleen kirjaa kolme uutta ideaa tai jatko kehittää edellisiä. Lopuksi kaikki ideat luetaan ja niitä jatko kehitetään. 6-3-5 menetelmä sopii hyvin pienryhmätyöskentelyyn, mutta myös suuren ryhmän ideointiin. (eOS-MO, 2013, Harisalo 2011, 96-97, Women technology entrepreneurs, 2013.) Puheenjohtaja on yksi osallistujista. Hän huolehtii, ettei ideoinnin aikana keskustella keskenään, eikä kommentoida toisten ideoita. Ideoinnin jälkeen puheenjohtaja kertoo, miten ideoiden käsittelyä jatketaan. (Harisalo 2011, 96-97.) Tässä opinnäytetyössä opinnäytetyön tekijä toimi sekä puheenjohtajana sekä osallistujana.

Kolmantena kehittämismenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytin Learning cafe-tyyppistä menetelmää, joka on tarkoitettu suurelle joukolle osallistujia. Tämän tarkoi-

tuksena on tuoda ideoita esiin ja niistä voidaan keskustella. Ideoita kirjataan papereihin vapaamuotoisesti, samalla liikkuen pöydästä toiseen. Siirtymiä voidaan tehdä omassa tahdissa tai ennalta sovitusta merkistä vaihtaen. Lopuksi parhaimmat ideat valitaan jatkokehittelyyn. Aikaa tämän toteuttamiseen tulisi varata 45-60 minuuttia. Halutessaan tässä voidaan käyttää taustamusiikkia. (eOSMO, 2013.)

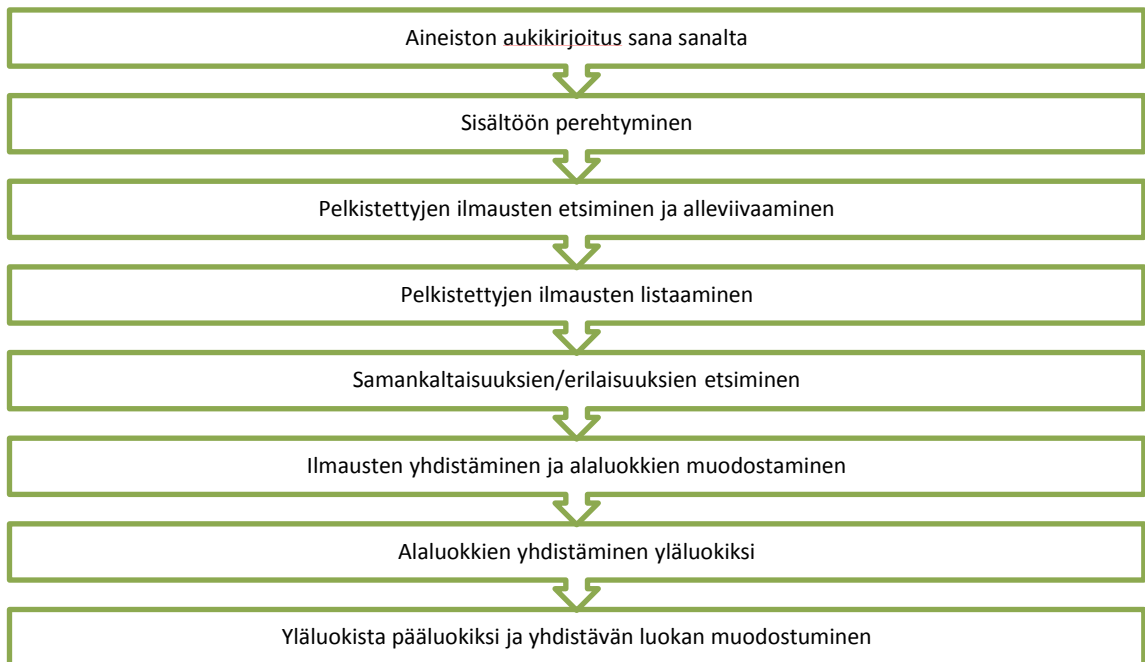
#### 5.4 Sisällön analyysi

Sisällön analyysin avulla voidaan analysoida dokumentteja: kirjat, artikkelit, päiväkirjat, kirjeet, haastattelut ja miltei mikä vaan kirjallinen materiaali systemaattisesti ja objektiivisesti. Sillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä, mikä tässä kehittämistyössä on palveluohjaus, kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällön analyysissä on pyrkimys kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 103, 107.; Kylmä & Juvakka 2007, 112.)

Tässä opinnäytetyössä sisällön analyysi eteni mukaellen Tuomea & Sarajärveä (2009, 93-94) sekä Kylmä & Juvakka (2007, 110-120). Ensiksi kaikki aineisto kirjoitettiin puhtaaksi jokaisen työkonferenssin jälkeen. Tämän jälkeen päätin, mikä aineistossa kiinnostaa. Kävin aineiston läpi, erotin ja merkitsin ne asiat alleviivaten, jotka sisältyivät kiinnostukseeni. Jätin kaiken kiinnostuksen ulkopuolisen pois. Tämän jälkeen keräsin merkityt aisat yhteen ja erikseen muusta aineistosta. Tässä opinnäytetyössä tehtiin aineistolähtöinen sisällön analyysi, joka pyrkii luomaan tutkimusaineistosta teoreettisen kokonaisuuden. Analyysiyksiköt valittiin tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävän mukaisesti aineistosta.

Tämän opinnäytetyön aineistona ovat työkonferensseista saadut kirjalliset aineistot, joita olivat ryhmätöistä tulleet erityyppiset työpaperit (N=20) ja muistiot (N=4), sähköpostivastaukset (N=10) sekä päiväkirjat (N=3) palveluohjausta antavilta sekä tutkijan oma päiväkirja ja muistiinpanot. Analyysiyksiköksi valitsin sanan tai lauseen osa, koska aineistoa oli monen tyyppistä. Sanoja oli helppo saada ryhmätehtävistä ja taas lauseen osia päiväkirjoista sekä sähköpostivastauksista. Koska keräsin tutkimusaineistoa koko tutkimusprosessin ajan, oli aineiston analyysiäkin tehtävä jatkuvasti prosessin aikana. Jokaisen työkonferenssin jälkeen analysoin aineistoa ja analyysin tulokset vein seura-

vaan työkonferenssiin keskustelun aiheeksi. Sisällön analyysi vaiheet olen esitellyt kuviossa 3.



KUVIO 3. Sisällön analyysin vaiheet (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 109.)

Aineistosta nostin esiin tutkimuskysymysten näkökulmasta olennaisen, jota kuvasin luonnollisella kielellä. Tämän jälkeen pyrin saamaan aineistosta esiin merkityksien muodostamia kokonaisuuksia, jotka löysin sisäisen yhteenkuuluvuuden ja samanlaisuuden perusteella. Samanlaiset merkitykset muodostivat kokonaisuuden, ja siitä erottuvat jäsenyivät muihin kokonaisuuksiin. Analyysillä pyrin luomaan selkeyttä aineistoon. Sen perusteella tein selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 110.) Aineiston analyysin vaiheet on esitelty kuviossa 4. Aineiston analyysi tehtiin useaan kertaan, koska työkonferensseja oli neljä ja aineisto lisääntyi koko prosessin ajan. Lopulliset tulokset ovat saatu koko aineiston sisällön analyysistä, jonka pystyi tekemään vatsa, kun koko aineisto oli kasassa viimeisenkin työkonferenssin jälkeen. työkonferenssien välissä tapahtunutta aineiston analyysiä en tässä raportissa tarkemmin kuvaa.



KUVIO 4. Aineistolähtöisen sisällön analyysin vaiheet (Kylmä & Juvakka 2007, 116-120., Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-113. mukaellen)

Aineiston redusointivaiheessa yhdistin kaikki aineistot yhdeksi suureksi aineistoksi ja kirjoitin auki sana sanalta. Puhtaaksi kirjoitettua aineistoa palveluohjauksen nykytilan osalta tuli seitsemän A4 sivua rivivälillä 1 ja palveluohjauksen vision osalta viisi A4 sivua. Tämän jälkeen perehdyin aineiston sisältöön kokonaisuutena ja luin aineistoa läpi useaan kertaan. Tämän jälkeen alleviivasin alkuperäisilmauksia, jotka muodostivat varsinaisen aineiston. Siirsin alkuperäisilmaukset allekkain toiselle dokumentille ja niistä tehtiin pelkistettyjä ilmauksia, joita esimerkkinä taulukossa 5.

TAULUKKO 5. Esimerkki aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
...jos mikään ei muutu...	Toimitaan vanhalla tavalla
...yhteiset pelisäännöt jää suunnittelematta...	Yhteiset periaatteet sopimatta
...palveluohjauksesta tulee liian itsenäinen. Silloin siitä tulee asiakkaalle yksi "luukku", joka ei itse tuota välitöntä apua eikä organisoisi sitä, vaan ainoastaan kerää ja jakaa informaatiota ja on vain välittäjä...	Liian itsenäinen toimintatapa

Pelkistämisen jälkeen siirryin aineiston ryhmittelyyn eli klusterointiin, jossa pelkistetyt ilmaukset ryhmittelin alaluokiksi. Alaluokat muodostuivat siten, että nostin pelkistetyistä ilmauksista esiin merkityksien muodostamia kokonaisuuksia samankaltaisuuden ja yhteenkuuluvuuden perusteella. Näin niistä muodostui kokonaisuus, alaluokka. Nykytilaan muodostui alaluokkia 17 kappaletta ja palveluohjauksen vision 11 alaluokkaa. Esimerkki alaluokaksi ryhmittelyssä esitän taulukossa 6.

TAULUKKO 6. Esimerkki palveluohjauksen vision ryhmittelystä alaluokaksi.

<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Ryhmittely alaluokaksi</b>
Selkeä suunnitelma	Selkeä toimintamalli palveluohjaukselle
Prosessikuvaus	
Yhteinen käsitys palveluohjauksesta	
Yhdenmukaiset toimintatavat	
Käsikirjan olemassa oleminen	
Toimintamalli	
Prosessikuvaus	
Asiakkaan oma vastuu	

Alaluokkien muodostumisen jälkeen siirryin abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Siinä jälleen pohdin aineistoa ja yritin tiivistää löytäen alaluokista yhdenkaltaisuuksia ja kokonaisuuksia, jonka tuloksena muodostui yläluokkia. Palveluohjauksen nykytilassa yläluokkia on viisi ja visiossa neljä yläluokkaa. Palveluohjauksen alaluokkien, yläluokkien ja pääluokkien muodostumista esitän taulukossa 7.

TAULUKKO 7. Palveluohjauksen nykytilasta esiin nousseet ala-, ylä- ja pääluokat

<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>	<b>Pääluokka</b>
Ammattitaitoinen henkilökunta	Moniammatillinen osaava henkilöstö	Yhteistyö
Moniammatillista osaamista		
Aktiivinen kolmas sektori	Resurssien oikein kohdentaminen	
Resurssien oikein kohdentamisen haasteet		
Palveluohjaajaa ei ole		
Taloudellinen epävarmuus kunnassa		
Henkilöstön työmäärä	Kehittäminen osaksi arkea	Jatkuva kehittäminen
Teknologian hyödyntäminen		
Kehittämisen halu		
Pelko kaavoihin kangistumisesta		
Pirstaleinen palveluohjaus	Tulevaisuuden haasteita	
Yhteinen toimintalinja puuttuu		
Tiedottamisessa parannettavaa		
Vanhusten määrän voimakas kasvu		
Työntekijöiden jaksamisesta huolehtiminen	Kuntastrategia	
Keskisuuri kunta		
Toimiva hallinto ja johtaminen		

Pääloukkien löytyminen aineistosta oli haastavaa ja siinä minua auttoi myös kehittämiseen osallistunut työkollega. Lopulta palveluohjauksen nykytilasta pääloukkia muodostui kaksi, joista ei enää yhdistävää luokkaa muodostunut. Palveluohjauksen visiosta pääloukkia muodostui myös kaksi ja niistä saatiin vielä muodostettua yhdistävä luokka, josta tuli myös opinnäytetyön nimi.

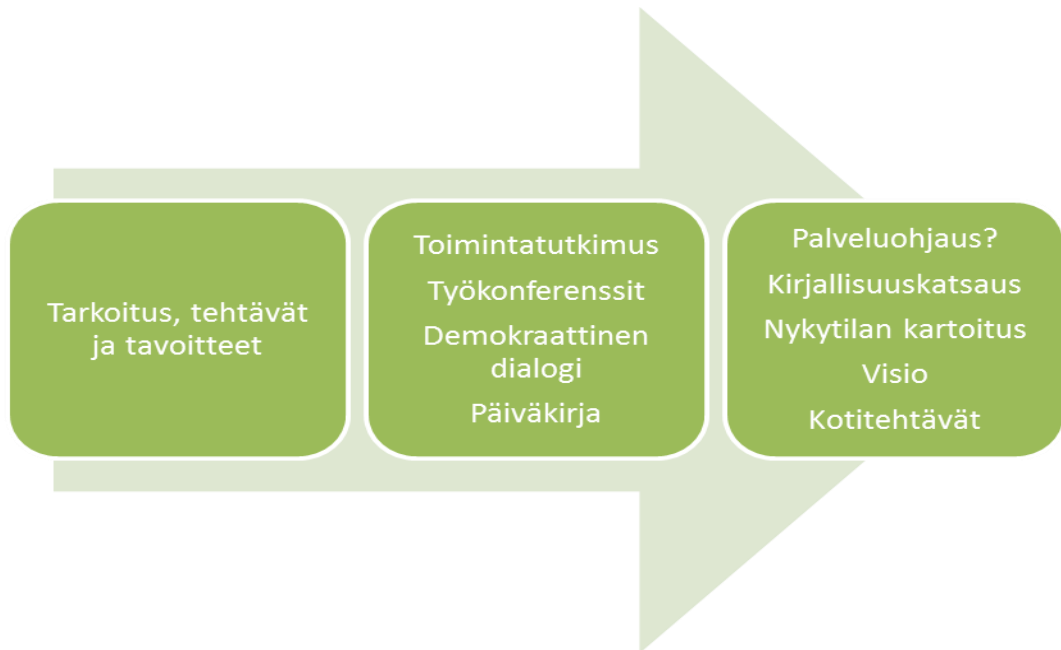
## 6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä kappaleessa kerron lukijalle opinnäytetyöni toteuttamisesta. Kerron, miten kehittäminen eteni työkonferenssista toiseen.

### 6.1 Ensimmäinen työkonferenssi

Aloitin opinnäytetyön tekemisen elokuussa 2012 ensimmäisenä koulupäivänä, jolloin opinnäytetyön ideaa pohdin. Opinnäytetyön aihe saatiin Kangasalan kunnan vanhuspalveluista sosiaalijohtajalta, joka toivoi palveluohjaukseen liittyvää opinnäytetyötä. Kuntaan oli tarkoitus saada palveluohjaajan virka vuonna 2013. Ideavaiheesta aloin aihetta työstämään eteenpäin ja palveluohjauksesta tehtiin kirjallisuuskatsaus toukokuussa 2013, jonka tuloksia hyödynnettiin varsinaisessa opinnäytetyössä. Kirjallisuuskatsauksen tulokset esiteltiin opinnäytetyön tutkimussuunnitelmassa. Ja tutkimuslupa saatiin kesäkuussa 2013.

Aineistonkeruu tapahtui työkonferensseissa, joita oli yhteensä neljä kertaa. Työkonferenssit järjestettiin kaikki Kangasalan kunnan kunnanvirasto III neuvotteluhuoneessa, Myllytuvassa. Ensimmäinen työkonferenssi järjestettiin 6. kesäkuuta 2013. Kutsu työkonferenssiin lähetettiin sähköpostitse Kangasalan kunnan sosiaalijohtajalle, kotihoidon johtajalle, kotihoidon ohjaajille (kolme ohjaajaa), vanhushuollon sosiaalityöntekijälle, vuodeosastojen kotiutushoitajalle ja vanhainkodin kuntoutusohjaajalle. Kaikille vanhusneuvoston jäsenille kutsu lähetettiin kirjeitse kotiin. (Liite 2.) Paikalle ensimmäiseen työkonferenssiin 6.6.2013 saapui kaksi kotihoidon ohjaajaa, vanhushuollon sosiaalityöntekijä sekä kotihoidon johtaja. Vanhusneuvoston jäsenet olivat estyneitä, koska heillä oli jo muuta sovittua vanhusneuvoston asiaa. Vaikka osallistujia oli määrällisesti vähemmän, mitä alkuperäisen suunnitelman mukaan paikalle odotettiin, oli ensimmäinen työkonferenssi varsin onnistunut.



KUVIO 5. 1. Työkonferenssi 6.6.2013

Ensimmäisessä työkonferenssissa (kuvio 5.) esitettiin opinnäytetyön tarkoitus, tehtävät ja tavoite, mitkä olin kirjoittanut tutkimussuunnitelmaan. Opinnäytetyön menetelmä, toimintatutkimuksellinen kehittäminen, käytiin lyhyesti läpi. Siinä korostin, että osaksi tähän kehittämiseen liittyy tutkimuksellista otetta, jossa täytyy noudattaa tiettyjä tutkimukselle tyypillisiä asioita. Käytiin keskustellen läpi, millä tavalla tämä kehittämistyö etenee, ja mitä kehittämismenetelmiä tullaan käyttämään.

Aineiston kerääminen aloitettiin nykytilan kartoittamisella. Tähän käytettiin SWOT-analyysiä. Ensimmäisessä työkonferenssissa SWOT tehtiin kahdessa ryhmässä. Toisessa ryhmässä oli kolme osallistujaa, toisessa kaksi. Tämän jälkeen vielä mietittiin millaista palveluohjausta Kangasalla halutaan olevan viiden vuoden kuluttua ilman mitään rajoitteita (esimerkiksi talousvaikeudet). Tämä tehtiin 6-5-3 menetelmää käyttäen. Osallistujille tämä oli täysin uusi menetelmä ja pitivät sitä ihan hyvänä tapana kehittämisesä. Työkonferenssin aika kului todella nopeasti ja sen lopussa oli kaikilla positiiviset tunteet.

Kotitehtäväksi annoin jokaiselle osallistujalle alkaa pitämään päiväkirjaa palveluohjaukseen liittyen. Ohjeeksi annoin kirjoittaa vapaamuotoista päiväkirjaa, johon jokainen kirjoittaisi ajatuksiaan palveluohjauksesta yleensä, omassa työssään, sekä millaista sen haluaisi olevan. Pyysin myös pohtimaan, millaista olisi asiakaslähtöinen palveluohjaus



sekä miettimään omia palveluohjaustilanteitaan. Päiväkirjojen palautuspäiväksi sovittiin elokuun puoliväli.

Niille, jotka eivät pystyneet osallistumaan ensimmäiseen työkonferenssiin, lähetin sähköpostiviestin (Liite 2.), jossa pyysin heitä miettimään palveluohjauksen nykytilaa sekä miettimään, millaista palveluohjausta he haluaisivat, että Kangasalla olisi viiden vuoden kuluttua. Tähän sähköpostiin toivoin vastausta 16.6.2013 mennessä. Sähköpostiin vastasi kolme poissaolijaa.

## **6.2 Toinen työkonferenssi**

Ensimmäisen työkonferenssin jälkeen aloin analysoimaan aineistoa nykytilasta sekä visiosta. Sähköpostiviestiin sain vastauksia hyvin. Analyysin tulokset esitettiin seuraavassa työkonferenssissa, jonka piti olla kesäkuun 27. 2013, mutta sairastuin ja sitä piti siirtää. Toinen työkonferenssi sovittiin 8.elokuulle, koska heinäkuussa suurin osa osallistujista oli vuosilomilla.

Toisessa työkonferenssissa oli kahdeksan osallistujaa; kaksi johdon edustajaa, kaksi asiakkaiden edustajaa vanhusneuvoston jäsenten muodossa sekä neljä palveluohjausta antavaa työntekijää. Toisessa työkonferenssissa käsiteltiin nykytilan tuloksia, josta keskusteltiin ja tehtiin muistiinpanoja vielä täydentämään nykytilaa.

Visio oli myös koottu yhteen ja sitä lähdettiin vielä ryhmätöiden kautta viemään eteenpäin. Teimme kolme ryhmää, joista jokainen mietti palveluohjauksen visiolle ”iskulauseetta”, millä Kangasalan kunnan palveluohjaus tulisi tutuksi, ja millä sitä lähdettäisiin markkinoimaan kangasalalaisille. Tähän iskulauseiden kehittämiseen käytimme Learning cafe- tyyppistä kehittämismenetelmää hieman soveltaen. Jokainen ryhmä mietti, millä lauseella palveluohjausta lähdettäisiin markkinoimaan kuntalaisille. Kun jokainen ryhmä oli saanut ideansa valmiiksi, esiteltiin ne kaikille muille osallistujille. Tämän jälkeen kaikkien ideoiden joukosta valittiin parhaimmat ideat ja niistä parasta äänestettiin. Jokaisen mielestä paras voitti, josta syntyi myös tämän opinnäytetyön nimi: ”ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ”. Ryhmän mielestä tässä lauseessa kiteytyi se, mitä palveluohjaukselta Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa halutaan. Halutaan,

että Kangasalan kuntalaiset kokisivat tulleeensa kuulluksi ja kokevat, että ovat turvassa. On olemassa joku, jolta saa apua, jolta voi kysyä neuvoa, kenen puoleen voi kääntyä.

Iskulauseen – vision kirkastamisen jälkeen samoissa ryhmissä alettiin miettiä, mitä esteitä vision toteutumisen tiellä on. Jokainen ryhmä sai fläppitaulupaperin, johon kirjoittivat esteitä vision toteutumiseen. Tämän jälkeen papereita kierrätettiin toiseen ryhmään, ja toinen ryhmä sitten mietti, miten nämä esteet voidaan voittaa, mitä voidaan tehdä, että esteet saadaan kukistettua ja visio toteutuu.

### **6.3 Kolmas työkonferenssi**

Kolmannelle kerralle päiväkirjojen olisi pitänyt palautua, mutta niitä ei kukaan ollut palauttanut, joten asiasta muistutettiin vielä viimeisen kerran ja niitä pyydettiin palauttamaan kahden viikon sisällä. Päiväkirjojen palauttamisesta oli muistuteltu muutamaaan otteeseen ”kahvipöytäkeskusteluissa” työpäivän lomassa. Kolmanteen kertaa oli siis suunniteltu jo päiväkirjojen ”tulosten” esittämistä, mutta sitä ei voitu toteuttaa, joten kolmas kerta pohjautui pitkälti pelkästään demokraattiseen dialogiin eikä mitään toiminnallista menetelmää enää käytetty.

Kolmannessa työkonferenssissa käytiin vielä läpi vision tulokset sekä esteet vision toteutumisen tiellä sekä keinot niiden poistamiseksi. Näitä tehtiin toisessa työkonferenssissa. Kolmannella kerralla keskusteltiin ja ryhmässä reflektointiin kehittämistyötä ja kunnan palveluohjauksen tilaa. Kolmannella kerralla ryhmässä työstettiin palveluoppaan sisältöä, jota esitetään tarkemmin kappaleessa 7.3.2. Ryhmässä keskustellen mietimme, mitä palveluoppaassa juuri meidän kunnassa tulisi olla. Sisällön työstämisen jälkeen loppu aika työkonferenssista käytettiin palveluohjauksen prosessin hahmottelemiseen. Tätä prosessin hahmotelmaa esitellään kappaleessa 7.3.3. Prosessin hahmottamisesta mielenkiintoista teki sen, että juuri kenellekään osallistujalla ei ollut kokemusta ja tietoa prosessijohtamisesta ja prosessien työstämisestä. Tarkoituksena olikin vain tehdä prosessista hahmotelmaa, koska sisällön analyysivaiheessa esiin nousi toive, että palveluohjauksesta olisi auki kirjoitettu prosessi.

#### 6.4 Neljäs työkonferenssi

Viimeinen, neljäs, työkonferenssi järjestettiin vielä syyskuussa 2013. Siihen osallistui kaikki kuusi palveluohjaukseen osallistuvat sekä vanhusneuvoston jäsen, yhteensä seitsemän osallistujaa. Neljännen työkonferenssin kerroin tiivistetysti tulosten muodossa, mitä palveluohjausta antavien päiväkirjoista nousi esiin ja niistä tuloksista keskusteltiin. Tässä työkonferenssissa vedettiin yhteen kaikkien aiempien työkonferenssien tulokset sekä mitä niissä tehtiin. Viimeinen työkonferenssi perustui pitkälti reflektoinnille ja tulevaisuuden pohdinnalle.

Keskusteltiin palveluohjauskokemuksista sekä nykypäivän haasteista. Keskusteltiin siitä, että eräs anti tästä opinnäytetyön tekemisestä on ollut saada kaikki Kangasalan vanhushuollossa palveluohjausta tekevät saman pöydän ympärille keskustelemaan vanhusasioiden hieman eri näkökulmasta kuin arkityössä. Koettiin erittäin hyödyllisenä ja asiakaslähtöisenä poikkihallinnollinen yhteistyö vanhusasioiden Kangasalan kunnassa. Monilla osallistujilla oli tunne, että tämän kaltaisia ”projekteja” tulisi olla ilman, että tehdään opinnäytetyötä. Toisaalta ymmärrettiin, että aika on rajallista. Kokemus siitä, että on vaikeaa saada kaikki saman pöydän ääreen asettaa omat haasteensa. Mutta yhteinen huoli oli kaikilla osallistujilla siitä, että palveluohjausta tarvitaan vanhuspalveluissa ja sitä tulee jatkossakin kehittää.

Yhteenvetona kaikista työkonferensseista kaikille jäi positiivinen mieli. Kunnassa ollaan kehittämismyönteisiä joka sektorilla eikä haluta tehdä asioita aina samalla tavalla. Halutaan, että jatkossakin vanhuspalvelut olisi turvattu ja vanhukselle saivat kokemuksen tulleensa kuulluksi ja vanhuksilla olisi turvallinen vanhuus kunnan strategian mukaisesti.

## 7 TULOKSET

Tässä kappaleessa esitän lukijalle opinnäytetyöni tulokset aineiston analyysin tulosten mukaan. Kumpaankin tutkimuskysymykseen tein oman sisällön analyysin, ja näistä muodostuneet yläluokat esitellään ominaan, ja ne sisältävät tutkitusta aineistosta esiin nousseet tulokset. Tulokset esitän yläluokittain.

### 7.1 Palveluohjauksen nykytila

#### 7.1.1 Moniammatillinen osaava henkilöstö

Asiakkaiden, palveluohjausta antavien sekä johdon mielestä Kangasalan kunnassa palveluohjausta antavat henkilöt ovat ammattitaitoisia. Voimavarana pidetään sitä, että työntekijät ovat eri-ikäisiä erilaisilla koulutustaustoilla. Työntekijät kokevat, että kaikilla on riittävästi osaamista ja ammattitaitoa palveluohjauksen antamiseen. Asiakkaat, palveluohjausta antavat sekä johto nostavat vahvuudeksi, että palveluohjausta pystytään antamaan monessa eri organisaation toimipisteessä.

*”...palveluohjausta pystyy antamaan moni: kotihoito, ohjaajat, sosiaalityöntekijä, Jalmarin koto jne. eikä ristiriitaista tietoa anneta...” (TK1)*

Monessa eri vaiheessa opinnäytetyön tekemisen aikana nousi esiin se, että on tärkeää, että palveluohjauksessa tällä hetkellä korostuu moniammatillisuus, jolloin asioita pohditaan monesta eri näkökulmasta sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon kantilta. Asiakkaat huomioidaan kokonaisuutena, esiin otetaan fyysiset, psyykkiset että henkiset voimavarat.

#### 7.1.2 Resurssien oikein kohdentaminen

Työntekijät nostavat tärkeäksi palveluohjauksen nykytilanteessa aktiivisen kolmannen sektorin Kangasalla. Sekä eläkeläisjärjestöt että vanhusneuvosto ovat aktiivisia ja sitä

pidetään voimavarana. Kunta tekee hyvää yhteistyötä järjestöjen kanssa, mikä näkyy myös asiakkaan saamassa palvelussa. Eräs työntekijä nostaa esiin myös, että vapaaehtoistyön osuutta vanhusten palveluiden kokonaisuudessa ei saa unohtaa, vaan siihen pitää kiinnittää entistä enemmän huomiota. Koetaan myös tärkeänä se, että kunnassa on hyviä omaishoitajia, jotka tekevät arvokasta työtä kuntalaisten hyväksi, heitä pitäisi muistaa tukea työssään.

Työntekijöiden mielestä suurena ongelmana tällä hetkellä on resurssien oikein kohdentaminen. Resursseja on, mutta onko niitä tarpeeksi, herätti keskustelua työkonferensseissa. Toisena ongelmana työntekijöistä eräs nosti esiin myös ihmisten, työntekijöiden, passiivisen asenteen. Työntekijät tuntevat, että töitä on liikaa yhdellä työntekijällä, jolloin aikaa ei ole paljon asiakastyöhön. Työntekijöillä on vahva tunne, että resursseja menee kaksinkertaiseen työhön, kun kaksi tai kolmekin eri työntekijää antaa ohjausta ja neuvontaa samalle ihmiselle, ja saattavat vielä tehdä ohjauksen lisäksi kotikäynnitkin. Ongelmaksi nousee palveluohjaajan puuttuminen sekä varsinaisen palveluohjauksen puuttuminen.

*”...varsinaista palveluohjausta ei ole; puhutaan palvelutarpeen arvioinnista...” (PK3)*

*”...keskustelua päivän mittaan siitä, olisi todella tärkeää, että kunnassa olisi useitakin palveluohjaajia...” (OPK)*

Erityisesti johdon kannalta kunnan heikko taloudellinen tilanne nousee esiin sekä heikkoutena että mahdollisuutena. Puhutaan paljon siitä, että ei tiedetä, mistä toiminnoista kunnassa joudutaan supistamaan, ja koskeeko supistukset vanhuspalveluita. Toisaalta taas taloustilanteen heikkenemisessä saattaa palveluiden kehittäminen voimistua ja syntyä uusia tapoja tehdä vanhustyötä paljon paremmin ja asiakkaita paremmin palvellen.

*”...yleensä näissä tilanteissa tapahtuu sitä parasta kehittämistä...” (TK2)*

### 7.1.3 Kehittäminen osaksi arkea

Kaikki osallistujat kokevat, että kehittäminen kiinnostaa ja siihen halutaan kunnassa panostaa. Tunnetaan, että kehittämiseen löytyy osaamista sekä halukkuutta. Toisaalta osallistujia mietityttää, jos mikään ei muutukaan ja jumiudutaan vanhoihin tapoihin. Erityisesti työntekijät pelkäävät, että yhteiset pelisäännöt jää suunnittelematta ja kaikki jatkuu ennallaan. Ja toisaalta asiakkaat kokevat uhkana liika kehittämisen, pysyykö kehittämisen myötä kosketus asiakkaaseen lähellä? Osallistujat nostavat esiin palveluohjauksen puutteen tiedostamisen, jota pidetään haluna kehittyä ja osana kehittämisosaimista.

*”...palveluohjauksen puute tiedostettu...” (SP1)*

Nykyaikainen yhteydenpitotekniikka helpottaa pitämään yhteyttä asiakkaisiin, ja tarvittavaa ATK-osaamista löytyy työntekijöistä. Koetaan, että yhteydenpidon kehittämistä tulisi myös kehittää. Koko ajan on mietinnässä keinoja olla asiakkaan saatavilla. Teknologia kehittyy, ja kunnassa haluttaisiin pysyä sen kehityksen mukana. Tällä hetkellä mobiili-pilottihanke kotihoidossa kertoo halusta pysyä ajan hermolla, ja kuvaa kehittämismyönteistä ilmapiiriä.

### 7.1.4 Tulevaisuuden haasteita

Eniten huolta kaikkien osallistujien kesken aiheutti palveluohjauksen pirstaleisuus ja palveluvalikon rajallisuus. Osallistujia huoletti asiakkaiden näkökulmasta ohjauksen pirstaleisuus ja sen antaminen oman työn ohessa. Koettiin, että aikaa palveluohjaukseen ei ole, ja laatu on huonoa, koska sitä ei ehditä kehittämään. Palveluohjausta antavien mukaan tiedon ajan tasalla pitäminen vaatisi aikaa, ja se ei muun työn ohessa onnistu. Tieto saattaa olla vanhaa, ja eri työntekijät voivat kaikesta huolimatta antaa eri informaatiota asiakkaalle samasta asiasta. Myös palveluohjauksen antaminen muun työn ohessa ei tuntunut osallistujista mukavalta, koska ei ole aikaa panostaa asiakkaan asioihin niin syvällisesti. Vanhusneuvoston jäsenten sekä palveluohjausta antavien huoletti se, että palveluohjausta tarvitseva asiakas saattaa myös jäädä ilman ohjausta neuvontaa juuri pirstaleisuuden ja päällekkäisyyksien vuoksi.

*”...Palveluohjaus voi olla pirstaleista ja hajanaista. Jotain asiakasta ohjaa usea, joku putoaa väliin...” (TK1)*

Työntekijät kokivat haasteena yhteisten toimintatapojen puuttumisen, ja yhteisten toimintasuunnitelmien puuttumisen. Työntekijöillä oli huoli palveluohjauksen eriarvoisuudesta. Eri ohjaajien asiakkaat saattavat saada erilaista ohjausta yhteisen linjan puuttuessa. Koettiin myös, että tiedottamisessa olisi parannettavan varaa, tiedottaminen on puutteellista sekä heikkoa. Vanhusneuvoston jäsenten ajatuksissa palveluista ei välttämättä tiedoteta riittävästi asiakkaille. Nämä yhdistettynä vanhusten määrän voimakkaaseen lisääntymiseen kunnassa lähitulevaisuudessa on haasteellista. Koko kehittämisryhmä koki haasteellisena kotona asuvien vanhusten kunnan heikentymisen, jolloin se asettaa haasteita heidän ohjaukselle ja neuvonnalleen.

### **7.1.5 Kuntastrategia**

Vanhusneuvoston osallistujat, työntekijät sekä johto esiin nosti hyvänä tekijänä keski-kokoisessa kunnassa toimimisen. Eri työntekijät kunnan eri organisaatioissa tuntevat toisensa sekä toistensa työyksiköiden toimintatapoja. Kokonaisuuksien hahmottaminen on helpompaa ja palveluvalikko on helpompi hahmottaa. Yhteistyötahojen tunteminen helpottaa ohjauksen ja neuvonnan antamista, kun itse kokee tietävänsä ja tuntevansa muut palveluntuottajat kunnan alueella.

*”...pienessä organisaatiossa palveluohjaus säilyttää kosketuksen osana arkielämään ja palveluorganisaatioon, eikä jää irralliseksi...” (SP4)*

*”...meillä on hyvät esimiehet, jotka tukevat...” (TK1)*

Palveluohjausta antavien kohdalla keskusteluissa ja päiväkirjoissa esiin nousi johdon tuki ja hyvät esimiehet. Työntekijät arvostivat tuen saamista johdolta sekä kunnan päättäjiltä. Työntekijöillä oli tunne, että esimiehet ovat aidosti kehittämisessä mukana ja haluavat organisaation kehittymistä sekä parempaa palvelua asiakkaille. Koettiin, että myös hallinnossa on avoin ilmapiiri kehittämiselle. Sekä johto että palveluohjausta an-

tavat työntekijät kokivat yhteisen hallinnon sosiaali- ja terveystoimessa palveluohjauksen näkökulmasta hyvänä asiana. Tämä mahdollistaa palveluohjauksen kehittämisen poikkihallinnollisesti.

## 7.2 Palveluohjaus Kangasalla vuonna 2018?

### 7.2.1 Helposti lähellä

Osallistujat toivoivat tulevaisuudessa palveluohjauksen keskittämistä. Haluttiin, että asiakas saisi ohjausta ja neuvontaa keskitetysti, eikä joutuisi ”juoksemaan” paikasta toiseen saadakseen vastauksen kysymyksiinsä. Palveluohjauksen tavoitettavuutta korostettiin. Toivottiin, että palveluohjausta olisi saatavilla myös iltaisin, esimerkiksi vanhusten omaisia varten. Haluttiin, että palveluohjausta olisi lähellä asiakkaita, ei pelkästään keskustassa. Palveluohjaajien jalkautumista pidettiin tärkeänä, haluttaisiin, että kunnassa olisi vanhuksille ”etsivää työtä”. Ei välttämättä riitä, että tehdään ennaltaehkäisevä kotikäynti vain 85 -vuotta täyttäneille, vaan sitä haluttaisiin myös myöhemmin.

*”... tehdään ”etsivää työtä”, löydetään syrjäytyneetkin henkilöt ja ehkäistään syrjäytymistä...” (TK1)*

Työntekijät toivoivat yhä enemmän läheisten mukaan ottamista. Haluttaisiin enemmän vastuuta omaisille, ja heidän osallisuuttaan vanhusten arkeen. Toisaalta keskusteltiin siitä, että vanhuksella pitää olla itsemääräämisoikeus, eivätkä kaikki vanhukset halua, että omat lapset tai muut omaiset ovat päättämässä hänen elämästään. Vanhusneuvoston jäsenten toiveena olisi, että ketään ei jätettäisi yksin ja vanhuksille luotaisiin kotiin niin turvallinen ympäristö, että voisivat asua kotonaan mahdollisimman pitkään joutumatta laitokseen tai sairaalakierteeseen.

*”...turvallisuus on jokaiselle tärkeää...” (SP2)*

Erityisesti työntekijöiden ja johdon mielestä ohjaamista yhä enemmän kolmannen sektorin palveluihin pidettiin tulevaisuutta ajatellen tärkeänä. Nähtiin, että pelkkä julkinen palvelu ei tule kattamaan palveluiden tarvetta, ja kolmannen sektorin mukaan ottaminen



on tärkeää. Kunnan työntekijöiden tulisi olla yhä tietäväisempiä heidän palveluistaan, ja mahdollisuuksistaan vanhusten hyväksi.

### **7.2.2 Yhteistyöllä valtakunnan linjan mukaisesti**

Haluttiin asiakaslähtöistä palveluohjausta, jossa asiakkaalla on todellinen vaikutusmahdollisuus omiin asioihinsa. Pidettiin tärkeänä, että asiakkaat kokevat olevansa tyytyväisiä ja ovat tulleet kuulluksi. Haluttiin yksilöllistä, reaaliaikaista palveluohjausta, josta myös organisaatiotasolla pystyttäisiin hyötymään. Palveluohjaajilta saataisiin ajantasainen tieto asiakaskunnasta.

*”...se on asiakkaan ja organisaation hyöty...” (SP6)*

Tulevaisuudessakin haluttaisiin, että palveluohjaus olisi osa kunnallista palvelutuotantoa. Työntekijät toivoivat palveluohjauksen olevan vanhustenhuollon yksi päätehtävistä. Haluttaisiin panostaa ennaltaehkäiseviin toimiin kotona asumisen tukemiseksi. Palveluohjausta haluttaisiin kehittää siten, että asiakkailla olisi vahva luottamus kunnalliseen palvelujärjestelmään.

Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi –laatusuosituksen sekä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista –lain varaan kaikki osallistujat luottivat. Niiden uskottiin parantavan myös tulevaisuudessa palveluohjauksen roolia. Lain ja laatusuosituksen pohjalta haluttiin kunntaa vahvempaa ja näkyvämpää roolia palveluohjauksen näkökulmasta. Niiden pohjalta kunnan omaa vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma tehdään.

### **7.2.3 Tietoa moniammatillisesti**

Kaikki osallistujat toivoivat tulevaisuuteen useita palveluohjaajia. Heitä toivottiin kunnan vanhuspalveluiden alla moneen eri organisaatioon, muun muassa kotihoitoon sekä pitkäaikaishoitoon omansa. Palveluohjaajiksi toivottiin sekä terveydenhuollon että sosi-

aalihuollon koulutuksen saaneita. Toivottiin, että palveluohjauksessa olisi palveluohjustiimi, mikä tekisi moniammatillista yhteistyötä.

*”...Niitä pitäisi olla vähän joka puolella...” (DD4)*

Toisaalta työntekijät halusivat, että jokainen vanhuspalveluissa työskentelevä osaisi antaa palveluohjausta ainakin jonkin verran. Haluttaisiin, että asiakasta ei pompotettaisi ”luukulta luukulle” vaan asiakas saisi aina kysyessään jo jonkin vastauksen. Toivottiin, että jokainen asia etenisi jokaisella puhelulla eikä asiakas joutuisi itse soittamaan aina uuteen paikkaan.

#### **7.2.4 Kehittämällä selkeyttä**

Kehittämismyönteinen ilmapiiri haluttaisiin säilyttää myös tulevaisuudessa. Työntekijät halusivat, että palveluohjaus olisi laadukasta ja sen kehittämiseen olisi riittävästä aikaa. Johto sekä työntekijät haluaa, että palveluohjaukselle asetetaan tavoitteet ja niiden toteutumista seurataan. Työntekijät toivovat, että johto sitoutuisi palveluohjauksen kehittämiseen, jolloin siitä saataisiin laadukasta ja asiakasmyönteistä.

*”...reagoidaan joustavasti jos ja kun petrattavaa löytyy...” (DD1)*

Johdon toiveena on, että tulevaisuudessa palveluohjaukseen olisi tehty selkeä prosessikuvaus. Halutaan, että palveluohjaus on selkeästi suunniteltua, ja jokaisella olisi yhteinen käsitys, mitä palveluohjaus on. Työntekijöiden mielestä ohjauksen tulisi perustua siihen, että asiakkaat ottaisivat myös omaa vastuuta omasta elämästään, eikä kaikkea odotettaisi kunnalta valmiina.

Keskusteluissa nousi esille voimakkaasti palveluohjauksen nykyaikaistaminen. Työntekijöistä olisi hyvä, jos palveluohjaukselle olisi kunnan internetsivuilla omat ”alasisivut”, joissa olisi esimerkiksi palveluopas ja joitain asioita jo valmiiksi mietittynä. Sivujen tulisi olla selkeät ja ajan tasalla koko ajan. Työntekijät toivoo, asiakkaiden olevan tietoisia palveluohjauksen nettisivuista, ja ohjautuisivat etsimään tietoa myös sieltä.

### 7.3 Kehittämistyön tuloksia

#### 7.3.1 Ongelmia ” ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ” -vision tiellä ja keinoja niiden poistamiseksi

Toisessa työkonferenssissa aiheena oli vision kirkastaminen palveluohjaukselle vuoteen 2018. Visiosta muodostui opinnäytetyön nimi. Vision saavuttamiseksi löytyi esteitä ja ongelmia, joita ryhmissä pohdittiin. Ongelmat ja keinot niiden poistamiseksi on esitelty taulokossa 8. Vision muodostumisessa käytettiin apuna Learning cafe –tyyppistä menetelmää.

TAULUKKO 8. Ongelmat vision tiellä ja keinot vision saavuttamiseksi

ONGELMAT	KEINOT
PO:n tavoitettavuus, osallisuus, ajantasainen tieto ja osallistuminen	Puhelin, tabletti+netti, takaisinsoitto
Tehtävän rajaaminen	Asiantuntemus, perehdytys, itseohjautuvuus
Asiakkaiden/Kohderyhmän tavoittaminen	Markkinointi – sisäinen/ulkoinen
Resurssit	Resurssit tulee kotihoidosta – laki
Pirstaleisuus	Palveluohjaus kokoaa pirstaleisen tiedon, työnjako, prosessikuvaus,
Työnjako; kaikki eivät tiedä tai ole samaa mieltä, mitä palveluohjaus on	Yhteistä aikaa pohdintaan

Ongelmana koettiin palveluohjaajan tavoitettavuus, osallisuus sekä kaiken tiedon ajan tasalla pitäminen. Vanhusneuvosto jäsenet pohtivat saako palveluohjaajan kiinni aina, kun tarvitsee arkeensa apua? Yhteydenpitoa sekä tiedon ylläpitämistä auttaisi, että palveluohjaajalla olisi riittävän hyvät työvälineet ja internetyhteys saatavilla aina. Kaikkien mielestä vanhusneuvoston kanta oli, että palveluohjaaja soittaisi asiakkaille takaisin eikä velvoitettaisi asiakasta yrittämään yhä uudelleen. Tässä korostuisi palveluohjaajan osallisuus, mutta myös ohjattavan oma vastuu ja osallistuminen omien asioidensa hoitoon. Myös tehtävien rajaamisesta saattaisi tulla ongelma. Koettiin, että ”palveluohjauksen alle” voidaan laittaa paljon eri toimintoja ja asiaa. Toisaalta palveluohjaajan asiantuntijuus, hyvä perehdytys sekä itseohjautuvuus auttaisivat tehtävän rajaamisessa.

Jotta palveluohjaus tulisi tunnetuksi kangasalalaisille vanhuksille, markkinointiin tulisi kiinnittää huomiota. Kohderyhmän tavoittaminen olisi tärkeää, joten sekä sisäiseen että ulkoiseen markkinointiin tulee jatkossa paneutua. Kunnan omien palveluiden sisälläkään ei välttämättä tiedetä, mitä palveluohjaus on ja miten se Kangasalla toteutuisi. Tiedottaminen on eriarvoisen tärkeää ja siihen pitää kiinnittää huomiota. Koettiin, että ongelmaksi saattaisi myös muodostua resurssien saaminen palveluohjaukseen, mutta siihen yksimielisesti todettiin, että Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista velvoittaa ohjauksen ja neuvonnan lisäämiseen kunnissa, joten resurssin on järjestettävä ja resurssi tulee kotihoidosta.

Kun yhdessä mietittiin visiota ”ARKEEN APUA – PÄIVIIN PÄRJÄÄMISTÄ”, esiin nousi toistuvasti jo aiemmissakin keskusteluista ohjauksen pirstaleisuus. Koko kehittämisryhmä oli sitä mieltä, että pirstaleisuuteen palveluohjaajan saaminen auttaa. Silloin tieto keskittyy yhdelle ihmiselle, työnjako selkiytyy ja palveluohjauksen prosessin kehittämiseen paneudutaan paremmin. Haasteena on työnjako ja yhteinen ymmärrys siitä, mitä palveluohjaus Kangasalan kunnassa tarkoittaa. Jatkossa yhteistä aikaa palveluohjauksen kehittämiseen täytyisi järjestää myös vanhuspalveluiden yleisestä näkökulmasta mieltien.

### **7.3.2 Millaista sisältöä palveluohjaukseen haluttaisiin?**

Kolmannessa ja neljännessä työkonferenssissa käytiin keskustellen läpi millaista palveluohjausta halutaan ja mitä sisältöä siihen kuuluisi. Haluttaisiin jatkossakin, että palveluohjaus olisi monipuolista ja moni sitä antaisi, mutta silti olisi erikseen palveluohjaaja, jolla olisi koordinoitvastuu ja tiedon ylläpitäminen. Halutaan, että palveluohjauksessa huomioidaan kaikki palvelut monipuolisesti, ja ohjauksessa korostuu myös kolmas sektori sekä yksityiset palvelun tuottajat. Halutaan, että asiakas kokee jokaisella puhelinsoitolla pääsevänsä eteenpäin. Jos puheluun vastaaja ei jotain asiaa tiedä, lupaa ottaa selvää ja palata asiaan, ei vaivaa asiakasta.

Jatkossa palveluohjaukseen avuksi toivotaan palveluopasta, jonka ajan tasalla pitäminen olisi palveluohjaajan työtä. Palveluopas turvaisi tiedon tasapuolisen saatavuuden, jos se

löytyi myös internetistä, josta ihan jokainen voi sitä lukea. Myös omaiset pääsisivät sitä lukemaan ja yhdessä omaisensa kanssa miettimään arjessa selviytymistä. Palveluopas haluttaisiin internetiin kunnan sivuille, jossa mahdollisesti olisi myös omat alisivut vanhusten palveluohjaukselle. Palveluoppaan sisältöä on esitelty alla taulukossa 9. Taulukko on koottu kolmannessa työkonferenssissa.

TAULUKKO 9. Palveluoppaan sisältö

P A L V E L U O P A S - I N T E R N E T E T	Turvapalvelut
	Siivouspalvelut
	Ateriapalvelu
	Apteekkien yhteystiedot
	Laboratoriopalvelut
	Röntgen
	Avoterveydenhuollon yhteystiedot ja palvelut
	Alkukartoitus
	Kauppa-asionti
	Toimintakyvyn arviointi - RAI
	Vanhushuollon eri kriteerit
	Kunnan liikuntapalvelut iäkkäille
	Lääkäreiden yhteystiedot
	Vanhusten harrastusmahdollisuudet
	Eläke- ja lakiasiat
	Talousongelmat - toimeentulotuki
	Lumityöt
	Kotityöt
	Liikkumisen ongelmat – palveluliikenne - kuljetuspalvelut
	Apuvälineet - Kuntoutus
	Kela
	Yksityiset terveys- ja sosiaalipalvelut
	Asunnon hakeminen
Palvelusetelit	
Palveluasuminen	
Läheisten apu – palveluohjaajan ”käsi”	

Olisi erittäin tärkeätä, että palveluoppaassa olisi helposti saatavilla tiedot yhteistyökumppaneista, toiminnoista, maksuista ja kellonajoista, koska mitään palvelua voi saada, ja yleensä hakea. Esimerkiksi Kelan aukioloajat, apteekit, sosiaalitoimistot, omalääkärit ja hoitajat, asunnonhakemiseen liittyvät tiedot ja hakumenettelyt. Erityisesti asiakkaiden puolesta vanhusneuvoston jäsenet nostivat esiin, että palveluoppaassa pitäisi olla

selvät ja selkeät ohjeet siitä, että mistä voi kysyä palveluista ja mitä palveluita voi saada kunnalta, ja mitkä palvelut täytyy ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta.

Tulevaisuudessa vanhusneuvoston sekä työntekijöiden mielestä palveluohjausta pitäisi olla saatavilla sähköpostitse, puhelimitse sekä henkilökohtaisesti. Halutaan, että palveluohjaus on helposti saatavaa sekä siitä pitää jäädä tunne, että on tullut kuulluksi ja saanut asiaansa joka kerta jollain tavalla eteenpäin.

*”...Viikoittain kuulen puhelimesta, en tiedä soitinko oikeaan paikkaan, mutta...” (DD3)*

Sekä vanhusneuvosto että palveluohjausta antavat toivoivat Laajaa ”palveluopasta”, joka voisi olla sekä sähköinen että paperinen, mikäli asiakkaat niin tahtovat. Palveluopas voisi olla kaikkien saatavilla kunnan internetsivuilla, josta tarvittaessa sen voisi asiakkaalle tulostaa ja lähettää kotiin. Tällaisen palveluoppaan ylläpitämisestä huolehtisi palveluohjaaja. Palveluopasta on jo palvelutalosaatiön työntekijä aloittanut, joten hänen kanssa voitaisiin sitten tehdä yhteistyötä.

### **7.3.3 Palveluohjauksen prosessi-hahmotelma**

Kolmannessa ja neljännessä työkonferenssissa keskusteltiin palveluohjauksen prosessista Kangasalan vanhuspalveluissa. Minun johdollani tehtiin alustavaa hahmotelmaa prosessikaaviosta, joka on esitetty kaaviossa 1. siinä muodossa kuin se työkonferensseissa tehtiin. Tätä prosessihahmotelmaa voi sitten palveluohjaaja tulevaisuudessa alkaa kehittämään yhdessä verkostonsa kanssa. Toisaalta työntekijät toivoivat, että yhteistä aikaa vanhuspalveluiden kehittämiseksi olisi enemmän, koska poikkihallinnollinen keskusteleminen koettiin antoisana.



KAAVIO 1. Palveluohjauksen prosessi Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa.

## 8 POHDINTA

Tässä luvussa arvioin opinnäytetyöni eettisyyttä ja luotettavuutta sekä pohdin kehittämistyön tavoitteiden saavuttamista. Vertaan myös opinnäytetyöni keskeisimpiä tuloksia aiempiin tutkimuksiin sekä kerron omia ajatuksiani jatkokehittämiskohteista.

### 8.1 Opinnäytetyön arviointi ja luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä, jota voidaan arvioida laadullisen tutkimuksen yleisillä luotettavuuskriteereillä (Kylmä & Juvakka 2007, 127). Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat käsi kädessä. Uskottavuutta on, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132.) Tutkimuseettiset neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti tässä opinnäytetyössä noudatettiin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja; rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Ihmisten yksityisyyttä kunnioitettiin siten, että heillä oli oikeus määrittää se, mitä tietojaan he tutkimuskäyttöön antoivat. Tutkimustekstejä kirjoitettiin niin, etteivät yksittäiset tutkitavat ole niistä tunnistettavissa. (Kuula 2006, 34, 64.)

Tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus on hyvän tutkimuksen kriteeri, tutkimusraportissa tämä näkyy siinä, miten ja millaisia lähteitä käyttää. Tutkijan on tiedettävä, mitä tekee, jotta tutkimus olisi hyvä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 124.) Olen pyrkinyt raporttia kirjoittaessani johdonmukaisuuteen, kuten koko opinnäytetyöprosessin aikana. Kaikessa tutkimustoiminnassani pyrin välttämään virheitä. Olen pyrkinyt raporttia kirjoittaessani tuomaan esiin kaikki siinä käytetyt lähteet Tampereen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön raportointiohjeiden mukaisesti.

Aiheen valinta ja tutkimuskysymyksien muodostaminen ovat merkittäviä eettisiä ratkaisuja. Tutkimusmenetelmää valitessa tulee pohtia, saako tutkija tarvittavan tiedon valitsemaansa tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimusetiikassa haittojen välttäminen, ihmisoikeuksien kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, rehellisyys, luottamus ja kunnioi-



tus ovat periaatteita. (Kylmä & Juvakka 2007, 144, 146 -147.) Opinnäytetyössäni kehittäminen sekä aineiston keruu toteutettiin toiminnallisia menetelmiä käyttäen osin opinnäytetyön tekijän tahdosta, osin työelämän toiveesta. Työelämän edustaja halusi, ettei työkonferensseja nauhoitettaisi, vaan niissä tehtäisiin työpapereita sekä muistioita ja muistiinpanoja. Tätä toivetta yritin noudattaa parhaani mukaan, jolloin ihmisoikeuksien kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, rehellisyys, luottamus ja toisten kunnioittaminen näkyi käyttäytymisessäni. Tämä toive varmasti myös edesauttoi työkonferenssien onnistumiseen, ja riittävän rennon ilmapiirin luomiseen, jossa kaikilla oli tasavertainen ja hyvä olo.

Toimintatutkimuksen syklin yksi peruskäsitteistä on reflektiivisyys, jolloin uuden kehittäminen perustuu aikaisemman toiminnan reflektointiin (Heikkinen & Syrjäla 2007, 154). Opinnäytetyössäni reflektiivisyys toistui jokaisessa työkonferenssissa, koska niiden alussa aina käytiin keskustellen läpi edellisen työkonferenssin aihetta ja kehittämisen tuloksia. Toisaalta taas jokainen tämän opinnäytetyön kehittämistyöhön osallistunut joutui refleктоimaan omia ajatuksiaan palveluohjauksesta omassa työssään ja laittaa niitä myös päiväkirjaansa ylös. Jo päiväkirjan kirjoittaminen itsessään on parasta reflektointia. Joskin päiväkirjojen kirjoittaminen ei tullut helposti heiltä, joiden sitä olisi pitänyt kirjoittaa, vaan jouduin heitä hieman patistelemaan.

Tässä opinnäytetyössä kehittämisen tavoitteena oli saada tietoa palveluohjauksesta Kangasalan kunnan vanhuspalveluiden käyttöön ja toisena tavoitteena oli kehittää palveluohjauksessa mukana olevien toimijoiden yhteistyötä eri toimijoiden välillä Kangasalan kunnan sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Mielestäni molemmat tavoitteet tulivat tämän opinnäytetyön myötä täytettyä. Tämä opinnäytetyö toi lisää tietoa palveluohjauksesta Kangasalan kunnan vanhuspalveluihin. Monet tämän opinnäytetyön työkonferensseihin osallistuneista eivät olleet käyttäneet termiä palveluohjaus ennen tämän opinnäytetyön tekemistä. Palveluohjaus tuli kahvipöytäkeskusteluihin, kokouksiin ja arkiseen kieleen mukaan opinnäytetyön tekemisen myötä. Tämän opinnäytetyön tekeminen toi myös esiin sen seikan, että yhteistyötä eri toimijoiden välillä kaivataan ja tarvitaan. Käytännön kehittämisen kannalta oli hienoa huomata, että opinnäytetyön mukana kehittäminen innosti kehittämistyössä mukana olevia eri tavalla kuin ”tavallinen kehittäminen” työssä. Se, että kehittämiseen oli varattu aikaa, varmasti vaikutti asiaan. Kaikki osallistujat olivat läsnä aidosti.

Tutkimustyössä yksi tärkeimmistä kysymyksistä on, ovatko tulokset tosia tai luotettavia. Toimintatutkimuksen arvioinnissa on käytettävä vaihtoehtoisia totuuden näkökulmia. Tiedon pätevyyttä voidaan arvioida sen käyttökelpoisuuden perusteella. (Heikkinen, Huttunen, Kakkori & Tynjälä, 2007, 163, 166.) Tämän opinnäytetyön tulokset ovat mielestäni luotettavia erityisesti käyttökelpoisuuden perusteella. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan suoraan hyödyntää palveluohjauksen kehittämisessä Kangasalan kunnassa. Tuloksissa esiintyy asiakkaan (vanhusneuvosto), työntekijän että johdon näkemyksiä palveluohjauksesta, jolloin tulokset voidaan nähdä moniulotteisina.

## 8.2 Opinnäytetyön tulosten tarkastelu

Opinnäytetyöni tulokset saavat vahvistusta aiemmista tutkimuksista. Palveluohjauksen nykytilasta esiin nousee huoli palveluohjauksen pirstaleisuudesta ja palveluvalikon rajallisuudesta. Palveluohjauksen kehittämisen vaatimaa aikaa oman työn ohessa ei työntekijöiden mielestä ole, ja siihen pitäisikin panostaa. Resurssien oikein kohdentaminen koettiin haasteelliseksi. Tuloksista käy myös ilmi huoli, että palveluohjausta tarvitseva asiakas saattaa myös jäädä ilman ohjausta ja neuvontaa juuri pirstaleisuuden ja päällekkäisyyksien takia. Pro Gradu -tutkielmassaan Eloranta (2006, 51) toteaa, että palveluohjauksessa asiakkaan tarpeidenkartoittaminen, suunnitelman tekeminen ja sen toteuttaminen vaatii palveluohjaajalta aikaa ja monesti useita tapaamisia asiakkaan kanssa.

Sekä Hännikäinen (2007, 43) raportissaan että (Sundström & Kilkku 2004, 35) hanke - raportissaan nostavat esiin, että palveluohjaus tarvitsee johdon vahvan tuen ja ymmärryksen sekä sitoutuneet työntekijät. Organisaatiossa on annettava riittävät resurssit ja tehtävä tilaa palveluohjaukselle. Palveluohjausta ei tulisi lisätä muun työn päälle, vaan sille tulisi antaa oma aika. Opinnäytetyössäni esiin nousee johdon tuki ja ymmärrys halu kehittää palveluohjausta, mutta toisaalta työntekijät kokevat, että palveluohjausta täytyy antaa oman työn ohessa eikä sille ole varattuna riittävästi omaa aikaa. Toisaalta ristiriitaisia tuloksia johdon sitoutumisesta antaa Sundström & Kilkku (2004, 36) raportissaan, jonka tuloksissa työntekijät odottivat suurempaa panostusta siihen, että työyhteisössä työskentelymuotona olisi palveluohjaus.

Tuloksista ilmenee, että tärkeää on palveluohjauksessa tällä hetkellä korostuva moniammatillisuus, jolloin asioita pohditaan monesta eri näkökulmasta sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon kantilta. Asiakkaat tulee huomioiduiksi kokonaisuutena, esiin otetaan fyysiset, psyykkiset että henkiset voimavarat. Eloranta (2006, 42, 52) Pro Gradu-tutkielmassaan nostaa esiin asiakkaiden kokemuksen olemisestaan osallisina päätöksissä, jotka koskevat heidän omaa elämäänsä. Asiakkaat ovat suuressa roolissa informaation hankkijoina että antajina, he kokevat olevansa oman asiansa ”asiantuntijoita”. Toisaalta Rystin (2003, 30) Pro Gradu-tutkielman mukaan valtaosa asiakkaista koki saaneensa osallistua riittävästi omien palveluidensa suunnitteluun ja valintaan.

Tulokset osoittavat, että tulevaisuudessa Kangasalle haluttaisiin keskitettyä palveluohjausta ja useita eri palveluohjaajia vanhustyön eri sektoreille kunnassa. Palveluohjaajat tekisivät moniammatillista yhteistyötä. Perttulan (2003, 76 -77) arviointiraportista käy ilmi, että useiden eri ammattiryhmien läsnäolo koetaan vahvuutena ja eri toimijatahojen systemaattinen integroiminen on tärkeää, kun verkostoyhteistyötä paikallisesti muutetaan.

Vuorovaikutus korostuu yhteistyössä palveluohjaajan ja asiakkaan kanssa. Luottamus, kuuntelu ja kuulluksi tuleminen palveluohjauksessa koetaan tärkeäksi. Luottamuksen saavuttaminen koetaan niin tärkeäksi, että se tulee saavuttaa, jotta ratkaisuja asiakkaan ongelmaan voidaan löytää. (Eloranta 2006, 46, 48; Perttula 2003, 77; Hänninen 2007, 47; Sundström & Kilcku 2004, 30, 33.) Tuloksista nousee esiin halu kehittää asiakaslähdistä palveluohjausta, jossa asiakkaalla on todellinen vaikutusmahdollisuus omiin asioihinsa. Tärkeäksi asiaksi nousee asiakkaiden kokemus tulla kuulluksi. Halutaan yksilöllistä, reaaliaikaista palveluohjausta. Halutaan, että palveluohjaajilta saataisiin ajantasainen tieto asiakaskunnasta sekä palveluista organisaation toiminta-alueella.

Toisaalta tulevaisuuden kannata kannattaisi myös huomioida ristiriitaisia tuloksia palveluohjauksen vaikuttavuudesta, joita Kristensson, Ekvall, Jakobsson, Midlöv, & Hallberg (2010) tutkimuksessaan esittää. Tutkimuksen mukaan palveluohjauksella ei saatu merkittäviä hyötyjä vanhuksilla 3kk:n jälkeen verrattuna koeryhmään, jossa mitattiin tyytyväisyyttä elämään, toiminnallista riippumattomuutta ja masennuksen oireita.

### 8.3 Kehittämis ehdotukset ja jatko haasteet

Tämän opinnäytetyön prosessin perusteella Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa palveluohjausta tarvitaan ja halutaan. Tärkeää olisikin miettiä, miten palveluohjaus tulevaisuudessa turvataan vanhuksille Kangasalla sekä pohtia, millaista palveluohjausta halutaan tuottaa. Tällä hetkellä olisi tärkeää saada kuntalaiset tietoisiksi, mitä vanhusten palveluohjaus on, ja miten sitä Kangasalla toteutetaan. Jatkossa ulkoiseen markkinointiin olisi hyvä panostaa. Tiedottamisen kehittäminen kannattaisi nostaa vanhuspalveluissa yhdeksi tavoitteeksi, ja mahdollisesti jatkossa miettiä uusia tapoja tiedottamiseen. Tällaisia voisivat hyvin olla asiakasillat tai asiakasfoorumit, joissa olisi paikalla kunnan virkamiehiä, palveluohjauksen parissa työskenteleviä työntekijöitä sekä yksityisiä palveluntuottajia niin kotihoidosta kuin pitkäaikaishoivan puolelta. Tällaisissa illoissa sana olisi vapaa ja asiakkaat olisivat suuressa roolissa, ja ”kunta vastaajana”.

Jatkokehittämishaasteena on kehittää palveluohjauksen prosessi valmiiksi ja toimivaksi. Olisi hyvä tehdä tietoisesti tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä, jotta asiakkaiden turvallinen kotona asumisen näkökulma toteutuisi myös palveluohjauksen prosessissa. Kangasalle tarvittaisiin yksityiskohtainen työskentelymalli palveluohjaukseen, jota monien eri toimijoiden olisi helppo noudattaa ja palveluohjauksesta tulisi tasalaatuista. Jatkotutkimusehdotuksena voitaisiin toteuttaa asiakaskysely palveluohjauksen toteutumisesta ja huomioida asiakkaiden näkemyksiä palveluohjauksen kehittämisessä entistä enemmän. Vaikka tässä opinnäytetyön kehittämishankkeessa oli mukana vanhusneuvoston jäseniä, eivät varsinaiset palveluohjausta tarvitsevat asiakkaat tulleet kuulluksi.

Kangasalla palveluohjaus terminä on vielä outo, joten vanhuspalveluissa työskenteleville voisi järjestää erilaista koulutusta palveluohjauksesta. Koulutuksissa voitaisiin käydä läpi mitä palveluohjaus on ja mitä se meidän kunnassa tarkoittaa? Palveluohjauksen kehittämistä olisi Kangasalla hyvä viedä eteenpäin siten, että vanhusten palveluohjauksessa käytettäisiin ennakoivaa työtettä ja monimuotoisia työtapoja, kuten e-palveluja, puhelinpalveluohjausta ja jalkautuvaa työskentelyä. Olisi hyvä, jos ohjaus saavuttaisi myös syrjäisemmillä seuduilla olevat vanhukset. Tulevaisuudessa pitäisi varata riittävästä resursseja palveluohjaukseen sekä palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointiin.

## LÄHTEET

- Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa: Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Edita: Helsinki.
- Alatalo, H. 2011. Palveluohjaus sosiaali- ja terveystoimessa. Palveluohjaushankkeen loppuraportti. Sosiaali- ja terveystoimi, Oulu. Sitran selvityksiä 46.
- Bernabei, R., Onder, G., Landi, F. 2010. Journal of the American Geriatrics Society. JAGS JUNE 2010. VOL. 58, NO. 6. Letters to the editor.
- Carr, W. & Kemmis, S. 1986. Becoming Critical: Education, Knowledge and Action Research. London: Falmer Press.
- Cohen, L. & Manion, L. 1995. Research Methods on education. 4. Edition. London: Routledge.
- eOSMO. 2013 Innovaatiomenetelmiä arjen työhön. (<http://www.eosmo.fi/tyokirja/innokukka/ideointi.html>, luettu 30.10.2013)
- Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen Yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro Gradu –tutkielma.
- Euroopan Unionin julkaisuja. Valokeilassa Euroopan Unionin politiikka: Kansanterveys. Kaikkien EU:n kansalaisten terveyden parantaminen. 2013. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto.
- Gustavsen, B. 1992. Dialogue and development. Social science for social action: Toward organizational renewal. Volume 1. Stockholm: Arbetslivs centrum & Assen: Van Gorcum.
- Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia. Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajana. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Heikkinen, H. 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (16-38). Vantaa: Dark Oy.
- Heikkinen, H., Huttunen, R., Kakkori, L. & Tynjälä, P. 2007. Totuuden ongelma. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (163-183). Vantaa: Dark Oy.
- Heikkinen, H. & Syrjälä L. 2007. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (144-162). Vantaa: Dark Oy.
- Huovinen, T. & Rovio, E. 2007. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (94-113). Vantaa: Dark Oy.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Kangalan kunta. 2012. Hyvinvointikertomus 2012.

Kangasalan kunta. Vanhuspalvelut. Luettu 1.3.2013.  
[Http://www.kangasala.fi/sosiaali\\_ja\\_terveys/vanhuspalvelut/](http://www.kangasala.fi/sosiaali_ja_terveys/vanhuspalvelut/)

Kangasalan kunta. Vanhusneuvosto toimintasääntö. Luettu 1.3.2013.  
<http://www.kangasala.fi/@Bin/643773/vanhusneuvoston+toimintas%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6+2009.pdf>

KASTE 2012–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma. Tampere: Juvenes Print –Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kristensson, J., Ekvall, A., Jakobsson, U., Midlöv, P. & Hallberg, I. 2010. Case managers for frail older people: a randomised controlled pilot study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 24: 755-763.

Kuula A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Lahtonen, M. Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkijassa tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 (voimassa 1.7.2013 alkaen). Luettu 2.4.2013.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Luostarinen, K. 2013. Kirjallisuuskatsaus. Palveluohjaus vanhusten palveluissa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opintojakson harjoitustyö.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Opetushallitus. 2013. Luettu 30.10.2013.  
[http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi), luettu 30.10.2013

Perttula, K. 2003. Palveluohjauksen vaihtoehdot – Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjauksoikeuden arviointitutkimus. Helsinki: Stakes. FinSoc Arviointiraportteja 2/2003.

Rysti, M. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Jyväskylän Yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro Gradu -tutkielma.

Sheaff, R., Boaden, R., Sargent, P., Pickard, S., Gravelle, H., Parker, S. & Roland, M. 2009. Impacts of case management for frail elderly people: a qualitative study. *Journal of Health Services Research & Policy* Vol 14 (2): 88-95.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2012:12. Ohjausryhmän muistio. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Helsinki 2012.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:24. Neuvonta- ja palveluverkosto ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäjänä. Ikäneuvo-työryhmän muistio. Helsinki 2009.

Sosiaaliportti. (<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/palveluprosessi/palveluohjaus/>) luettu 12.9.2013.

Sundström, R. & Kilku, N. 2004. Palveluohjaus perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen ja mielenterveyspalveluiden yhteistyömenetelmänä. Pirkanmaan mielenterveystyön hankkeen Palveluohjaus-projektin loppuraportti 2002-2004. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja 9/2004.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.

Syrjälä L. Teoksessa Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja.1.-3. painos. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.

TESSO. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. (<http://www.tesso.fi/node/278>) luettu 2.2.2013

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tähtinen, H. 2007. Systemaattinen tiedonhaku hoitotieteen näkökulmasta. Teoksessa Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M., & Ääri R-L. (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, Tutkimuksia ja raportteja, sarja A:51, 10-45.

Virtanen, P. Projekti strategian toteuttajana. Tietosanoma. 2009. Tallinna. Tallinna Raamatutrukikoda.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matka-opas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2010. Julkinen johtaminen. Tallinna: Raamatutrukikoda.

Väestörekisteri. 2013. [www.vrk.fi](http://www.vrk.fi). Luettu 13.3.2013.

Women technology entrepreneurs. 2013. Luovuus ja ideoiden tuottaminen. ([http://www.wteche.eu/fi/modules/creativity\\_and\\_ideas\\_generation/6-3-5\\_brain\\_writing](http://www.wteche.eu/fi/modules/creativity_and_ideas_generation/6-3-5_brain_writing)) luettu 30.10.2013.

**LIITTEET**

## Liite 1. Vanhuspalvelut Kangasalla





Liite 2. Kutsukirje kehittämistyöhön

**Arvoisa vanhusneuvoston jäsen!**

Sain yhteystietonne vanhusneuvoston sihteeriltä sosiaalityöntekijä Salla Laiholta.

Olen Kangasalan kunnan kotihoidossa kotihoidon ohjaajana, mutta tällä hetkellä äitiyslomalla ja opintovapaalla. Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa kehittämisen ja johtamisen sosiaali- ja terveysalalla koulutusohjelmassa.

Minulla on nyt työn alla opinnäytetyöni, jonka aiheena on **kehittää palveluohjausta** Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa.

Olisiko teillä kiinnostusta lähteä kehittämistyöhön mukaan? Mikäli kiinnostuit, ottaisitko yhteyttä? Kerron mielelläni lisää. Mikäli tiedätte, että joku varajäsenistä voisi olla kiinnostunut kehittämisestä, kerrotko hänellekin tästä, kiitos!

Olisi arvokasta saada teistä vanhusneuvoston jäsenistä muutama tähän mukaan. Teidän mielipiteillä ja ehdotuksilla on merkitystä.

Ensimmäinen neljästä kokoontumisesta on torstaina 6.6. klo.14 KV3, Myllytuvassa.

Ystävällisin terveisin,

**Kaisa Luostarinen**

**050-4029035**

**[kaisa.luostarinen@health.tamk.fi](mailto:kaisa.luostarinen@health.tamk.fi) tai [kaisa.luostarinen@gmail.com](mailto:kaisa.luostarinen@gmail.com)**

Kotihoidon ohjaaja, Kangasalan kunta

YAMK-opiskelija

Tampereen ammattikorkeakoulu

Liite 3. Sähköposti nykytilan kartoittamiseksi sekä vision muodostamiseksi

Hei!

Meillä oli eilen ensimmäinen tapaaminen palveluohjauksen kehittämisen tiimoilta. Meitä oli paikalla viisi, mutta meillä oli antoisa pari tuntinen. Olisin erittäin kiitollinen, jos voisitte laittaa minulle sähköpostitse ajatuksia seuraavanlaisesti:

Kuvaa oma mielipiteesi vanhusten palveluohjauksen nykytilanteesta Kangasalla; *vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet, uhat*.

Toisena toivon, että kirjoittaisit "vision" siitä, millainen olisi *ideaali vanhusten palveluohjaus 5-vuoden kuluttua*.

Kiitos avustanne! Vastaathan minulle 16.6. mennessä, jotta saan aineiston analysoitua ennen seuraavaa tapaamista!

Seuraavat tapaamiset ovat KV3 Myllytuvassa

27.6. klo.14

8.8. klo.14

29.8. klo.14

Nähdään!

Kaisa Luostarinen

## Liite 4. Kirjallisuuskatsauksesta hylätyt tutkimukset

Tekijät, julkaisuvuosi, tutkimuksen taso, paikka	Työn nimi	Hylkäyksen syy
Blomberg 2005. Kirjallisuuskatsaus. Helsinki.	Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista.	Laadun arvioinnin pisteet 9/20
Reito 2006. Stakes raportti. Helsinki.	Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa.	Laadun arvioinnin pisteet 10/20
Finne-Soveri & Nurme 2007. Stakes raportti.	Tehostetun palveluasumisen asiakasvalinta ja palveluohjauksen kriteeriehto Porvoossa.	Sisältö liittyi vahvasti laitoshoitoon.
Clarkson, Hughes, Challis, Thorley & Kilshaw. Tutkimusartikkeli 2010.	Targeting, Care Management and Preventative Services for older people: The Cost-effectiveness of a pilot Self-Assessment Approach in One Local Authority.	Sisältö.
Parsons, Senior, Kerse, Chen, Jakobs, Vanderhoorn & Anderson. Tutkimusartikkeli. 2012.	Should Care Managers for older adults be located in primary care? A randomized controlled trial.	Sisältö.