

Tuija Mahlamäki

PORIN PERUSTURVAN PALVELUOHJAAJIEN TYÖNKUVA
HEIDÄN ITSENSÄ KERTOMINA

Vanhustyön koulutusohjelma

2017



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

PORIN PERUSTURVAN PALVELUOHJAAJIEN TYÖNKUVA HEIDÄN ITSENSÄ KERTOMINA

Mahlamäki, Tuija
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Vanhustyön koulutusohjelma
Toukokuu 2017
Sivumäärä: 51
Liitteitä: 3

Asiasanat: palveluohjaus, palveluohjaaja, ikäihminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Porin perusturvan vanhuspalveluissa toimivien palveluohjaajien työnkuvan sisältöä keräämällä tietoa palveluohjaajien omakohtaisista kokemuksista työssään ja niiden kautta syntyneistä käsityksistä ikäihmisten palveluohjaustarpeista. Tutkittavina aiheina olivat myös palveluohjaajien työn tulosten ja vaikuttavuuden arviointi sekä palveluohjauksen asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnissa käytettävät menetelmät.

Tämä tutkimus oli laadullinen tutkimus, joka pohjautuu Porin perusturvan palveluohjaajille tehtyihin puolistrukturoituihin yksilöhaastatteluihin. Ne toteutettiin vuoden 2016 kesä-syyskuun välisenä aikana. Kvalitatiivinen aineisto analysoitiin käyttämällä sisällön analyysiä.

Porin perusturvan palveluohjaajat kokivat työnkuvansa ikäihmisiä monipuolisesti palvelevaksi sekä palveluohjauksen ja kotihoidon yhteistyössä paljolti mahdollistavan ikäihmisen hyvän ja itsenäisen elämän jatkumisen omassa kodissaan, niin pitkään kuin se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Palveluohjaajan työnkuvan to-dettiin sisältävän asianmukaisen palvelun etsimisen, arvioimisen, koordinoimisen ja organisoimisen ikäihmisen palvelutarpeen mukaan. Tärkeänä asiana työssään palveluohjaajat pitivät asiakkaiden saamaa ammattitaitoista ja ihmislähtöistä palveluohjausta. Palveluohjauksen tulevaisuutta ajatellen haastatteluista esille nousivat erityisesti muistisairauksien sekä päihde- ja mielenterveysongelmien lisääntyminen asiakaskunnassa. Jatkuvat muutokset sosiaali- ja terveysalalla ja yhteiskunnassamme koettiin kuormittavana asiana. Porin perusturvan palveluohjaajat pitivät työtään taloudellisesti merkittävänä palveluna. Palveluohjauksen asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnissa olivat RAVA ja MMSE käytetyimmät mittarit.

CASE MANAGEMENT IN THE SOCIAL SERVICES AND THE HEALTH CENTRE OF PORI TOLD BY CASE MANAGERS THEMSELVES

Mahlamäki, Tuija

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Elderly Care

May 2017

Number of pages: 51

Appendices: 3

Key words: case management, case manager, elderly person

The purpose of this thesis was to study and describe the content of the job description of case managers in The Social Services and Healthcare Centre of Pori, by collecting information on the personal experiences of case managers in their work and their ideas about the needs of older people's case management. The subject of the study was also the evaluation of the results and the effectiveness of the work of the case managers and the methods used to evaluate the service needs of the case manager customers.

This research is a qualitative research based on semi-structured individual interviews of case managers in The Social Services and Healthcare Centre of Pori. The data was gathered between June and September 2016. The qualitative material was subdivided into the categories that emerged from the interviews the word to word, which were analysed using content analysis.

The interviewed case managers experienced that their job as a multifaceted service provider, as well as in co-operation with case management and home care, enabling the elderly to continue their good and independent lives in their homes as long as it is possible. The case manager's job description was found to include the search, assessment, co-ordination and organization of an appropriate service according to the service needs of the elderly. As an important factor in their work, case managers considered customer-oriented professional and human-oriented service guidance. In view of the future of case management, interviews were raised in the increase of memory problems, substance abuse and mental health problems in the clients. Continuous changes in the social and health care sector and in society in general were perceived as burdensome. The case managers considered their work as an economically significant service. In assessing the service needs of customers in the service guidance, RAVA and MMSE were the most used measures.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 PALVELUOHJAUS	7
2.1 Kehittämisohjelma KASTE	8
2.2 Etiikka sosiaalityössä	9
3 PALVELUOHJAAJA	10
3.1 Palveluohjaaja Porin perusturvassa.....	10
3.2 Ammattina palveluohjaaja	11
3.3 Elcanet-projekti	12
4 PORIN PERUSTURVAN YHTEISTOIMINTA- ALUE.....	13
5 PALVELUOHJAAJIEN TYÖNKUVAN TUTKIMINEN.....	13
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	14
5.2 Tutkimuksen toteutus	14
5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analysointi	15
6 TUTKIMUSTULOKSET	16
6.1 Mitä asioita sisältyy palveluohjaajien työnkuvaan tällä hetkellä?	17
6.1.1 Kolmitasoinen palveluohjaus	17
6.1.2 Ikäihmisen kokonaisvaltaisen tilanteen moniammatillista selvittelyä	19
6.1.3 Matalan kynnyksen palvelut	20
6.1.4 Yli 65 vuotiaiden omaishoidontuki	21
6.1.5 Omais- ja kotihoitoa tukevat palvelut	23
6.1.6 Perhehoito	24
6.1.7 Ennaltaehkäisevä palveluohjaus.....	25
6.1.8 Sosiaalipäivystykseen liittyvät työtehtävät	26
6.1.9 Kirjaaminen.....	27
6.1.10 Muita tehtäviä.....	28
6.2 Mitkä ovat ikäihmisten palveluohjauksen tarpeet palveluohjaajien kokemina nyt ja tulevaisuudessa?	29
6.3 Miten palveluohjaajien työn tuloksia ja vaikuttavuutta arvioidaan Porin perusturvassa?	32
6.4 Minkä tai keiden ammattiryhmien edustajien tulisi palveluohjaajan lisäksi arvioida asiakkaiden palvelutarvetta? Miten asiakkaiden palveluohjauksen tarpeita arvioidaan Porin perusturvassa?.....	35
6.4.1 Ikäihmisen palvelutarpeen arviointi ja moniammatillinen yhteistyö	35
6.4.2 Ikäihmisten palveluohjauksen tarpeiden arviointi Porin perusturvassa	37
7 PALVELUOHJAUKSEN UUSIA TUULIA	40
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	42

8.1 Mitä asioita sisältyy palveluohjaajien työnkuvaan tällä hetkellä?	42
8.2 Mitkä ovat ikäihmisten palveluohjauksen tarpeet palveluohjaajien kokemina nyt ja tulevaisuudessa?	43
8.3 Miten palveluohjaajien työn tuloksia ja vaikuttavuutta arvioidaan Porin perusturvassa?	43
8.4 Minkä tai keiden ammattiryhmien edustajien tulisi palveluohjaajan lisäksi arvioida asiakkaiden palvelutarvetta? Miten asiakkaiden palveluohjauksen tarpeita arvioidaan Porin perusturvassa?.....	44
9 POHDINTA	45
LÄHTEET	48
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Ikäihmisten määrän kasvaessa yhteiskunnassamme vanhustyössä tarvitaan monia erilaisia, toimivia tapoja tuottaa heille asianmukaisia ja ajantasaisia palveluita. Etenkin kotona asuvien ikäihmisten palveluntarpeet ovat kotihoidon yleistyessä hoitomuotona lisääntyneet ja laajentuneet viime vuosina. Vanhuspalvelulain 7 §:ssä todetaan seuraavaa palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta: ”Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti.” (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012).

Vanhustyöhön on kohdistunut jo jonkin aikaa ja kohdistuu edelleen kovasti paineita. Esimerkkeinä mainittakoon vanhusten määrän lisääntyminen ja sitä kautta myös vanhustyön määrän kasvu, sote- uudistuksen tuomien muutosten odottelu, suunnittelu ja toteutus sekä iäkkäisiin liittyvien lakien, suositusten, käytössä olevien resurssien, laadun ja vanhuspalveluiden yhteensovittaminen.

Ikäihmisten palveluohjausta tarvitaan nyt ja vieläkin enemmän tulevaisuudessa, jotta etenkin heidän kotona asumisensa onnistuisi mahdollisimman pitkään.

Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla palvelujärjestelmän hajanaisuuden aiheuttamia haittoja saadaan lievennettyä ja kyetään kokoamaan tarvittavia palveluita tukemaan asiakasta. Palveluohjauksen tavoite on asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen, tarvittavien palveluiden ja tuen järjestäminen asiakkaalle käyttämällä olemassa olevia resursseja. Keskeisimpinä sisältöinä palveluohjauksessa ovat neuvonta, asianajo ja koordinointi, joihin kiinteästi liittyvät myös palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi ja suunnittelu sekä asiakkaan omien voimavarojen huomioiminen. (Hänninen, K. 2007,35)

Jokainen kunta voi itse suunnitella ja päättää, minkälaista palveluohjausta se haluaa asukkailleen tarjota. Osa palveluohjaukseen sisältyvistä tehtävistä on kuitenkin lakisääteisiä, kuten esimerkiksi yli 65-vuotiaiden omaishoitajuus.

Palveluohjausta tehdään myös iäkkäiden ympärivuorokautisissa hoitopaikoissa, joissa palveluohjaajat hoitavat mm. Kelan asumistukeen ja eläkettä saavan hoitotukeen liittyviä asioita (Kelan www-sivut 2017.). Tässä tutkimuksessa keskitytään ainoastaan vielä kotona asuvien ikäihmisten palveluohjaukseen.

Ikäihmisten avopalveluita tulee kehittää kotona asumisen tueksi nimenomaan ikäihmisten tarpeista käsin: mitä he tarvitsevat ja mitä he saavat. Annettavien palveluiden laadun tulisi olla yhtenäistä, mitattavissa olevaa sekä positiivisesti että tarkoituksenmukaisesti vaikuttavaa, niin yksilön kuin yhteiskunnankin kannalta ajatellen.

2 PALVELUOHJAUS

Kotona asuvien ikäihmisten palveluntarpeet ovat kotihoidon yleistyessä hoitomuotona lisääntyneet ja laajentuneet viime vuosina. Tästä tarpeesta on syntynyt palveluohjaus, joka alkoi muotoutua Suomessa vuodesta 1990- luvulta lähtien. Suomeen kansainvälinen palveluohjauskeskustelu tuli pääosin Iso-Britanniasta ja Yhdysvalloista, joissa se on edelleen osa lakisääteistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää. (Sepänen, Karisto & Kröger 2007,77.)

Palveluohjaus on yksi vanhussosiaalityön menetelmistä. Palveluohjaus on sekä asiakaslähtöistä täsmäpalvelua, että tarvittavien palveluiden laajempaa yhteensovittamista yli sektorirajojen. Siihen sisältyy esimerkiksi asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen kartoitus, palvelutarpeen arviointi, koordinointi ja yhdessä ikäihmisen kanssa etsitään hänelle tarkoituksenmukaiset palvelut hänelle kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja muusta sosiaaliturvasta. Ikäihmistä myös neuvotaan ja ohjataan palvelujen käytössä. Palveluohjaus perustuu palveluohjaajan ja asiakkaan väliseen luottamukseen suhteeseen. (Hänninen, 2007, 11-13.)

2.1 Kehittämishjelma KASTE

Suoranaisesti suomalaisten ikäihmisten palveluohjauksesta ei ole kirjoitettu yhtään kokonaista kirjaa, mutta se mainitaan kyllä esimerkiksi lukuisissa gerontologista sosiaalityötä tai yleistä palveluohjausta sisältävissä teoksissa ja tutkimuksissa. Siitä on myös tuotettu erinäisiä oppaita, ohjekirjasia, tms. Palveluohjaukseen liittyviä kehittämis- ja uudistushankkeita on maassamme kuitenkin ollut lukuisia ja uusiakin on jo suunnitteilla. Esimerkkinä mainittakoon sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE. (Valtioneuvoston julkaisut www-sivut 2017.)

Osaksi KASTE-kehittämishjelmaa liittyi Kanta-Hämeen Pitsi (palveluja ja itsenäistä arkea ikäihmisille) -hanke, jonka yhtenä tavoitteena oli ikäihmisten palveluohjauksen kehittäminen ja hankkeen myötä syntyi myös Palveluohjauksen käsikirja (<http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>). Se sai alkunsa KASTE-ohjelman yhdestä palveluohjaukseen liittyvästä tavoitteesta: ”Ihmisten osallisuus lisääntyy ja syrjäytyminen vähenee, ihmisten hyvinvointi ja terveys lisääntyvät ja hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat sekä palveluiden laatu, vaikuttavuus ja saatavuus paranevat ja alueelliset erot vähentyvät.” Voidaankin sanoa, että Suomessa on kehitetty palveluohjausta sekä luotu lainsäädännöllisiä keinoja hyödyntää myös yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen www-sivut 2017.)

Niin ikään KASTE-ohjelmaan sisältyvän Ikäpalohankkeen myötä on ilmestynyt käsikirja, Tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöön-ottoon: toiminnan ja vaikuttavuuden arviointi (<http://www.nhg.fi/wp-content/uploads/2014/11/K%C3%A4sikirja-neuvonnan-ja-palveluohjauksen-suunnitteluun.pdf>). Käsikirja on tarkoitettu kuntien toimijoiden ja muiden yhteisöjen ja järjestöjen tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnittelua ja käyttöön-ottoa tukemaan. Ikäpalohankkeessa ja käsikirjassa on huomioitu eritoten hyvinvoinnin edistäminen, palvelutarpeen selvittäminen ja palvelukokonaisuuden koordinointi. Eri-tyisesti ikäihmisen osallisuuden parantamista on korostettu. (Heikkinen, S.& Maksimainen, A.2014.)

Kaste-ohjelmaan myös kuuluvan valtakunnallisen vammaispalveluhankkeen palveluohjaustiimi on työstänyt palveluohjauksesta seuraavanlaisen kuvion (Kuvio 1.), joka selventää sen paikkaa palvelujärjestelmässä.

Kuvio1.

Palveluohjauksen avulla pyritään ratkaisemaan palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia ruohonjuuritasolla



(Innokylän www-sivut 2017.)

2.2 Etiikka sosiaalityössä

Sosiaali- ja terveysalan etiikkaa ei voida kuvata tarkastelemalla vain resurssien määrää tai arvioimalla yksittäisiä asiakaskohtaamisia, vaan etiikan tila heijastelee omalta osaltaan koko suomalaisen yhteiskunnan ihmisyyden tilaa ja sitä, kuinka tärkeäksi asiaksi kaikkien suomalaisten hyvinvointi ja terveys kulloinkin koetaan. Palveluohjaus, kuten kaikki muukin sosiaalityö, edellyttää vahvaa eettistä toimintaa, koska palveluiden piiriin hakeutuvat ovat yleensä tavanomaista haavoittuvammassa tilanteessa elämässään. Kun palveluohjaaja ja asiakas kohtaavat, on erittäin tärkeää, miten asiakas tämän tilanteen kokee. Kuulluksi tuleminen sekä oikeanlaisen ja riittävän tiedon saaminen omaan asiaansa ovat olennaisia asioita, että asiakas pystyy tekemään päätöksiä omassa tilanteessaan. Jotta asiakas kykenisi käyttämään tilanteessaan mahdollisimman paljon

myös omia kykyjään ja voimavarojaan, vuorovaikutuksen palveluohjaajan ja ikäihmisen välillä tulee olla inhimillistä ja toista arvostavaa. Vuorovaikutuksen tulee perustua rehellisyyteen, keskinäiseen luottamukseen sekä molemminpuoliseen sitoutumiseen asiakkaan hoidettavan asian tiimoilta. Ammattietiikan kannalta erityisen tärkeää on asiakkaan hyvä kohtaaminen ja kohtelu. Tällaisessa kohtaamisessa ei ole kyse vain yksittäisestä asiakkaan ja ammattilaisen tapaamisesta: tärkeää on se, miten ja millaisena asiakas tilanteen ja kokonaisuuden kokee. (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan www-sivut 2017.) Uusi, vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki korostaa myös palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta entistä enemmän. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, §4.)

3 PALVELUOHJAAJA

Tämän opinnäytetyön haastatteluihin osallistui seitsemän kymmenestä Porin perusturvan yhteistoiminta-alueella toimivasta vanhuspalveluiden palveluohjaajasta. Palveluohjaajan työnkuva muodostuu palveluohjauksen kohteena olevan asiakasryhmän kautta ja työ edellyttää koulutusta, kokemusta ja tietoa siitä ryhmästä, jonka parissa palveluohjaus tapahtuu. Palveluohjaaja ei toimi ammatissaan vain tiettyjen palveluiden ja asiakkaan yksittäisten tarpeiden vastuunkantajana, vaan hän ikään kuin tarkastelee asiakkaan silmin maailmaa, kokonaisvaltaisesti. (Suomen palveluohjausyhdistyksen www-sivut 2017.)

3.1 Palveluohjaaja Porin perusturvassa

Porin perusturvan yhteistoiminta-alueella toimi alkuvuonna 2016 kymmenen kokoikäistä vanhuspalveluiden palveluohjaaja. (Lilja henkilökohtainen tiedonanto 14.3.2016.) Porin perusturvan palveluohjaajan tehtäväkuvauksessa koulutuksesta on mainittu näin: vähintään opistoasteinen tai ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuoltoalan tutkinto, muun alan ammatillinen tutkinto tai sitä vastaava ammatillinen pätevyys. Lomakkeessa on yleiskuvaus palveluohjaajan työnkuvasta: sosiaali- ja terveysalan ammattitehtävä, jossa itsenäisesti ohjaamalla ja neuvomalla tuetaan

asiakkaiden hyvinvointia, elämänhallintaa ja toimintakykyä yksilö-, perhe- ja yhteisötasolla, toimia asiantuntijana alansa tutkimus- ja kehittämistyössä sekä seurata työnsä vaikuttavuutta ja vastata sen laadusta. Siinä on myös kerrottu keskeiset tehtävät/tehtäväkokonaisuudet, joita palveluohjaajan työhön sisältyy: omaishoitoon liittyvät tehtävät, palveluneuvonta ja ohjaus vanhuspalveluissa, asiakkaiden elämätilanteiden ja olosuhteiden kartoitus sekä mahdollisen hoidon järjestäminen sekä yhteistyö eri tahojen kanssa. (Porin kaupungin tehtävänkuvauslomake/palveluohjaaja.)

3.2 Ammattina palveluohjaaja

Työhön vaadittavia ominaisuuksia palveluohjaajalla ovat organisointikyky, vastuuntuntoisuus, joustavuus, myönteisyys ja pitkäjännitteisyys. Palveluohjausammattissa tärkeitä ominaisuuksia ovat myös kyky arvioida ikäihmisten toimintakykyä ja voimavaroja sekä yksi tärkeimmistä ominaisuuksista on erittäin hyvät vuorovaikutustaidot. Vanhuspalveluissa toimivan palveluohjaajan työpaikkana voi olla esimerkiksi kunnan tai kaupungin virasto, ikäihmisten hoitolaitos, projekti tai yksityinen järjestö. Palveluohjaajan työnkuva muovautuu sen mukaan, millaisia työtehtäviä hänelle kuuluu. Palveluohjaajan toimenkuva voi sisältää monta erilaista, suppeampaa työtehtävää tai muutamaa isompaa tehtävää, esimerkiksi omaishoitoon kokonaisuudessaan liittyvä työ eroaa laajuudessaan huomattavasti muista palveluohjauksen työtehtävistä. Jokainen niistä on omanlaisensa ja ajoittain niissä tarvitaan paljon hyvinkin yksityiskoh- taista tietoa. Palveluohjaustyö on osa moniammatillista yhteistyötä, esimerkiksi sosi- aali- ja terveyshuollon eri toimijoiden, ikäihmisten, heidän omaistensa, kotihoidon ja muistihoitajien kanssa. (Suomen palveluohjausyhdistyksen www-sivut 2017.)

Kunnan viranhaltijana palveluohjaaja on oikeutettu tarvittaessa tekemään tiettyjä vi- rallisia päätöksiä, noudattaen säännöksiä ja määräyksiä, asianmukaisesti ja viivytyk- settä. Esimerkiksi omaishoidontuen myöntäminen tai evääminen vaatii palveluohjaa- jalta virallisen päätöksen. Viranhaltijan oletetaan myös toteuttavan hyvää hallintotapaa ja käyttäytyvän asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla. (Kuntalaki 44§, Viran- haltijalaki17§.)

Palveluohjaaja- nimike on alun perin käännetty englannin kielestä, josta se on muoutunut vuosien saatossa sanoista care- tai case manager. Ruotsissa palveluohjaajasta käytetään nimitystä avuntarpeenarvioija eli biståndshandläggare (Ekman, & Kivisaari, 2013). Muita ammattinimityksiä, joita palveluohjaajista Suomessa on käytetty: geronomi(AMK), kuntoutuksen ohjaaja(AMK), ohjaaja, kotipalveluohjaaja, palvelutalonhoitaja, sosionomi(AMK) ja vanhustyönohjaaja (Ammattinetin www-sivut 2017).

3.3 Elcanet-projekti

Vuosina 2011-2012 Sern (the Startup Europe Regions Network) hallinnoi kansainvälistä projektia nimeltä Elcanet (Network on Family Support in Elderly Care Policies). Projektin rahoittajana toimi Europe for Citizensprogramme. Projektissa kyse oli pohjoisen ja eteläisen Euroopan vanhustenhoidon erilaisuudesta ja niiden hyvien ominaisuuksien jakamisesta Internetissä. Pohjoisen mallissa painottui itsenäisesti asuminen julkisten palvelujen turvin. Etelän mallissa taas korostui perheiden merkitys hoidon ja huolenpidon tuottajina. Silti kummassakin tapauksessa perheitä on tuettava. Vanhustyössä sekä perheet että paikalliset viranomaiset ovat avainasemassa, koska kunnat eivät pysty vastaamaan vanhusten kasvavaan tarpeeseen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tätä varten luotiin nettiverkosto, joka ryhtyi käsittelemään tehokkaasti edellä mainittuja ongelmia. Projektin yhdeksi tavoitteeksi asetettiin yhteisen tiedon lisääminen hyvinvointipolitiikasta ja vanhustyön parhaista käytännöistä Euroopassa. (Ufficio Politiche Europee – Comune di Ravennan www-sivut 2017.)

Elcanet- projektiin osallistui edustajia Italiasta, Espanjasta, Ruotsista ja Suomesta (Jyväskylä ja Pori). Porin edustajien aihealueena oli palveluohjaajien koulutus ja ammatitaito. Näin aiheesta loppuyhteenvedossa kerrotaan: kouluttajatahot voivat tarjota uusia taitoja ja käytäntöjä vanhustyön toimijoille. Palveluohjaajien tehtäviä ovat toimiminen yhteyshenkilönä ja koordinaattorina myös muiden kuin julkisen sektorin palveluissa sekä yhteyshenkilönä asiakkaan, hänen omaistensa ja muiden palveluntuottajien välillä. Palveluohjaaja on moniammatillinen koordinaattori, joka on vastuussa yksilön palveluiden suunnittelusta ja jonka tehtävänä on myös valvoa ja arvioida taloudellista vastuuta, määritellä tavoitteita ja muiden toimijoiden kanssa tarkastella saatavilla ole-

vien palvelujen laatua. Palveluohjaajan koulutuksena on yleensä sosiaali- ja terveystieteiden alan AMK-tutkinto. Alan organisaatioissa järjestetään myös lisäkoulutusta, mutta esimerkiksi asiakäsittelyprosessiin liittyvä koulutus puuttuu edelleen. Työ vaatii lisäksi elinikäistä oppimista ja verkostoitumista. Palveluohjauksella on edessään uusia haasteita, kuten palvelujen integroiminen ja monipuolistaminen sekä tulevaisuusnäkökulman vaikutus tarpeiden monimuotoisuuteen. Tulevaisuudessa palveluohjaajien verkkohallinnan koulutuksen lisääminen on myös tärkeää. (Sernin www-sivut 2017.)

4 PORIN PERUSTURVAN YHTEISTOIMINTA- ALUE

Porin perusturvan yhteistoiminta-alue eli Yta- alue on ollut toiminnassa vuodesta 2010 lähtien. Tällä hetkellä siihen kuuluvat Pori, Merikarvia ja Ulvila. Porin perusturvakeskus on näillä alueilla sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen järjestäjä. (Porin kaupungin www-sivut 2017.) Vanhuspalveluihin sisältyvät kotiin annettavat ja kotihoitoa tukevat palvelut sekä ympärivuorokautinen hoito. Vuonna 2015 Porin perusturvan Yta- alueella kotonaan asuivat 90% 75-vuotiaista täyttäneistä. Heistä 10% kuului säännöllisen kotihoidon piiriin. (Lilja & Hagback 2016.)

Satakunta oli vuoden 2014 lopussa asukasluvultaan seitsemänneksi suurin maakunta. 138.807 henkilöä eli 62% koko Satakunnan asukkaista asui Porin seudulla. Ennusteen mukaan koko Suomen vanhushuoltosuhde on 38,5 vuoden 2027 lopussa ja Satakunnassa se on 46,6. Tämä tarkoittaa, että tuolloin Satakunnassa olisi kaksi työkäistä yhtä vanhusta kohden. (Rehula 2.12.2016.)

5 PALVELUOHJAAJIEN TYÖNKUVAN TUTKIMINEN

Tutkimuksen toteuttamistyyliksi valitsin yksilöllisen teemahaastattelun, jotta jokainen haastatteluun osallistunut palveluohjaaja sai oman puheenvuoronsa.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Porin perusturvan vanhuspalveluissa toimivien palveluohjaajien työnkuvaa, ikäihmisten palvelutarpeita, palveluohjaajien työn tulosten ja vaikuttavuuden arviointia sekä palveluohjauksen asiakkaiden palveluntarpeiden arvioinnissa käytettäviä menetelmiä. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä asioita sisältyy palveluohjaajien työnkuvaan tällä hetkellä?
2. Mitkä ovat ikäihmisten palveluohjauksen tarpeet palveluohjaajien kokemina nyt ja tulevaisuudessa?
3. Miten palveluohjaajien työn tuloksia ja vaikuttavuutta arvioidaan Porin perusturvassa?
4. Minkä tai keiden ammattiryhmien edustajien tulisi palveluohjaajan lisäksi arvioida asiakkaiden palvelutarvetta? Miten asiakkaiden palveluohjauksen tarpeita arvioidaan Porin perusturvassa?

5.2 Tutkimuksen toteutus

Pääsin henkilökohtaisesti vuoden 2015 keväällä seuraamaan kahdeksi kuukaudeksi hyvinkin läheltä palveluohjausta ja palveluohjaajien työnkuvaa Porin perusturvan vanhuspalveluissa ollessani Satakunnan ammattikorkeakoulun vanhustyön koulutusohjelmaan sisältyvässä työharjoittelussa. Minuun geronomiopiskelijana tekivät tuolloin suuren vaikutuksen palveluohjaajien valtava tietomäärä liittyen vanhustyöhön, asioiden tehokas organisoiminen, palveluohjauksen monipuolisuus sekä ikäihmisten luonteva ja osallistava kohtaaminen. Tuolloin sain ajatuksen tehdä opinnäytetyöni palveluohjaajien työnkuvasta.

Porin perusturvan vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Rehula myönsi tutkimusluvan opinnäytetyölleni toukokuussa 2016 (Liite 3). Välittömästi tutkimusluvan saatuani lähetin sähköpostitse haastattelupyynnön ja saatekirjeen (Liite 1.) kysymyksineen (Liite 2.) kaikille kymmenelle Porin perusturvassa kokoaikaisena toimivalle palveluohjaajalle. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, haastateltavaksi ilmoittautui seitsemän palveluohjaajaa. Haastattelut toteutettiin vuoden 2016 kesä-syyskuun välisenä aikana

ja yhden haastattelun kesto oli puolesta tunnista puoleentoista tuntia. Haastattelut tehtiin palveluohjaajien työajalla ja haastattelupaikoiksi valikoituivat palveluohjaajien työtilat heidän omissa toimipisteissään, eri puolilla Porin Yta- aluetta.

Haastattelussa voidaan säädellä aineistosta poimittua tietoa joustavasti sekä tilanteen että vastausten mukaan. Haastattelussa myös korostuu ihminen aktiivisena subjektina, jonka avulla saadut vastaukset pystytään sijoittamaan laajempaan kontekstiin. Haastattelun luotettavuus lisääntyy, koska haastattelun aikana on mahdollista esittää syventäviä vastauksia. Jos tutkimusaihetta on kartoitettu vain vähän, haastattelu on varsin käyttökelpoinen menetelmä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200-201.)

Haastatteluissa tehdyt kysymykset olivat osittain samoja kuin tutkimuskysymykset, mutta kahteen tutkimuskysymykseen tein muutaman selventävän lisäkysymyksen. Haastattelu eteni saatekirjeessä (Liite1.) olleiden kysymysten (Liite 2.) pohjalta ja niiden kautta etsin vastauksia tutkimustehtäviini. Pystyin myös tekemään tarkentavia lisäkysymyksiä haastatteluiden aikana. Haastattelut nauhoitin ja litteroin kokonaisuudessaan sanasta sanaan, materiaalia kertyi runsaasti, yhteensä noin viisi tuntia äänitetyä puhetta ja puhe auki kirjoitettuna 38 täyttä sivua tekstiä (A4). Litteroidun aineiston kategorioin sekä tutkimuskysymysteni että haastatteluista nousseiden tietojen pohjalta. Niistä esiin tulleiden tietojen ja analyysin pohjalta pystyin löytämään vastauksia tutkimustehtäviini.

5.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analysointi

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tekemieni yksilöhaastattelujen pohjalta nousseet tiedot tuottivat tutkimukseen sisällönanalyysia, joiden avulla kykenin löytämään vastauksia ja tietoa tutkimustehtäviini. Tärkeiksi asioiksi sisältöä analysoidessani nousivat haastattelujen tekeminen, niiden kertaaminen ja auki kirjoittaminen sana sanalta, niiden sisältöön perehtyminen sekä eri kategorioihin sijoittaminen. Eli osaksi analysointia kuului myös kokoavien käsitteiden luominen litteroidusta materiaalista, etenkin samankaltaisuuksien kautta. (Tuomi&Sarajärvi.2002,105-117.)

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jonka avulla voidaan analysoida esimerkiksi haastatteluita tai muita dokumentteja systemaattisesti. Sillä selkeytetään tutkimusaineistoa, jotta johtopäätöksistä saadaan luotettavia ja selkeitä. Tässä tutkimuksessa olen lähestynyt tutkittavaa materiaalia sekä aineisto- että teorialähtöisesti. Halusin antaa haastatteluvien ”äänen kuulua” mahdollisimman keskeisenä osana tätä tutkimusta, joten työtäni voidaan pitää aineistolähtöisenä. Käydessäni haastattelumateriaalia systemaattisesti läpi, etsin ja lisäsin asianmukaista tietopohjaa materiaaliin. (Sama kuin ed.)

Abstrahointivaiheessa erottelin ja käsitteellistin tutkimuksen kannalta oleelliset tiedot, joiden perusteella muodostui teoreettinen käsitteistö. Kategorioin siis esiin nousseita, palveluohjaukseen oleellisina liittyviä asioita sekä omien tutkimuskysymysten ja haastatteluiden nousseiden datan pohjalta. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen palveluohjaajien työnkuvasta saamistani vastauksista nousi esiin useita, sisällöltään hyvin erilaisia työtehtäviä, joten päätin kategorioida ne yksitellen. Tällöin oli myös helppompaa selvittää yksittäistä tehtäväkuvausta ja saada tutkimuksesta luontevammin kerättyä dataa asiakontekstiin tutkittavaksi. (Sama kuin ed.)

Uutta teoriaa ja sisällönanalyysiä muodostui koko tutkimuksen ajan, verratessani haastatteludatasta nousseita johtopäätöksiä ja palveluohjaukseen liittyvää teoriaa sekä muodostaessani kuvausta aiheesta kategorioiden avulla. Tutkimuksen tuloksista tulee luotettavia, kun tutkimuksen kohde ja siinä käytettävät menetelmät yhdistetään jo olemassa olevaan tietoon. (Sama kuin ed.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseni kohteina olivat Porin perusturvan vanhuspalveluiden palveluohjaajien työnkuva, ikäihmisten palvelutarpeet, palveluohjaajien työn tulosten ja vaikuttavuuden arviointi sekä palveluohjauksen asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnissa käytettävien menetelmien tutkiminen. Tutkimusmetodinä oli yksilöllinen teemahaastattelu.

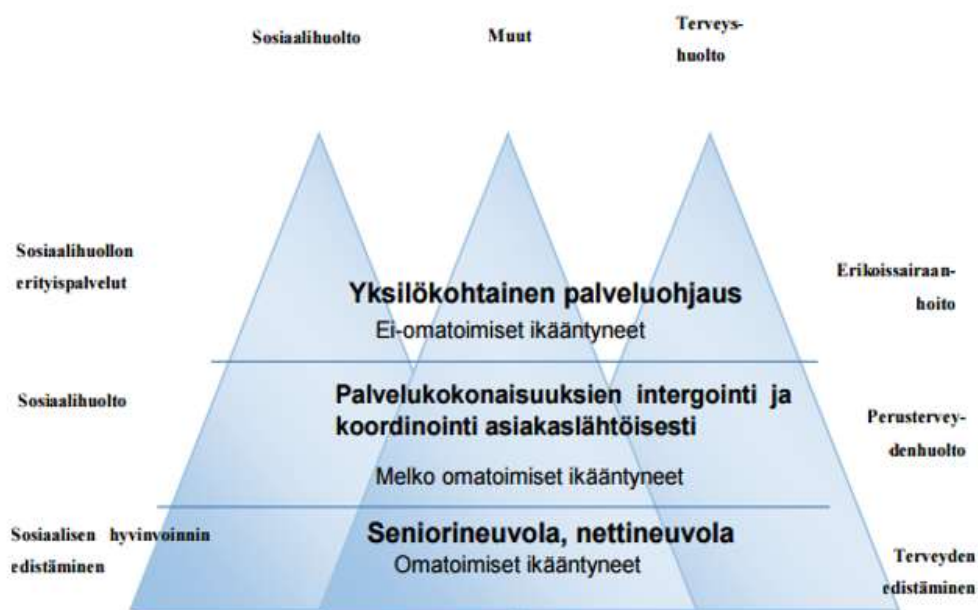
6.1 Mitä asioita sisältyy palveluohjaajien työnkuvaan tällä hetkellä?

Porin vanhuspalveluiden suunnitelmassa korostetaan yhteistoiminta-alueella sijaitsevien kuntien vanhuspalveluiden tuottamistapojen yhtenäistämistä, ikäihmisten laadukkaampien elinvuosien lisäämistä mm. kotona pidempään asumisen mahdollistamisella monipuolistetun avopalveluvalikoiman keinoin. Palveluohjaus on yksi tällainen keino ikäihmisille saada palveluita, jonka avuin voidaan esimerkiksi ehkäistä ja helpottaa toiminnanvajauksia ja niiden aiheuttamia, arkielämään vaikuttavia ongelmia sekä välttää ympärivuorokautiseen hoitoon joutumista, kokonaisvaltaista arviointia käyttäen. (Porin yhteistoiminta-alueen vanhuspalveluiden suunnitelma vuoteen 2020.) Ensimmäisenä ja pääasiallisena tutkimustehtävänä oli tutkia palveluohjaajien työnkuvaa. Muutamia haastatteluista esiin tulleita työtehtäviä katsoin parhaaksi jättää mainitsematta, haastateltavien anonymiteetin suojelemiseksi.

6.1.1 Kolmitasoinen palveluohjaus

Hänninen on havainnollistanut palveluohjauksen suhdetta palvelujärjestelmään kolmitasoinen palveluohjaus-neuvontamallin keinoin. Hän on tehnyt asiaa selventävän seuraavanlaisen kuvion (Kuvio 2.) jakamalla mallit kolmitasoiseksi portaikoksi, joka kuvaa sosiaali- ja terveyshuollon palvelujärjestelmää. Myös palveluohjauksen malli on jaettu kuviossa kolmeen osioon: neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Viitekehyksenä tässä mallissa on nimenomaan palveluohjaus, johon on suhteutettu sosiaali- ja terveydenhuollon koko palvelujärjestelmä, asiakkaat eri ryhmineen ja työntekijöineen.

Kuvio 2 Kolmitasoinen palveluohjaus- ja neuvontamalli (Hänninen 2007, 17)



Kaikilla 75 vuotta täyttäneillä kuntalaisilla on lakisääteinen oikeus saada palvelutarpeensa arvioitua (Sosiaalihuoltolaki 40 a §). Palveluohjaus kuuluu jokaisen Porin perusturvan YTA- alueella toimivan palveluohjaajan perustyöhön päivittäin. Palveluohjaus on joustava tapa vastata asiakkaan tarpeisiin, tosin sen puitteita on rajattu sekä hallinnollisesti että poliittisesti. Päivittäiseen palveluohjaukseen kuuluu useita, erilaisia työtehtäviä. Suurin päivittäinen palveluohjaajan tehtävä on hoitaa erilaiset yhteydenotot sähköpostitse, puhelimitse tai fyysisillä käynneillä. Yhteydenotot tulevat useimmiten ikäihmisiltä ja/tai heidän omaisiltaan, kotihoidon työntekijöiltä ja monilta muilta yhteistyötahoilta. Yhteydenotot voivat vaatia asiakkaan palvelutarpeen arviointia tai muuta jatkoselvittelyä ikäihmisten moninaisiin kysymyksiin ja tarpeisiin. Palveluohjaaja neuvoo, ohjaa, kartoittaa ja koordinoi palveluita asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakkaalla voi olla myös jokin yksittäinen asia tai ongelma, johon hän hakee palveluohjaajalta neuvoa, tukea ja ohjeita. Tällainen voi olla esimerkiksi Kelan tukihakemuskäytöksen tms. täyttäminen asiakkaan ollessa epävarma, miten se tehdään.

”Arvioin asiakkaan kanssa yhdessä palvelutarvetta, ja teen muutoksia palvelukokonaisuuteen sen mukaan sitten, että mitä se tilanne niinku aina on. Pitää tietenkin varmistaa, että asiakas saa ne tarvitsemansa

palvelut ja ne palvelut koordinoidaan niinku asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Sitten tämmänen konsultointi, jonkin tietyn, rajatun ongelman ratkaisemisessa ja tavoitteena tietenkin on asiakkaalle taata se hyvä, itsenäinen elämä. (V1)

Palveluohjaajan tekemän työn tarkoituksena on auttaa ikäihmisiä asumaan hyvää elämää omissa kodeissaan pidempään heille kohdennettujen palvelujen avulla sekä mahdollisuuksien mukaan ohjata ja neuvoa asiakkaitaan heidän ongelmissaan. Seuraavissa palveluohjaajien kommentissa painottuu erityisesti puhelimitse tehtävä palveluohjaus:

”Palveluohjaus sinänsä, ni tätä puhelinneuvontaa on tosi paljon, ett omaiset soittaa, yhteistyötahot, naapurit, isännöitsijät soittaa, ett mitä minä nyt teen, kun meidän äiti taikka tilanne o nyt tämä ja tämä. Ja jos omaisii ei ole, niin julkinen puoli on sit ainoo, mikä on käytettäväs, ett seki lisää kans sitä palveluntarvetta. (V2)

”Ja sit mulla on tietenkin se palveluohjaus, niinko puhelimessa, ett sitä tehdään niinko jatkuvasti.”(V4)

6.1.2 Ikäihmisen kokonaisvaltaisen tilanteen moniammatillista selvittelyä

Vanhuspalvelulain mukaan päätös sosiaalipalvelujen myöntämisestä ja oikeus palveluihin: kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnetyt palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980, 18§.)

SAP (Selvitys, Arviointi, Palveluohjaus) tarkoittaa ikäihmisen kokonaisvaltaisen tilanteen moniammatillista selvittelyä sellaisista mahdollisista keinoista, joilla kotona

asumista voitaisiin tukea vielä enemmän. Tällaisia keinoja voivat olla esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tarjoamat erilaiset tukitoimet, kuntoutus, tehostettu hoiva, sairaanhoito sekä lääkinnällinen apu. Kun kaikki mahdolliset keinot, mm. kotihoidon tarve neljä kertaa päivittäin, tukipalveluineen, on kokeiltu eikä kotona eläminen enää onnistu, ikäihminen siirtyy hakemaan ympärivuorokautista hoitopaikkaa. Tällöin tehdään SAS (Selvitys, Arviointi ja Sijoitus) -hakemus sijoituspäätöstä varten. (Helsingin kaupungin www-sivut 2017.) Ympärivuorokautiseen hoitoon hakeudutaan asiakkaan oman lähialueen palveluohjaajan kautta. Palveluohjaajan tehtävänä on selvittää ja arvioida sekä asiakkaan kokonaistilanne, että palvelujen tarve ja niiden pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa mietitään hänelle paras mahdollinen ja sopivin hoitopaikka. Porin perusturvakeskuksessa toimii moniammatillinen SAS-työryhmä, joka käsittelee ympärivuorokautiseen hoitoa tarvitsevien hakemukset ja sijoitukset. (Porin kaupungin www-sivut 2017.)

”Ja sit mä oon ollu täs SAS- työryhmässä ja siihen liittyvässä SAP-ryhmässä, joka on siellä alueella tehtävää seurantaa ja arviointii. Ollaan sit yhteistyös myös kotihoidon tiimien kans käyty näit asiakkait sit läpi.”(V4)

”Osallistutaan SAS- työryhmän palavereihin ja tehdään yhteistyössä muitten palveluohjaajien ja sairaalan sosiaalityöntekijöitten kans näit sijoituspäätöksiä. Ja siihe kuuluu paljo sitä selvitystyötä, ett on kaikki kotihoidon palvelut käytetty ja omaisten avut ja muut.”(V5)

”Ympärivuorokautisten hakemusten käsittelyä, SAP-arviointia. Puheluita on runsaasti, etenkin sitä moniammatillista työtä tehdään puhelimitse, joka nivoutuu siihen SAP-työhön. Kokoaikasta yhteydenpitoo ja koordinoitii, se on aika valtava työ.” (V7)

6.1.3 Matalan kynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen palveluita tarjoamalla pyritään saamaan palveluita niille, jotka ovat jääneet jostakin syystä palvelujärjestelmän ulkopuolelle. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.) Porissa tällainen matalan kynnyksen paikka on

Ikäpiste, joka sijaitsee avopalvelukeskus Viikkarin Valkamassa ja se on auki muutamman tunnin arki-aamuisin. Ikäpiste toimii yhtenä päivänä kuukaudessa myös Merikarvialla, Noormarkussa ja Ulvilassa. Tarvittaessa tehdään kotikäyntejäkin ja nämä palvelut ovat maksuttomia. Viikkarin Valkaman Ikäpisteen puhelinneuvontapalveluun voi soittaa ympäri vuorokauden. Ikäpisteissä palveluohjaajat neuvovat ja ohjaavat ikääntyviä sekä heidän läheisiään. Toiminnan tarkoituksena on tukea itsenäistä kotona asumista sekä hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden edistäminen. (Porin kaupungin www-sivut 2017.)

”Sitä varten on Ikäpiste, että voidaan kokonaisvaltaisesti katsoa kaikki mitä asiakkaat tarvii, täyttää kaikki heidän lomakkeet, hakea tarvittava tieto, tilata labrat, tilata lääkäri. Mistä he on niinko suunnattoman kiitollisia.”(V1)

”Ja Ikäpiste on kerran kuukaudessa.”(V5)

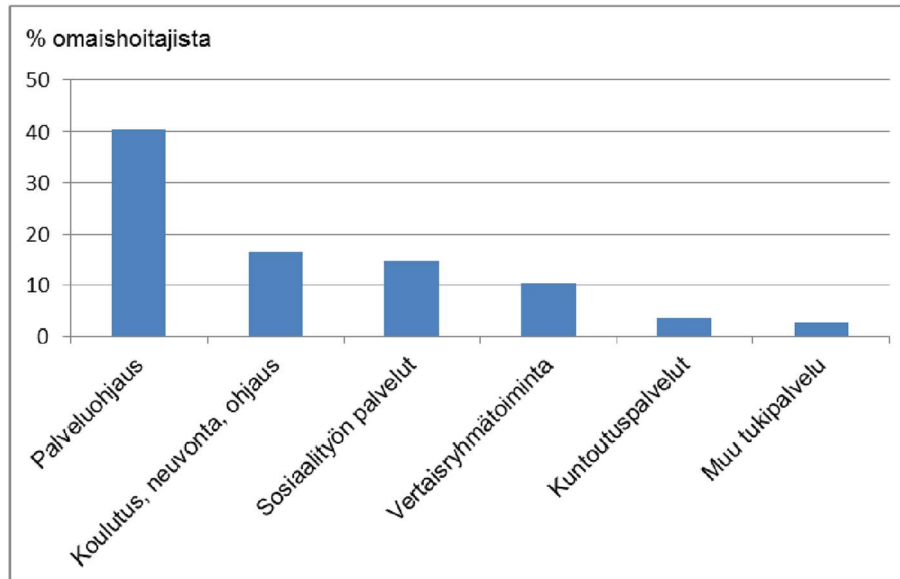
6.1.4 Yli 65 vuotiaiden omaishoidontuki

Omaishoidontuki on harkinnanvarainen etuus, vaikka edun myöntämisen kriteerit ja tuen minimitaso on määritelty omaishoitolaissa. Jos omaishoittoon varattu vuosittainen määräraha on loppu, kunnalla on vapaus päättää, myönnetäänkö tukea, vaikka kriteerit täytyisivätkin. Omaishoidon tuen järjestämis- ja valvontavastuu on kunnalla, samoin palkkioiden suuruudesta ja palveluiden tasosta päättäminen. Omaishoitolain (937/2005) tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen. Omaishoidon tuen myöntämisen perusteena on aina hoidon tarve. Omaishoidosta myönnettävää tukea varten on laadittava yhdessä omaishoitajan ja hoidettavan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Sen pitää sisältää omaishoitajan tekemän hoitotyön kuvauksen, muut hoidettavan tarvitsemat sosiaali- ja terveydenhoitopalvelut sekä omaishoitajan vapaapäivien järjestelyitä koskevat tiedot sekä omaishoitajaa tukevat sosiaalihuollon palvelut. (Porin kaupungin www-sivut 2017.)

Kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma v.2014-2020 on toteutettava ohjelma, jossa omaishoidon kehittämisen strategiset tavoitteet, lainsäädäntö ja muut kehittämis-toimenpiteet ovat linjauksen kohteena. Suomessa omaishoidon tukea myönnettiin vuonna 2012 40600: lle hoidettavalle ja heidän omaishoitajinaan toimi 40500 omahoitajaa. Yli 65-vuotiaiden omaishoitajien osuus kaikista omaishoitajista on kasvanut jatkuvasti. Vuonna 2006 yli 65-vuotiaiden omaishoitajien osuus oli 47% ja vuonna 2012 jo 53%, kumpanakin vuonna myös suurin osa hoidettavista oli yli 65-vuotiaita. Omaishoidon tuen kustannukset vuonna 2014 olivat noin 450 miljoona euroa. Jos omaishoitavat olisi tuolloin hoidettu esimerkiksi ympärivuorokautisissa hoitopaikoissa, olisi se tullut maksamaan noin 1,7 miljardia. Näin laskettuna saadaan arvio, jonka mukaan omaishoidon tuki on yhteiskunnalle 1,3 miljardia euroa vuodessa muita hoitomuotoja edullisempi. (Valtioneuvoston julkaisujen www-sivut 2017.)

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3.) voidaan nähdä, että kansallisen omaishoidon puitteissa kunnille tehdyssä kyselyssä käy ilmi, että omaishoitajien eniten käyttämä palvelu on ollut palveluohjausta.

Kuvio 3.



Kuntakyselyyn vastanneiden kuntien omaishoitajille antamat palvelut vuonna 2012.(Valtioneuvoston julkaisujen www-sivut 2017.)

Omaishoidontuesta vastaavien palveluohjaajien työaika kuluu suurimmaksi osaksi juuri tähän työtehtävään.

”Nää yli 65- vuotiaitten omaishoidontukiasiat, hakemukset, kotikäynnit, päätöksen tekeminen, maksatusjuttu eli kaikki paperiasiat, hoitajan vapaan järjestämiset, omaishoidon seuranta, hoitajan ohjaaminen ja neuvonta, kaikkien ongelmatilanteiden ratkasu, ja sitte yhteydenpito yleensäki niihi hoitajii ja virkistystoiminnan järjestäminen.”(V2)

”Tää omaishoidontuki, se koko prosessi, ihan hakemuksen saapumisesta lähtien ja sit ne kotikäynnit ja siellä kotona tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja käydään läpi sitä ihmisen selviytymistä siinä arjessa ja mietitään apuvälineasiat ja muut sitä hoitoo tukevat palvelut. Onhan tää omaishoidontuki iso prosessi, ett hakemuksii nyt tulee aika paljon ja koko aika on pinkka odottamas.”(V4)

6.1.5 Omais- ja kotihoitoa tukevat palvelut

Päivätoiminta: Porin perusturvan oma tai yksityisen tahon järjestämä päivätoiminta tukee suuresti ikäihmisten kotona asumista. Päivätoiminnan ensisijaisena tavoitteena on pitää yllä kotihoidon asiakkaiden sekä omaishoidettavana olevien muistisairaiden mahdollisimman hyvää kokonaisvaltaista toimintakykyä. Se on ennaltaehkäisevää ja kuntouttavaa toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea myös omaishoitajien jaksamista. (Porin kaupungin www-sivut 2016.)

Porissa toimii mm. Porin seudun Muistiyhdistys ry:n hallinnoimana päivätoimintakeskus Rinkeplumma, jossa toiminta on keskittynyt vielä kotona asuviin, omaishoidossa oleviin muistisairaisiin. Omaishoitajat saavat omaa aikaa, kun omaishoidettava on päivätoiminnassa. (Porin seudun Muistiyhdistyksen www-sivut 2017.)

Palveluohjaajat organisoivat paikkavaraukset päivätoiminnan asiakkaille. Palveluohjaajan toimenkuvaan voi sisältyä myös päivätoiminnan tai virikekerhon vetämistä sekä niihin ohjelman järjestämistä.

”Sitten päivätoiminta-asioit oon kans hoidellu.”(V4)

Lyhytaikais- ja intervallihoito: lyhytaikaishoidolla tarkoitetaan lyhyttä hoitojaksoa ympärivuorokautisessa tehostetun palveluasumisen tai hoivakodin yksikössä. Intervallihoito taas tarkoittaa säännöllisesti toistuvaa lyhytaikaishoitoa. Lyhytaikaishoito on pääsääntöisesti koti- ja omaishoidon tukimuoto ja sen tarkoituksena on hoidettavan toimintakyvyn säilyminen. Asiakkaita ovat suurimmaksi osaksi sekä kotihoidon piiriin kuuluvat että omaishoidon tukea saavat asiakkaat. Esimerkiksi omaishoitajalla on omaishoitolain mukaiset vapaapäivät, jolloin omaishoidettava voi olla hoidettavana intervallihoitopaikassa. Toiminnan tarkoituksena on sekä omaishoitajan jaksamisen ylläpitäminen, että hoidettavan toimintakyvyn ja kotona asumisen tukeminen. (Porin kaupungin www-sivut 2017.) Palveluohjaajan työhön kuuluu intervalli- ja lyhytaikaishoitopaikkojen organisoiminen ja varauksien tekeminen tähän toimintaan osoitettuihin paikkoihin. Työ on jaettu palveluohjaajien kesken alueittain.

” Intervallipaikat kuuluu mulle ja se varaaminen tapahtuu mun kautta, tosi paljon teen tässäkin asiakasyhteistyötä sosiaalityöntekijöitten kans tuolla sairaalapuolella.”(V5)

6.1.6 Perhehoito

”Ja sitte on nyt ihan uutena tää ikäihmisten perhehoidonsysteemi, sen selvittäminen, mitä se on. Kaikennäkösten käytäntöjen luominen ja asiakkaitten etsiminen ja alottaminen ja ihan niinko kokonaan uuden palvelun luominen, ja se on niinku nyt vaiheessa.”(V2)

Perhehoito on yhtenä hoitomuotona toiminut Suomessa jo kauan esimerkiksi lasten, nuorten ja vammaisten hoidossa, mutta ikäihmisten hoitomuotona se on melko uusi. Oman kodin ulkopuolista hoitoa tarvitsevan ikäihmisen hoitamista yksityisessä perheessä yhtenä perheenjäsenenä kutsutaan toimeksiantosuhteiseksi perhehoidoksi. Perhehoito on inhimillistä, turvallisen ja kotoisan arjen mahdollistavaa hoitoa. Perhehoidossa korostuu hoivan ja huolenpidon perustana yhteisöllisyys, yhdessä tekeminen ja kokeminen. Perhehoito on avohoitoa. Se voi olla jatkuvaa tai lyhytaikaista esimerkiksi omaishoidon sijaishoitopaikaksi tai sairaalahoidon jälkeiseen toipumiseen ennen kotiuttamista oleva paikka. Perhehoitoon pääsy edellyttää palvelutarpeen arvioinnin,

joka tehdään yhdessä palveluohjaajan sekä ikäihmisen, että hänen läheistensä kanssa. Kunnan SAS-ryhmä tekee päätöksen ryhmähoitoon pääsystä. Perhehoitoon kuuluu myös tiivis yhteistyö ikäihmisen läheisten kanssa. (Perhehoitoliiton www-sivut 2017.) Palveluohjaajien tehtävinä on luoda Porin YTA-alueelle toimiva perhehoitomalli.

Koko Satakunnan alueella syyskuussa vuonna 2016 perhehoitokoteja oli toiminnassa seitsemässä kunnassa, yhdeksän jo toimivaa ja kolme oli käynnistämässä toimintaansa. Tuolloin perhehoidon käyttäjinä oli 43 ikäihmistä. (Rehula 2.12.2016)

”Perhehoitoa yritetään kans nyt käynnistellä. Siel korostuu se ympärivuorokautisen hoidon tarve, turvattomuus ja yksinäisyys, mielenterveysongelmat. Mää aattelen, ett se on inhimillisen hienoo hoitoo.”(V7)

6.1.7 Ennaltaehkäisevä palveluohjaus

Vanhuspalvelulain 12 §:ssä sanotaan seuraavaa hyvinvointia edistävästä palveluista: kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Lisäksi kunnan on tarjottava hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia terveystarkastuksia, vastaanottoja tai kotikäyntejä erityisesti niille ikääntyneeseen väestöön kuuluville, joiden elinoloihin tai elämäntilanteeseen arvioidaan tutkimustiedon tai yleisen elämäkokemuksen perusteella liittyvän palveluntarvetta lisääviä riskitekijöitä. (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980, 12§.)

Porin yhteistoiminta-alueella asuville sellaisille 80-vuotta täyttäneille, jotka eivät kuulu kotihoidon, omaishoidon tai palveluasumisen piiriin, tehdään hyvinvointia edistävä käynti. Palveluohjaajat käyttävät tästä myös HYVO-käynti lyhennettä. Palveluohjaaja tekee kotikäynnin, vaihtoehtoisesti asiakas voi käydä palveluohjaajan luona tai osallistua info-/ryhmätilaisuuksiin. Hyvinvointia edistävien käyntien tarkoituksena on, että palveluohjaaja kertoo asiakkaalle saatavilla olevista palveluista, arvioi palveluiden tarvetta sekä ohjaa asuinympäristön turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kotikäynneiltä

saatua tietoa käytetään hyödyksi myös vanhuspalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. (Porin kaupungin www-sivut 2016.)

”Ja sitten minulla on nämä HYVO-käynnit eli kotikäynnit ja toimistokäynnit ja sitten nyt on ollut nämä infotilaisuudet.” (V1)

” Ja sit mun työhön kuuluu nää hyvinvointii edistävät kotikäynnit 80-vuotiaille. Näillä käynneillä koitetaan kartottaa se asiakkaan tämänhetkinen tilanne ja annetaan tietoo palveluista ja ohjataan tarvittaessa palveluiden piiriin. Kotikäynntejä on aika paljon ja niihin menee kyl oma aikansa, kun ei niitä oikeen juosten voi tehdä. Ett ko jokainen asiakas on omanlaine ja siel kotona voi oll jotain haastavaaki. Ne infot on semmone asia, mitä vois kyl kehittää enemmänki.”(V5)

Hyvinvointia edistävillä käynneillä täytetään erilaisia kaavakkeita, joiden avulla selvitetään ja kartoitetaan asiakkaan mahdollista tulevaa avuntarvetta sekä asunnon toimivuutta jatkossa. Palveluohjaajat kertovat myös erilaisista palveluntuottajista, jotta ne olisivat tiedossa tarpeen tullen. Käynnillä jaetaan esimerkiksi palveluohjaajan koama ja vuosittain päivitettävä Tietoa palveluista ikäihmisille-lehtinen, johon on koottu tarjolla olevia ikäihmisten tarvitsemia palveluita yhteystietoineen ja erillisenä jaetaan myös yksityisten palveluntuottajien yhteystietolista. Tällöin ikäihminen pääsee itse päättämään, keneltä ja minkälaista palvelua hän ostaa. Nämä ns.HYVO-käynnit ovat varsin kattavia kuvaamaan ikäihmisen kokonaisvaltaista elämäntilannetta ja näiden tietojen avulla kyetään ennakoimaan mahdollisesti haasteita aiheuttavia tilanteita tulevaisuudessa, jolloin niitä pystytään helpommin ennaltaehkäisemään tai lieventämään.

6.1.8 Sosiaalipäivystykseen liittyvät työtehtävät

Porin perusturvan yhteistoiminta-alueella toimiva sosiaalipäivystys huolehtii kiireellisestä ja välttämättömästä avun antamisesta ympäri vuorokauden. Sosiaalipäivystys toimii tiiviissä yhteistyössä hätäkeskuksen, pelastustoimen, terveydenhuollon päivystysten ja poliisin kanssa (SHL 29§). Sosiaalipäivystys vastaanottaa myös vanhuslain mukaiset palvelutarveilmoitukset (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta

sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvulaista 35§) sekä sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset asiakkaan palvelutarpeesta (SHL35§). Sosiaalinen hätätilanne voi vaatia hyvinkin nopeita toimenpiteitä eikä aina voida odottaa seuraavaan päivään tai viikonlopun yli ilman vakavia seurauksia. Kiireellinen sosiaalialan ammattilaisen antama apu on tarkoitettu toiminta-alueen asukkaille tai alueella oleskeleville henkilöille. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen kiireellisen arvioinnin ja auttaa tilanteessa mukana olevia henkilöitä löytämään selviytymiseen tarvittavat tukitoimet. (Porin kaupungin www-sivut 2017.)

”Hätätilanteiden selvittely, eli tota tulee sosiaalipäivystyksestä, tulee jostain omaiselta, tulee kotihoidosta, mistä millonki, ett nyt pitää löytyy paikka tai nyt pitää järjestää jotaki. Eli se poikii yleensä kotikäyntejä ja muutenki soittamist ja selvittelyy näitte hätätilanteitte osalta.”(V2)

”Ja sit on tullu uutena nää sosiaali, nää päivystysilmoitukset.” (V3)

”No sosiaalipäivystyksen kautta meil tulee aika paljo ilmoituksii, ett ne on tosiaan paljo lisääntyny, ett käydään siellä kotona sit kattomassa, ett mikäs tilanne siel on ja mietitään ja pohditaan sitä asiakkaan tilannetta ja koitetaan saada järjestymään asioita eteenpäin.”(V4)

Palveluohjaajien tehtäviin kuuluu, yhä enenevissä määrin, jatkaa sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän tekemien ilmoitusten pohjalta ikäihmisiä koskevien tapausten selvittelyä ja jatkotoimenpiteiden suunnittelua ja järjestelyä.

6.1.9 Kirjaaminen

Lainsäädäntö ohjaa asiakas- ja potilastietojen hallintaa. Siihen sovelletaan useampia eri lakeja, asetuksia ja ohjeita. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2016)

”Kirjaaminen tonne Efficajärjestelmään kaikki nämä tiedot, puhelut, käynnit, suunnitelmat, että vievät jonkunmoisen ajan kyllä.”(V1)

”Ja sitte kun tullaa takasi tänne toimistoon niitten lippujen ja lappujen kanssa ni tällä taas uus prosessi, kaikki kirjataan tieteenki koneelle Efficaan kaikki ne tiedot ja sitte tieteenkin noi palkka- asioihin ne omat asiat, ett omaishoitajat saa myös palkkansa.” (V4)

”Paperityöt ja kirjaaminen on kans iso osa tätä työtä.”(V7)

Palveluohjaajien pitää kirjata kaikki oleellinen Porin perusturvassa käytössä olevaan Effica-tietojärjestelmään oltuaan asiakkaansa kanssa tekemisissä. Näin varmistetaan mm. palvelujen asianmukainen tilanne sekä mahdolliset muutokset tai niiden jatkuvuus, ja tiedot tulevat myös päivitettyä ajan tasalle. Kirjaaminen helpottaa moniammatillista työtä ikäihmisten parissa, koska tiedot ovat luettavissa niiden käyttöön luvan saaneille Porin perusturvan työntekijöille.

6.1.10 Muita tehtäviä

Koska palveluohjaajien työtehtävät ovat niin moninaisia, on ne jaettu palveluohjaajien kesken esimerkiksi alueellisesti tai toimenkuvan mukaan. Joillekin työtehtäville on valikoitunut vain yksi tekijä, mutta esimerkiksi opiskelijoiden ohjaus taas kuuluu kaikille palveluohjaajille. Tässä muutamia esimerkkejä muista heille kuuluvista tehtävistä heidän itsensä kertomina:

”Opiskelijoiden ohjaus on tota se ihana asia mun työssä, että oon saanu sitä tehdä.”(V1)

”Ja sit tää tiedottamine, mitä ny sitte on ollu jonku verranki eli kertomine palveluista eri ryhmille. Joko kertoo vanhushpalveluist tai pelkästää omaishoidontuesta. Ja sit mä aattelen viel yks kohta, ni kaikki muu mitä vaa ko eteen tulee. Voi tulla ihan mitä vaa, ett ehkä se ei tavallaa niinku kuulu mulle, mut sitte tarttee mieltii, ett mihi se sit kuuluu. Oikeestaa ittekin hämmästyin, ko rupesin laittaa näit paperille, ett mitä kaikkee sitä sit oikeen on. Sit on tietysti opiskelijoitten ohjaus.”(V2)

”Lähinnä just nää raha-asiat, ne ny ei niinku sinällään periaattees mul kuulu, siel on ne omaiset lähinnä, mut ehkä sit jotain käyttörahan hakemista tai suoramaksujuttuja, jos ihmisel ei oo ketää läheistä tai omaista, ni sit mennään pankkiin yhdessä asiakkaan kanssa.”(V3)

6.2 Mitkä ovat ikäihmisten palveluohjauksen tarpeet palveluohjaajien kokemina nyt ja tulevaisuudessa?

Toisessa tutkimustehtävässä keskityin tutkimaan ikäihmisten palveluntarpeita Porin perusturvassa tällä hetkellä ja tulevaisuudessa ja tätä asiaa tutkin nimenomaan palveluohjaajien näkökulmasta.

Tutkimuksesta nousivat esiin moninaiset, jatkuvat muutokset vanhustyössä, jotka vaikuttavat tarjolla olevaan palveluohjaukseen joko välillisesti tai suoraan. Palveluohjaajien pitää pysyä muutostilanteissa ajan tasalla, jotta ikäihmiset saavat asianmukaista ohjausta ja tietoa, etenkin vielä kotona asuvien asiakkaiden hyvinkin erilaisia tarpeita palveluohjauksen ja palveluiden suhteen. Tarpeiden aiheuttamien tilanteiden selvittelyihin vaaditaan paljon reaaliaikaista tietoa ja osaamista monen eri alueen saralta sekä kykyä yhdistää niitä sekä tarkoituksenmukaisesti että taloudellisesti.

” Ja sitten kaikki nää lait, asetukset, etuisuudet, kaikki muuttuu, eli tää on niinko tämmösessä muutoksessa elämistä. Tänä vuonna on annettu nämä ohjeet ja viime vuonna nämä ohjeet ja se mitä tulee seuraavana vuonna, eli sitten ne voi jo sekottua. Ja sitten teknologia tuo näitä haasteita, että miten niitä lomakkeita nyt sitten täytetään ja mistä niitä niinko ihan oikeesti saa. Ja sitten tää yks on tavallaan taloudenhoito, päällimmäisenä ehkä edunvalvontavaltuutuksen tekeminen. Sitten on nämä tietysti testamentti, elintestamentti, hoitotahto, nää on niinko semmosia asioita mistä pitäis tietää.”(V1)

Ikäihmisten vaatimukset palveluiden suhteen ovat muuttumassa samoin kuin varallisuuden merkitys kotiin ostettavien palveluiden hankkimisessa. Tällöin palveluohjaajien tietämys myös yksityisistä palveluntarjoajista julkisen ja kolmannen sektorin lisäksi on erittäin tärkeää.

”Ja sitten myös yks on siinä, että asiakkaat tulevat tavallaan vaativimmiksi palveluiden suhteen. Ehkä niinko tammänen yksilöllinen palvelu niinko ihan arkielämään liittyvis asioissa.”(V1)

” Vois veikata, ett kyl täs entist selvemmi jotenki tulee tammäne kahtijako, ett kyl hyvätulosemmat tulee ihan varmaan ostamaan palveluita yksityisiltä, ja niinhän sen kuuluukin mennä. Tulee just näitä taloudellisten asioiden hoitamista. Ja miten se rakenne muuttuu, ett mitkä jää kunnan hoidettavaks, ett se asiakaskunta tulee varmaan todella paljon muuttumaa ja lisääntymää. Tulevaisuudes pystytää tai osataa käyttää niinko enemmän sitä omaa rahaa, ettei niitä tartte säästää lapsille.”(V4)

Ikäihmisillä voi olla monenlaisia sairauksia, jotka vaikuttavat heidän toimintakykyynsä ja itsenäisessä elämässä pärjäämiseen. Etenkin muistisairaudet hallitsevat sairastuneen elämää usein suuresti. He tarvitsevat paljon muiden ihmisten ja asiantuntijoiden apua, tukea ja monenlaisia palveluita pärjätäkseen vielä kotioloissa. Toinen kasvava kotihoidon asiakasryhmä on päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät. Myös heidän kokonaisvaltainen auttamisensa vaatii erityistä asiantuntijuutta, joten palveluohjaajilla pitäisi olla myös tämän puolen osaamista.

”Ja se että niinko muistisairaudet lisääntyy, nii ihan niinko heidän käsitteleminen. On ihan pitänyt antaa ohjeita siihenkin, että miten pärjätään muistisairaahan henkilön kanssa? Ja varmasti tulevaisuudessa tarvitaan lisää koulutustakin.”(V1)

”Mut rahalla ja omaisuudella ei oo kauheesti käyttöä, kun muisti pettää.”(V2)

”Esimerkiks muistiongelmät ilman muuta lisääntyy. Päihde- ja mielenterveysasiakkaat on kans vaikee semmonen ryhmä, ja siin on omat haasteensa olemassa ja siihen vaaditaa ihan erinäköstä koulutusta.” (V4)

”Tulee enemmän niit haasteita ja moniongelmallisempii ihmisii, tulee muut ongelmat niinku mielenterveys ja päihheet. Pystyis hyvin muuten olemaan siel kotona, mut ahdistaa se yksinolo eli sit tulee tätä sairaalakerrettä.”(V5)

Tutkimuksesta nousi esiin myös kotihoidossa olevien ikäihmisten tarpeet ja yhteistyö kotihoidon henkilökunnan kanssa: suuri osa palveluohjauksen asiakaskuntaa on samaa kuin kotihoidossa. Palveluohjaajat kokivat, että heidän tekemänsä palveluohjaus kotihoidon asiakkaille oli todella tärkeässä roolissa kotona asumisen mahdollistamiselle ikäihmisille.

”Ehkä ne tarttee eniten apua sinne omaan kotiin, vaikka aina puhutaan, ett panostetaan kotihoitoon, nii en oo viel koskaa nähny siel kotiolois sitä panostusta. Ne on ensimmäiseks ne siivous, pihatyöt ja sitte se kuljetus, jos kummallakaan ei oo ajokorttii. Viel enemmän tuol haja- asutusalueelle, ett se on ikuisuusongelma.”(V6)

”Kotihoidon kans pitäis lisätä yhteistyötä, palveluohjaaja vois käydä vaiks siel väliarvioinneissa, ja tulis vähä toisenmoist laajempaa näkemystä siihe hoitoon. Siel kotihoidossaki tarttis huomata, että siel asiakkaat tarttee myös niitä asumistuki- ja hoitotukijuttui kans, nii siinäkin vois olla palveluohjaajille uutta työnkuvaa.”(V7)

Seuraavassa vielä erilaisia tulevaisuuden näkymiä palveluohjauksesta ja ikäihmisten tarpeista palveluohjaajien kertomina.

”Yksityiset palveluntuottajat lisääntyy eli sit tavallaan tää yhteistyö julkisen ja kolmannen sektorin kanssa ja näitten yksityisten kanssa, että tulevaisuudes nää kaikki tulee varmaan palveleen ikäihmistä. Siinä tulee varmaan oleen tämmänen hyvin mielenkiintonen kuvio. Ja tottakai ikäihmiset toivoo sitä keskitettyy palveluu, josta saa niinko tämmästä ennakoivaa apua, nyt kun ne palvelut on niin hajallaan ja sitten niitä on tosi vaikee löytää.”(V1)

”Ja talous, ni siihe niinko tukea ja apua, ett ihmisil on tosi vähä rahaa, ett on jo omaisuus ulosotos ja raha-asiat ihan mykkyrällä, se on aika yllättävä juttu.

Ne on aika piukillaki ko on pienet eläkkeet ja tarttis ostaa kauheesti lääkkeit ja maksaa kotihoitomaksut.”(V3)

”Haluun nähdä sen tulevaisuuden semmosena niinku paremmin hallittavissa olevana, ett on niinku paloteltu eri taval järkevämmi sitä kenttää ja sitä työtä, ett kuka tekee mitäki ja niit prosessei. Ett niist tulee selkeempii niinku tehdä ja toivottavasti se näkyi asiakkaillekki. Paljo erilaisii ja yksilöllisii mahdollisuuksii tarttis joustavasti olla saatavilla. Ja jos tiedetää, ett olis jotakin mikä auttais sitä ihmistä, nii se ei sais oll kauhee kankeesti järjestettävvis.”(V7)

6.3 Miten palveluohjaajien työn tuloksia ja vaikuttavuutta arvioidaan Porin perusturvassa?

Kolmannessa tutkimustehtävässäni selvitin, millä keinoin ikäihmisten palveluohjauksen tuloksia ja vaikuttavuutta on arvioitu Porin perusturvassa.

Vanhuspalvelulain yhtenä tarkoituksena on parantaa ikäihmisten mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti ja riittävän ajoissa sekä vahvistaa ikäihmisen mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaalipalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan. Lisäksi laki edellyttää, että kuntien on palvelujen riittävyyden ja laadun arvioinnin pohjaksi kerättävä palautetta säännöllisesti palvelujen käyttäjiltä, heidän omaisiltaan sekä kunnan henkilöstöltä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012, 1§ ja 6§.)

Palveluohjauksen ja neuvonnan toimintaa ohjaavat asetettuihin tavoitteisiin pohjautuvat odotukset. Ne kohdistuvat paitsi ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseen myös toiminnan kustannusvaikuttavuuteen. Eniten käytetty laadullinen mittari neuvonnassa ja palveluohjauksessa on asiakastyytyväisyyden kehitys. Sen avulla voidaan kerätä tietoa myös ikäihmisten kokemasta elämänlaadusta. Tietoa asiakastyytyväisyyden arvioimiseksi ja sen kehittämiseksi voidaan kerätä haastattelujen sekä palaute- ja kyselylomakkeiden avulla. Palveluohjauksen toiminnan kokonaisvaltaisen arvioinnin niin asiakkaiden, henkilöstön kuin palvelujärjestelmänkin näkökulmasta, on käyttää asianmukaista mittaria tulosten mittaamisessa. (Heikkinen & Maksimainen. 2014,31.)

Tutkimuksesta kävi ilmi, ettei Porin perusturvassa ole käytössä mitään varsinaista mittaria, jolla arvioitaisiin palveluohjaajien työn tuloksia ja niiden vaikuttavuutta. Palveluohjaajat itse kokivat kuitenkin, että etenkin asiakkaat ja omaiset arvostavat suuresti heidän antamaansa palvelua, ohjausta ja tukea.

Palveluohjauksesta saatua yleistä palautetta:

”Sen kuulee niinko noist asiakaspalautteist ihan puhelimestaki. Ne saattaa monta kertaa sanoo puhelimes, ett kiitos ny, ett kyl tämä autto jo paljo, enkä mää omast mielestäni ollu viel ko vähä kertonu ja vähä pohtinu heidän kans. Yksilön kohdalla mun mielestäni palveluohjaajan työn vaikuttavuus on suuri, erittäin suuri!”(V2)

”Pääasias ihmiset o aika tyytyväisii, ku joku tulee tukemaan siin matkassa ja on apuna, ni kyllähän siit tulee usein kiitosta, ett jeesataa joissai jutuissa!”(V3)

”Ett asiakkaal ja omaisil tulee semmone olo, ett toi ihminen haluu oikeesti auttaa ja löytää niitä apukeinoja.”(V5)

Palveluohjauksen taloudellinen vaikutus: Väestömme ikääntyessä kuntien on kehitettävä palvelurakenteitaan. Ikäihmisten palvelutarpeet lisääntyvät nopeammin kuin niitä kyetään nykyisillä voimavaroilla tuottamaan. Luonnollisesti tämä vaikuttaa myös sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksen riittävyyteen. Kustannusten kehitykseen vaikuttavat erityisesti pitkäaikaishoidon alkaminen yhä myöhäisemmässä elämänvaiheessa ja sen seurauksena lisääntyvä kotona asumisen tukeminen. Yhden ratkaisun tuleviin haasteisiin tarjoaa neuvonta- ja palveluohjauksen uudelleen organisointi. Tämän muutoksen avulla olisi mahdollista tukea ikäihmisten kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kotona asumisen jatkuvuutta ja näin kyettäisiin hillitsemään palvelutarpeiden kasvua ja kustannuksia. Uudelleen organisointi mahdollistaisi myös palvelujen oikea-aikaista tarjontaa. (Sote- ja maakuntauudistus/hallituksen reformin [www-sivut](http://www.sivut.fi) 2017.)

Tutkimuksesta nousi hyvin merkittävästi esille, että palveluohjaajat ovat tietoisia palveluohjauksella saavuttamistaan suurista säästöistä kunnan rahavarannoista. He kokivat kuitenkin tekemänsä työn merkityksen olevan tärkeintä ennen kaikkea ikäihmisille itselleen.

”Koen, että palveluohjauksella pystytään pitämään ne asiakkaat siellä kotona ja se tulee sillä lailla halvemmaksi.”(V1)

”Mutta missää ei näy esimerkiksi se, että joku meidän palveluohjaaja on keksinyt tai löytänyt ratkasun johonki tilanteeseen ja se onki estänyt vaikkapa laitossijotuksen vuodeksi. Ja se on jo iso summa, mut sitä ei pysty osottamaan rahalla. Eikä meil oo varaa virheratkasuihin! Itte tehdesään töitä ei ajatella euroja vaan senhetkistä tilannetta sen ihmisen kohdalla.”(V2)

”Jotenki mä aattelen, että jokasen tämmäsen tuen myöntäminen, ko täyttää kriteerit, on iso säästö kunnalle, perusturvalle. Tää on todella merkittävä asia tää omaishoidontuki.”(V4)

”Palveluohjaajan työ on tärkeätä, kun on noi omaishoitopäätökset ja SAS-ryhmän sijotukset, niis on kauheen isoista rahoista kyse, että ei tää oo mitään pikkunappulointia. Jos pistät ihmisen väärään paikkaan, ni se voi tulla maksamaan monta kymppitonnia.” (V6)

”Kyllä täytyy olla hirmune vaikuttavuus kuntakassaan, toivottavasti se huomataa jossai!”(V7)

Seuraavassa vielä muita haastatteluissa mainittuja arviointitapoja, joita palveluohjaajat pitivät tärkeinä oman työnsä tarkastelussa ja sen laadun arvioinnissa:

”Olen saanu työstäni palautetta opiskelijoilta, on oikeen yllättäny se, että halukkuus tutustua tähän työskentelytapaan on ollu näin valtaisa.”(V1)

”Oli tosi hieno asia, että tavallaa sais palautetta myös omasta työstä.”(V4)

”Työparin kans keskustellaa paljo myös kaikennäköstä päätöksistä ja muusta semmosesta, että mites joissai asiois pitäis toimii. Ja ain voi soittaa ja kysyy. Se on tosi iso voimavara täs työs. Tää on kyl nii sosiaalist työtä.”(V5)

”Monta kertaa oon sanonu, etten mää tarvi mitää päähänsilittelyä, mut kyl joskus joku vois sanoo, että oot hienosti työs hoitanu. Tähän mä mietin ainaki tota päivätoimintaa, että joku asiakaskysely ainaki.” (V6)

”Ja sit tietenki vaikuttaa meidän tämmäsee yleiseen julkisuuskuvaan, ett miten me tätä vanhushpalveluu ja palveluohjaustyötä tehdää. Sitä negatiivist julkisuutta on nii paljo, ett se jättää usein sen hyvän sinne alle.”(V7)

6.4 Minkä tai keiden ammattiryhmien edustajien tulisi palveluohjaajan lisäksi arvioida asiakkaiden palvelutarvetta? Miten asiakkaiden palveluohjauksen tarpeita arvioidaan Porin perusturvassa?

Viimeisessä tutkimustehtävässäni pyrin selvittämään ketkä ja miten ikäihmisten palveluohjauksen tarpeita arvioidaan ja mitataan Porin perusturvassa. Palveluohjaus on mitä suuremmissa määrin moniammatillinen ja ikäihmisen kokonaisvaltaisesti huomioiva työmuoto, joten on erittäin tärkeää huomioida muiden ikäihmisen kanssa toimivien tahojen ajatuksia ja mielipiteitä tilanteesta.

6.4.1 Ikäihmisen palvelutarpeen arviointi ja moniammatillinen yhteistyö

Palveluohjaajien haastatteluista nousi selvästi esille kolme eri ryhmää, joiden tulisi palveluohjaajien mielestä myös arvioida asiakkaiden palveluntarvetta. Ammattiryhmistä esille tulivat erityisesti kotihoito ja muistihoidajat.

Palveluohjaajat pitivät oleellisena ja tärkeänä kotihoidon kanssa tekemäänsä yhteistyötä ikäihmisten parissa:

”Ja totta kai kotihoito on tässä lisäksi, ett kotihoidon kanssa teen yhä enenevässä määrin yhteistyötä.”(V1)

”Ensimmäiseks tulee kotihoito mieleen. Mä aattelen, että palveluohjaaja ja kotihoito on kyl yhdessä aika hyvä pari. Joka ymmärtää sitä arjen selviytymisen arviointia.”(V2)

”Tosi paljon ton kotihoidon henkilökunnan, he ottaa kyl hyvin yhteyttä ja kysyy neuvoa, ett heidän kans tulee kyl tehtyy tosi paljon yhteistyötä.”(V5)

Samoin muistihoitajan koettiin olevan olennaisena osana palvelutarpeen arviointia, etenkin muistisairaiden asiakkaiden palveluita suunniteltaessa:

”Muistihoitajat on hirveen tärkeä ryhmä näitten muistisairaitten osalta.”(V2)

”Muistihoitaja on nyt kans meillä tosi hyvä, ett hän kans sitä sitten vähä kattoo sitä tilannetta.”(V5)

”Muistihoitaja on kans aika tärkeä tässä.”(V6)

Kolmas taho ei ole ammattiryhmä ollenkaan, vaan omaiset: heidän koetaan kuitenkin olevan asiakkaiden läheisimpiä kokemusasiantuntijoita, etenkin arjen asioissa, koskien ikäihmisten palvelutarpeiden arviointia.

”Ja sit omaiset arvioi omalla tavallaan, omasta vinkkelistään ja se viel yhdistettynä palveluohjaajan ja kotihoidon arviointiin, niin alkaa oleen aika hyvä juttu.”(V2)

”Omaiset ne vast kovii onki arvioimaa, todella.”(V3)

”Omaiset on kans tietty tärkeitä.”(V5)

Muitakin ikäihmisten palvelutarpeita arvioivia ammattiryhmiä palveluohjaajat toivat esiin kommentoidessaan tutkimuskysymystä:

” Ihan viikottain jotain asiaa pitää selvittää Kelan kanssa.”(V1)

”Geriatrinen poliklinikka, arviointiyksikkö ja muistiosasto.”(V2)

”Sairaalan sosiaalityöntekijät ja nyt on tää kotiuttamistiimi.” (V4)

”No tietysti intervallihoidon puitteis on se osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja ja koko henkilökunta ja sit osastosihteerin kans teen yhteistyötä.”(V5)

”Asiakasta pitää kuunnella ja omaishoitajaa, lääkäri, fysioterapeutti. Voihan siel olla myös mielenterveyshoitaja. Tää uus arviointikeskustoiminta ja myös mobiililääkärin toiminta on saanu kehuja kotihoidolta. Kotiuttamistiimi on kans tämmästä uutta.”(V6)

” Kotihoito, yksityiset toimijat, omaiset, fysioterapeutit. Kaikki ketkä siin pyörii asiakkaan ympärillä.”(V7)

6.4.2 Ikäihmisten palveluohjauksen tarpeiden arviointi Porin perusturvassa

Harvoin ikäihmisen toimintakyvyn arviointia tehtäessä voidaan käyttää eri alojen asiantuntijoita, joten toiminnan arvioinnissa esiin tulevien eri osa-alueiden merkitysten, arviointien sisällön ja toteuttamistapojen tunteminen on palvelujärjestelmässä toimiville tärkeää. Helin ja Von Bonsdorff ovat Gerontologia- teoksen lukuun Palvelujärjestelmä terveyden, toimintakykyisyyden ja selviytymisen edistäjänä kirjoittamassaan artikkelissa maininneet terveyden ja toimintakyvyn laaja-alaisen arvioinnin pääkohdiksi seuraavia asioita: fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tilanne, päivittäisistä toiminnoista selviytyminen sekä asiakkaan saamat avut ja palvelut. Kun eri osa-alueet toimintakykyisyyden edistämistä varten on kartoitettu, voidaan niistä esiin tulleiden asioiden pohjalta tehdä yhteenvetoa suunnitelmien laadintaan. Tällöin edellytyksenä on paitsi toimintakyvyn eri osa-alueiden, myös niiden välillä olevien keskinäisten vaikutusten ymmärtäminen. (Helin & Von Bonsdorff. 2013, 433-435.) Ikäihmisten palvelutarpeiden arviointi palveluohjauksen keinoin vaatii siis runsaasti koulutusta, tietoa ja kokemusta ikäihmiseen liittyvästä kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Lisäksi on tärkeää huomioida jokainen ikäihminen yksilöllisesti, ottaen huomioon mm. hänen elämänsähistoriansa, lähipiirinsä, asuinympäristönsä ja toiveensa.

Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen ylläpitämä toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen asiantuntijaverkoston TOIMIA- tietokanta on kaikille toimintakyvyn mittaamisesta ja arvioinnista kiinnostuneille avoin ja ilmainen työväline. Sen tarkoituksena on toimintakyvyn mittaamisen, arvioinnin ja laadun parantaminen ja yhtenäistäminen Suomessa. TOIMIA:sta löytyy lähes sata toimintakykymittaria tietoineen sekä ohjeita ja suosituksia toimintakyvyn mittaamiseen erilaisissa käyttötilanteissa. Kaikki tietokannasta löytyvät suositukset ja mittarit ovat läpäisseet TOIMIA:n arviointiprosessin. THL:n www-sivuilta löytyy myös TOIMIA-käsikirja. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Porin perusturvan palveluohjauksessa ikäihmisten palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa sekä seuraamisessa on käytössä RAVA- mittari ja monesti tehdään myös muistitesti MMSE. (Porin kaupungin www-sivut 2017.)

RAVA: RAVA- mittariston ovat vuonna 1989 kehittäneet alun perin SAS-toiminnan avuksi Turun terveystieteiden lääkärit Tapio Rajala ja Eero Vaissi, joiden sukunimien lyhenteiden perusteella RAVA on nimetty. (Terveystieteiden- ja hyvinvointilaitoksen www-sivut 2017.) RAVA on mittari, jonka tarkoituksena on mitata ja arvioida ikäihmisten toimintakykyä ja avuntarvetta. Sen avulla voidaan arvioida spesifimmin yksilölle paras mahdollinen tuki- ja hoitomuoto. RAVA-mittarilla testataan ihmisen 12 eri keskeistä toimintaa: näkö, kuulo, puhe, liikkuminen sisätiloissa, virtsaaminen, ulostaminen, ruokaileminen, lääkehuollon toteuttaminen, pukeutuminen, peseytyminen sekä muisti ja orientaatio. Arvioinnin tukena käytetään myös MMSE- muistitestiä sekä myöhäisiä depressioseulaa (GDS15). Näiden testien perusteella lasketaan RAVA-indeksi ja RAVA-luokka ja saatujen tulosten pohjalta saadaan viitteelliset arvot, joiden perusteella kyetään mittaamaan ja arvioimaan ikäihmisten toimintakykyä sekä mahdollista avuntarvetta. Tärkeää on myös huomioida, että asiakkaaseen liittyviä päätöksiä ei koskaan saisi tehdä yksittäisen mittariston antaman tuloksen perusteella, vaan hänen elämäntilanteensa tulee arvioida kokonaisuudessaan. (Soteluokitustuotteiden www-sivut 2017.) RAVA tehdään myös koti- ja omaishoidon asiakkaille kerran vuodessa, jotta saadaan arviota asiakkaiden mahdollisista toimintakyvyn ja avuntarpeen muutoksista.

”RAVAhan ei huomio muistii kovin hyvi, ett se saattaa antaa hyvät pisteet, kun on fyysisesti hyväkuntoinen, vaikkei muistaskaa paljo mitää.”(V2)

”RAVAkin on semmone, ett kun se asiakas palautuu sielt arviointiyksiköstä kotiinsa, nii parin viikon päästä tehdää kotiolois sitte uus RAVA, koska sairaalaympäristös tehty RAVA ei oo aina ihan todenmukanen, jos se on tehty sairaalolosuhteis. Aina se on vahvemmilla se päätös, mitä useempi ammattilainen on osallistunu siihen arviointiin.”(V7)

Palveluohjaajat käyttävät RAVA-mittaristoa etenkin tilanteessa, jossa ikäihmiselle mietitään parasta mahdollista uutta asumis- ja/tai hoitomuotoa. SAS- ja SAP- arvioinneissa uutta hoitopaikkaa ikäihmiselle etsittäessä RAVA antaa vahvasti suuntaa asianmukaisen paikan valintaan. Palveluohjaajien mielestä paras paikka tehdä RAVA on ehdottomasti ikäihmisen oma asuinympäristö, jolloin asiakkaan toiminta on lähinnä

hänen jokapäiväistä toimintaansa. Esimerkiksi sairaalaympäristössä tehty RAVA ei ole täysin luotettava, koska ihminen toimii vieraassa ympäristössä eri tavalla.

MMSE: Muistitestit on kehitetty mittaamaan muistin ja kognition toimintoja. Käytössä palveluohjaajilla on MMSE (Mini-Mental State Examination) -testi. Testissä olevilla kysymyksillä voidaan mitata orientoitumista aikaan ja paikkaan, muistia, hahmottamista sekä keskittymistä, mutta sen avulla saadaan vain suuntaa antava tulos mahdollisesta kognitiivisesta heikentymisestä. (Suomen Alzheimer-tutkimusseuran www-sivut). Palveluohjaajat tekevät palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointia sekä seuraamista varten MMSE -testejä asiakkailleen ja tarvittaviin jatkotutkimuksiin palveluohjaaja voi lähettää asiakkaansa muistihoitajan tai geriatriin vastaanotolle.

”Ja sit taas muistitestitki, ett missä alueella se on se muistin heikkous ja samoilla muistipisteillä voi tutussa ympäristös pärjätä, mut jos joutuu outoo tilanteeseen, nii ei tuu mittää.”(V2)

Palveluohjaajat kokevat asiakkaan toimintakyvyn olevan realistisin tämän omassa elinympäristössä. He pitävät kotikäyntejä todenmukaisempina tiedonantajana asiakkaan kokonaisvaltaisesta toimintakyvystä. Tärkeää heidän mielestään on myös, että kotikäynti tehdään rauhassa, ajan kanssa, jolloin asiakkaan on mielekkäämpää toimia, kertoa asioistaan ja täyttää erilaisia kyselyitä ja kaavakkeita. Tällöin palveluohjaajan on myös helpompi tehdä havaintoja ja lisäkysymyksiä tarvittaessa. Näin saadaan paras mahdollinen kuva tilanteesta ja mahdollisesta palvelujen ja myös esimerkiksi apuvälineiden tarpeesta.

”Ja kotikäynti o siks niinku tärkee, ett siel kotona voi havannoida sen asiakkaan pärjäämistä siellä kotona, jos kerran tarkoitus on, että ne asiakkaat on siel kotona. Mä koen sen hirmusen tärkeenä, ett mä näen sen kodin.”(V1)

”Paras on se kotikäynti ja se ajan kans käynti läpi, se ei alle puolentoista tunnin mene. Tähän kotikäyntiin pitää satsata, koska sieltä saa sitä tietoo kaikist eniten.”(V2)

”Siellä kotona kyl näkee paremmin, ett mikä se todellinen avuntarve sit on.”(V6)

Muita tutkimuksessa mainittuja arviointikriteereitä/ mittareita:

”Siitäki voidaan tehdä semmonen kokonaisuus, ett se MMSE ja RAVA ja jos olis tää SAP-lomake ja sit se kotikäynnin arvio, nii alkaa oleen aika tiivis paketti kasassa.”(V2)

”Nyt mietitää vaa näit RAVA ja MMSE, ni nehä ei kerro sinällä mitää, vaa sit pitää miettii sitä tarinaa, mikä siin ympäril o.”(V3)

”Omaishoitajan jaksamisen ja tuen tarpeen arviointi- kaavake on käytössä omaishoidossa keskustelun pohjana ja se on aika hyvä. Tietty arviointiyksikös sairaalapuolel on sit ne ravitsemus ja Barthelit laajemmin käytös. Vanhuspalveluis meil on kaikil samat arviointikaavakkeet, mut ne antaa vaan pohjaa niille päätöksille. SAP- ja SAS-työhön tarvis kans olla joku mittari, ett miten se prosessi on menny asiakkaan ja omaisten näkökulmasta. Olis ihan hieno kuulla, miten asiakas on kokenu sen prosessin.”(V7)

7 PALVELUOHJAUKSEN UUSIA TUULIA

Kuten koko sosiaali- ja terveysalalla yhteiskunnassamme, myös ikäihmisten palveluohjauksessa on jo tapahtunut useita muutoksia. Esimerkkinä vanhuspalvelulaki eli vuonna 2012 voimaan tullut laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Tämä laki on vaikuttanut ikäihmisiin liittyviin asioihin hyvinkin kokonaisvaltaisesti. Laista löytyy mm. seuraavanlaisia seikkoja: kunnan yleiset velvollisuudet, palvelujen saatavuus ja riittävyys, asiantuntemus, iäkkään henkilön palveluntarpeet ja niihin vastaaminen sekä palvelujen laadun arviointi ja varmistaminen. Vanhuspalvelulaki on vaikuttanut kuntalaisille annettavaan palveluohjaukseen ja sen ansiosta monet ikäihmisten palvelut ovat saaneet lain selventämää ja turvaamaan niitä.

Tällä hetkellä on suunnitteilla sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdentuva todella suuri muutos, paljonpuhuttu sote- (sosiaali- ja terveydenhuolto) uudistus. Suunnitelman mukaan 1.1.2019 alkaen kaikki julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisvastuu siirtyisi kunnilta 18:lle maakunnalle. Sote-uudistukseen sisältyy myös yhtenä kärkihankkeena ns. KAAPO- eli keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli. Satakunnan alueella suunnitelmissa on ottaa KAAPO käyttöön muistisairaiden ja omaishoitoperheiden palveluiden toimintamalliksi. KAAPO-toimintamalli taas kuuluu vuosina 2016–2018 toteutettavaan ns. I&O- (kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa) hankkeeseen, joka niin ikään on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoima hallituksen kärkihanke. I&O- kärkihankkeen tavoitteena on kehittää ikäihmisille sekä omais- ja perhehoitajille nykyistä yhdenvertaisemat, paremmin koordinoituidet ja kustannusten kasvua hillitsevät palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2017.)

Jo aiemminkin mainitun Kaste-ohjelman tarkoituksena on siis ollut osoittaa valtakunnallisen kehittämistyön suuntaviivat, tutkimalla ja kehittämällä uusia toimintatapoja. Se on myös linjannut tarvittavia toimenpiteitä, joiden toteuttamiseen myös Suomen hallitus on sitoutunut. Kaste-ohjelma on toiminut muiden samanaikaisesti alalla oleville hankkeille ikään kuin ”sateenvarjona”. (Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen www-sivut 2017.) Kaste-hankkeessa on jo useampana vuotena ollut yhtenä tavoitteena ikäihmisten palveluohjauksen kehittäminen paremmin vastaamaan palveluntarpeiden kasvua ja muutoksia.

Palveluohjaukseen on siis tulossa runsaasti sekä sisällöllistä että toiminnallista muutosta ja niiden eteen tehdään kovasti kehittämistyötä mm. edellä mainituissa hankkeissa, joiden toimivuutta kokeillaan Suomessa eri alueilla. Kaikkien näiden uudistusten pyrkimyksenä on kuitenkin samansuuntainen palveluohjauksen uudistus, joissa korostuvat erityisesti palvelujen helpompi saatavuus ja niiden myöntämiseen liittyvien kriteereiden yhdenmukaistaminen, avopalvelujen sisällön sekä omais-, perhe- ja kotihoidon kehittäminen. Nämä uudistukset tulisivat toteutuessaan vaikuttamaan myös sekä palveluohjauksen sisältöön, että palveluohjaajiin työntekijöinä. Esimerkiksi soten toteutuessa palveluohjaajat, kuten muutkin kuntatyöntekijät, siirtyisivät kunnan työntekijöistä maakunnan alaisuuteen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää eritoten Porin perusturvan vanhuspalveluiden palveluohjaajien työnkuvaa sekä lisäksi ikäihmisten palvelutarpeita, palveluohjaajien työn tulosten ja vaikuttavuuden arviointia sekä palveluohjauksen asiakkaiden palveluntarpeiden arvioinnissa käytettävien menetelmien tutkimista. Johtopäätöksiin olen päätenyt etenkin palveluohjaajien haastatteluista nousseiden, oleellisten asioiden sekä tietopohjaisten, luotettavien lähteiden tuomista näkökulmista ja niiden yhteenvetona sisällönanalyysin kautta.

8.1 Mitä asioita sisältyy palveluohjaajien työnkuvaan tällä hetkellä?

Vanhuspalveluiden palveluohjaajien työnkuva Porin perusturvassa osoittautui tässä tutkimuksessa asiantuntevaksi, monimuotoiseksi ja ajankohtaiset kriteerit täyttäväksi. Yhtäältä palveluohjauksen keskiössä ovat asiakkaiden yksilölliset palveluntarpeet, toisaalta työnkuva muodostuu mm. erilaisten lakien ja suositusten sekä annettujen palvelujen tuoman inhimillisen hyödyn ja taloudellisuuden pohjalta. Ikäihmisten erilaisten tarpeiden aiheuttamien tilanteiden selvittelyihin vaaditaan paljon reaaliaikaista tietoa ja osaamista monen eri alueen saralta sekä kykyä yhdistää niitä sekä tarkoituksenmukaisesti että taloudellisesti.

Kaikissa palveluohjaustilanteissa palveluohjaaja tarvitsee etenkin luontevia vuorovaiikutustaitoja. Ikäihmisen kohtaaminen yksilöllisesti ja luottamuksellisesti, mutta kuitenkin avoimesti on merkittävää, koska juuri kohtaamiseen ammattitaitoinen ja onnistunut palveluohjaus pohjautuu. Asiakkaan tulisi kokea tilanne turvalliseksi puhua omista, hyvinkin henkilökohtaisista asioistaan ja hän kokee tulleensa aidosti kohdatuksi ja kuulluksi. Kun luottamus on syntynyt ja ikäihminen kokee tulleensa ymmärretyksi, hänet on helpompi saada mukaan osalliseksi omien palveluntarpeidensa arviointiin, suunnitteluun ja toteutukseen. Porin perusturvan palveluohjaajien työnkuvaan sisältyy useampia työtehtäviä, joiden tarkoituksena on erilaisten kotiin annettavien palveluiden muodossa nimenomaan mahdollistaa ikäihmisten itsenäisen ja hyvän elämän jatkumisen omilla alueillaan, niin pitkään kuin se on tarkoituksenmukaista ja inhimillistä. Palvelujärjestelmän sanotaan olevan hajallaan, ja palveluohjaajan suurin

työ todennäköisesti onkin etsiä sopivat palvelut oikeaan tilanteeseen, arvioida, suunnitella, koordinoida ja organisoida niitä, asiakasta yksilöllisesti huomioon ottaen ja häntä osallistaen. Asioiden pitää sujua lakien ja asetusten sekä yhteistoiminta-alueen yhteisten sopimusten, yms. mukaisesti. Unohtaa ei saa tietenkään palvelujen taloudellista merkitystään, mutta palveluohjaajien haastatteluiden mukaan he pitivät asiakkaiden saamaa ammattitaitoista ja ihmislähtöistä palveluohjausta kaikkein tärkeimpänä asiana työssään.

8.2 Mitkä ovat ikäihmisten palveluohjauksen tarpeet palveluohjaajien kokemina nyt ja tulevaisuudessa?

Ikäihmisten palveluohjauksen tarpeet tulevat palveluohjaajien mielestä pysymään melko samanlaisina kuin aikaisemminkin, mutta esimerkiksi muistisairauksien sekä mielenterveys- ja päihdeongelmien lisääntyminen vanhusväestössä tuo työnkuvaan uusia haasteita, koska useimmiten näiden asiakasryhmien ovat moniongelmaisempia ja vaativat spesifimpää osaamista asioidensa ja ongelmiansa hoitamiseen. Palveluohjaajat korostivat haastatteluissa palveluohjauksen tarpeisiin vaikuttavina asioina jatkuvat muutokset työnkuvassa, jotka tuovat työhön lisäpainetta ja vaativat jatkuvaa tiedonetsintää. Palveluohjaajat kokivat palveluohjauksen ja kotihoidon välisen tärkeän yhteistyön olevan jo nyt lisääntynyt ja tulevaisuudessa sen odotetaan edelleen lisääntyvän ja myös kehittyvän enemmän asiakkaita palvelevaksi, samoin kuin muutenkin moniammatillisuuden suuremman hyödyntämisen vanhustyössä.

8.3 Miten palveluohjaajien työn tuloksia ja vaikuttavuutta arvioidaan Porin perusturvassa?

Haastatteluista ei tullut esiin minkäänlaisten mittareiden tms. käyttöä palveluohjauksen tuloksia ja vaikuttavuutta mitattaessa. Palveluohjaajat kokivat kylläkin saavansa asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä esimerkiksi vanhustyön opiskelijoilta suoraa palautetta työstään, mutta palautteita ei kerätä minnekään eikä hyödynnetä palveluohjauksen arviointiin. Yleisesti ottaen töissä, joissa toimitaan ihmisten parissa, asiakastyytyväisyyskyselyt ovat vaivattomin tapa kerätä dataa ja näin kyetään vaikuttamaan mm. annettavien palvelujen laatuun, saatavuuteen, kehitettävyyteen ja kannattavuuteen. Vaikka palveluohjaus onkin ihmisläheistä, moniammatillista ja sosiaalista työtä,

on palveluohjaaja useimmiten yksin pohtiessaan asiakkaan tilannetta ja tälle myönnettäviä palveluita. Useampi palveluohjaaja kokikin työtoverien tuen vaikeiden asioiden kohdalla korvaamattomaksi ja olivat sitä myös saaneet aina tarvitessaan. Palveluohjaajien haastatteluista sai käsityksen, että he arvostavat omaa ja muiden ammattitaitoa ja monipuolista osaamista. Tämä onkin tärkeää, jos työssään haluaa menestyä ja kehittyä edelleen.

Palveluohjaajat pitivät työtään erittäin merkittävänä asiana myös taloudellista vaikutavuutta ajateltaessa. Haastatteluissa he korostivat tiedostavansa työllään saavutetut, merkittävätkin säästöt kunnan rahavaroissa. Nämä säästöt kertovat varmasti palveluohjaajien rautaisesta ammattitaidosta työnantajalleen enemmän kuin mikään muu annettu palaute. Palveluohjaajien puolesta pitäisin tärkeänä, että heidät jotenkin huomioitaisiin tässä asiassa. Esimerkiksi palveluohjaajien palkka on lähes sama kuin lähihoitajien peruspalkka. He kuitenkin tekevät erittäin vastuullisia päätöksiä, joilla voi olla suuriakin seurauksia sekä ikäihmisten elämään, että työnantajan budjettiin.

8.4 Minkä tai keiden ammattiryhmien edustajien tulisi palveluohjaajan lisäksi arvioida asiakkaiden palvelutarvetta? Miten asiakkaiden palveluohjauksen tarpeita arvioidaan Porin perusturvassa?

Palveluohjaajat nostivat melko yksimielisesti esiin tärkeimpinä ammattiryhminä sekä kotihoidon työntekijät että Porin perusturvan muistihoitajat, kysyttäessä minkä ammattiryhmien palveluohjaajien lisäksi tulisi arvioida ikäihmisten palvelutarpeita. Toki monia muitakin ammattiryhmiä mainittiin ja moniammatillisuuden ymmärretään olevan olennainen ja tärkeä osa ikäihmisten laadukkaassa hoidossa. Omaisia pidetään myös erittäin tärkeinä yhteistyökumppaneina, joilta saadaan paljon ”hiljaista” tietoa ikäihmisten asioista ja tilanteesta. Yhteydenottoja palveluohjaajille tulee yleensä niiltä tahoilta, jotka huomaavat ikäihmisellä olevan jotain ongelmia elämänsä hallinnassa.

Ikäihmisten palveluohjauksen tarpeita arvioidaan palveluohjaajien kertoman mukaan RAVA-mittarilla, jolla voidaan mitata ja arvioida ikäihmisten toimintakykyä ja avuntarvetta. Muistitesteistä MMSE tehdään, jos siihen koetaan olevan tarvetta. Tärkeäksi asiaksi nousi myös ympäristön merkitys testejä tehtäessä. Palveluohjaajat kokivat, että

ikäihmisen testaus tulisi aina mahdollisuuksien mukaan tehdä tämän tutuimmassa, arkielämän ympäristössä. Tällöin asiakas toimii luontevammin ja itsenäisemmin ja tulokset ovat luotettavampia kuin esimerkiksi sairaalaympäristössä tehdyssä testissä.

9 POHDINTA

Viime vuosina ja vielä tulevaisuudessakin monet muutokset tulevat vaikuttamaan palveluohjaajien työnkuvaan: asiakaskunta tulee lisääntymään entisestään ja tuo mukanaan todennäköisesti myös uusia haasteita palveluiden määrässä ja monimuotoisuudessa. Tällä hetkellä vanhustenhoidossa keskeisenä asiana pidetään ikäihmisten asumista omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään, kohdennettujen, asianmukaisten ja arkielämää helpottavien palvelujen tukemina. Tässä kohdin palveluohjauksella on ja tulee olemaan omanlaisena, keskeinen rooli: yleensä hieman ennen kotihoidon alkua ja sen aikana ikäihmisten palveluiden tarve on suurimmillaan. Toki ikäihmiset ovat tässäkin asiassa yksilöitä, joku voi pärjätä yhdenkin palvelun avulla monia vuosia kotonaan, toinen voi tarvita kaiken mahdollisen avun hyvinkin nopeaan tahtiin eikä siltikään kykene jatkamaan kotioloissa asumista.

Kotihoito nousi tässä tutkimuksessa jokaisen tutkimuskysymyksen kohdalla esiin. Jo lähitulevaisuudessa kotihoidossa olisikin mielestäni hyvä hyödyntää enemmän palveluohjausta ja palveluohjaajien tietotaitoa. Uusien toimintatapojen ja palvelumuotojen kehittäminen ja käyttöönotto ovat kotihoidossa välttämättömiä, jotta ikäihmiset kykenevät asumaan omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään. Kotihoidon työntekijöiden pääasiallisena tehtävänä on useimmiten konkreettinen hoitotyö, joka ei tule muuttamaan tulevaisuudessakaan. Siksi olisikin järkevää ottaa palveluohjaajia mukaan kotihoidon niihin työtehtäviin, joissa he ovat jo nyt asiantuntijoita. Esimerkkeinä erilaisten lisäpalvelujen ja mahdollisten tukien hakeminen sekä RAVA- ja MMSE- testien tekeminen. Haastatteluissakin mainittiin näistä asioista, kuten yleensäkin lisääntyneen yhteistyön kotihoidon kanssa. Kotihoitoon uudeksi asiakkaaksi tulevan ikäihmisen arviontikäynti voisi myös olla palveluohjaajalle luonteva työtehtävä, hänellä on jo valmiiksi kokemusta kokonaisvaltaisesta arvioinnista ja eri osa-alueiden vaikutuksista

toisiinsa ikäihmisen elämässä. Näiden tehtävien siirto palveluohjaajille vapauttaisi kotihoidon työntekijöiden aikaa omien asiakkaidensa konkreettiseen hoitotyöhön.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tiedotteessa 11.4.2017 THL:n Vanhuspalvelujen tuottajakohtainen seurantatutkimus kertoi, että vaikka asiakasmäärät ovat kotihoidossa lisääntyneet, on henkilöstöä samanaikaisesti vähennetty. Seurantaviikolla oli päivittäin keskimäärin 3000 kotihoidon asiakasta enemmän kuin 2015 ja työntekijöitä kuitenkin yli 400 henkilöä vähemmän. Kotihoidon asiakaspaineet ovat lisääntyneet myös, kun ympärivuorokautisesta hoidosta on poistettu 2800 asiakaspaikkaa eikä niistä vapautuneita resursseja ole siirretty kotihoitoon. Lähitulevaisuudessa kotihoidon asiakasmäärä tulee entisestäänkin kasvamaan väestön ikääntyessä ja kotihoidon työtehtäviä tultaneen myös lisäämään. THL:n tutkimuspäällikkö Sari Kehusmaa totesi tiedotteessa seuraavaa: ”Sairaalahoidosta kotiutetaan aikaisempaan nopeammin, akuuttitilanteet pyritään entistä useammin hoitamaan kotona ja kuntoutus on siirtymässä koteihin. Nämä tehtävät vaativat resursseja.”.

Resursseja tarvitaan muutenkin, koska kotihoidon asiakkaat ovat entistä huonokuntoisempia ja monisairaampia, joten kotihoidon työntekijöiden lukumäärän lisäämisen lisäksi pitäisi kehittää heidän työnkuvaansa ja tehdä uudelleen organisointia. Nämä asiat parantaisivat sekä kotihoidon asiakkaiden saamaa palveluiden laatua kuin henkilökunnan työssäjaksamista.

Porin perusturvan vanhuspalveluista nimettiin soteen muutosagentti juurikin kotihoidon toimintaa kehittämään. Luotan siihen, että soten tuomat muutokset ja uudistukset ovat onnistuneita ja kotihoidon kummatkin osapuolet, asiakkaat ja työntekijät, pääsevät nauttimaan hyvästä ja toimivasta kotihoidosta.

Palveluohjaajien koulutuksesta ja ammattitaitovaatimuksista loppuun vielä muutama ajatus. Vanhuspalvelulain 10§:ssä todetaan asiantuntemuksesta näin: ”kunnan käytävissä on oltava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemista sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveystalvelujen laadukasta järjestämistä varten riittävästi monipuolista asiantuntemusta. Erityisasiantuntemusta on oltava ainakin hyvinvoinnin ja terveyden edistämi-

sen, gerontologisen hoito- ja sosiaalityön, geriatrian, lääkehoidon, ravitsemuksen, monialaisen kuntoutuksen sekä suun terveydenhuollon alalta”. Geronomit ovat vanhustyön asiantuntijoita ja heiltä edellytetään kokonaisvaltaista ja monipuolista osaamista sekä asiantuntemusta ikäihmisten elämään liittyvissä asioissa. Geronomikoulutus luokin vanhustyössä työskentelevälle asianmukaisen ja luontevan pohjan toimia palveluohjaajana. Palveluohjaajien erityisosaaminen ja ammattitaito koostuvat juurikin samoista asioista kuin geronomikoulutukseen sisältyvät eri kompetenssit sekä vanhuspalvelulain 10§ mainituista erityisasiantuntemusta vaativista osa-alueista.

Palveluohjaajien haastatteluita tätä tutkimusta varten tehdessäni useat heistä mainitsivat, että Porin perusturvan vanhuspalveluiden palveluohjaajien työtehtäviä ollaan organisoimassa uudelleen muotoon alkaen syksyllä 2016. Tämä tutkimus perustuu kuitenkin vuonna 2016 tekemiini haastatteluihin, jolloin työnkuvan uudistaminen ei ollut vielä alkanut. Onkin mielenkiintoista kuulla, miten palveluohjaajien työnkuva on nyt muotoutunut, mitä vanhaa on jätetty pois ja mitä uutta otettu tilalle. Ja tästähän voi joku palveluohjauksen tutkimustakin taas jatkaa, vaikkapa tutkimalla miten uudelleen organisoitu palveluohjaajan työnkuva toimii.

Olen esitellyt tämän opinnäytetyöni Porin perusturvan palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijälle 15.5.2017. Palautteissa esitystäni kuvailtiin mm. sanoin monimuotoinen, monipuolinen, totuudenmukainen, selkeä, sujuva, perusteellisesti aiheeseen paneuduttu. Palveluohjaajat olivat hyvin kiinnostuneita tutkimuksestani, joihin he itse olivat päässeet osallistumaan haastattelujen muodossa.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli antoisaa ja mielenkiintoista, mutta myös ajoittain raskasta. Tietoa palveluohjauksesta kyllä löytyi runsaastikin, mutta se oli samaan tapaan hajanaisena kuin palvelujärjestelmäkin. Eri tietolähteiden etsimiseen ja lukemiseen kului todella paljon enemmän aikaa kuin olisi pitänyt, mutta uteliaisuus ja tiedonjano veivät minut useasti mennessään. Paljon olisin vielä keksinyt tutkittavaa ja kirjoitettavaa, mutta johonkinhan täytyy vain vetää raja ja lopettaa. Olen saanut paljon tukea ja neuvoja etenkin ohjaavalta opettajaltani sekä opiskelutovereiltani, joille olen erittäin kiitollinen. Suurin kiitos kuuluu kuitenkin haastatteluun osallistuneille palveluohjaajille, heidän ansiostaan tämä valmis tutkimus on nyt tässä.

LÄHTEET

Ammattinetin www-sivut. Viitattu 27.3.2017. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/291_ammatti

Ekman, S-L. & Kivisaari, H. 2013. Oikeus suomenkieliseen vanhustenhuoltoon ja –hoitoon. Ruotsinsuomalaisten valtuuskunnan esite.

Heikkinen, S.& Maksimainen, A. 2014. Kohtaa ja innosta: Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöönottoon. Multiprint Lahti.

Helin, S. & Von Bonsdorff, M. 2013. Palvelujärjestelmä terveyden, toimintakykyisyyden ja selviytymisen edistäjänä. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J.& Rantanen, T. (toim.). 2013. Gerontologia. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Helsingin kaupungin www-sivut. Viitattu 15.1.2017. http://www.hel.fi/static/sote/vava/lomakkeet/ohjeistus_laakareille_sap_sas_toiminta.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 13. uud. p. Helsinki: Tammi.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes.

Innokylän www-sivut. Viitattu 7.4.2017. <https://www.innokyla.fi/documents/78164/0/Palveluohjaus+diasarja.pdf>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Kelan www-sivut. Viitattu 11.4.2017. <http://www.kela.fi/elakelaiset>

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen www-sivut. Viitattu 7.4.2017. <http://koskeverkko.fi/sosiaali-ja-terveydenhuollon-kansallinen-kehittamisohjelma-kaste/>

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2013:11.2013. Helsinki.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 12§.

Lilja, E. 2016. Palveluohjaaja, Porin perusturva. Pori. Henkilökohtainen haastattelu 14.3.2015. Haastattelijana Tuija Mahlamäki. Muistiinpanot haastattelijan hallussa. Viitattu 14.3.2017.

Lilja, E. & Hagback, T. Iäkkäiden asumispalveluiden esittely ja SAS-toiminta. Luento Porin perusturvakeskuksen auditoriossa 22.6.16.

Mäki-Petäjä-Leinonen, A. & Nieminen, L. 2014. Vanhuus ja oikeus. Vantaa: Hansa-print Oy.

Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä.2013. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>.

Perhehoitoliiton www-sivut. Viitattu 13.3.2017. <https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/ikaihmiset>

Porin kaupungin tehtävänkuvaukskaavake, 04SOS050.

Porin kaupungin www-sivut. Porin yhteistoiminta-alueen vanhuspalveluiden suunnitelma vuoteen 2020. Viitattu 24.3.2017. https://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/perusturva/8RWBDo2mF/Vanhuspalveluiden_suunnitelma.pdf

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 7.12.2016. <http://pori.fi>

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 12.12.2016. <http://pori.fi>

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 12.12.2016. https://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/QwPHitVw1/Esite_neuvontapalvelut.pdf

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 5.2.2017. <https://www.pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/sosiaalipaivystys.html>

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 4.4.2017. <https://www.pori.fi/perusturva/vanhuspalvelut/kotihoito/kotihoidonkriteerit.html>

Porin seudun Muistiyhdistyksen www-sivut. Viitattu 10.3.2017. <http://www.porinmuistiyhdistys.fi/index.php?pid=014>

Porin yhteistoiminta-alueen vanhuspalveluiden suunnitelma vuoteen 2020. Viitattu 10.4.2017.

Rehula, P. 2016. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaiken ikäisten kotihoitoa. Seminaari hallituksen kärkihankkeesta. 2.12.2016.

Seppänen, M., Karisto, A.& Kröger, T.(toim.). 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Bookwell Oy, Juva 2007.

Sernin www-sivut. Viitattu 3.4.2017. http://www.sern.eu/Docs/Publications/Elcanet_publication.pdf

Slidesharen www-sivut. Viitattu 10.4.2017. <https://www.slideshare.net/THLfi/neuvonta-palveluohjaus-koordinointi-seurantakeskitetty-alueellinen-asiakas-ja-palveluohjauksen-toimintamalli-kaapo>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 15.1.2017. <http://stm.fi/asiakas-potilastietojen-hallinta>

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 10.4.2017. http://stm.fi/documents/1271139/1996957/IO_Hankesuunnitelma_25022016.pdf/a6b13b79-8a54-468a-938a-87fee3edf98c

Sote- ja maakuntauudistus/hallituksen reformin www-sivut. Viitattu 8.4.2017. <http://alueuudistus.fi/documents/1271139/1979378/Nordic+Healthcare+Group%2C+Sosiaali-+ja+tervey.spalveluiden+kehitt%C3%A4mis-+ja+s%C3%A4%C3%A4st%C3%B6potentiaalinen+arviointi%2C+v%C3%A4liraportti+2.5.2016.pdf/259f22a7-acb7-4b9e-9c9a-7e5ae37e3976>

Sote- ja maakuntauudistus/hallituksen reformin www-sivut. Viitattu 10.4.2017. <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/toiminnan-uudistaminen>

Soteluokitustuotteiden www-sivut. Viitattu 15.1. 2017. <http://www.soteluokitustuotteet.fi/fi>

Suomen Alzheimer-tutkimusseuran www-sivut. Viitattu 16.1.20 16. <http://www.cerad.fi>

Suomen palveluohjausyhdistyksen www-sivut. Viitattu 27.3.2017. <https://www.palveluohjaus.fi/>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Viitattu 30.3.2016 <https://www.thl.fi/documents/10531/2923924/Satakunta.pdf/0f5598e0-a707-4777-ad71-eab5f7141b60>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Viitattu 4.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/93/>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Viitattu 29.3.2017. https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Viitattu 10.4.2017. Vanhuspalvelulaki – pykälästä toiminnaksi Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. THL/Ohjaus 14/2013. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110437/URN_ISBN_978-952-245-966-4.pdf?sequence=1

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. Viitattu 18.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/-/kotihoiton-asiakasmaara-kasvanut-mutta-henkiloston-maara-vahentynyt>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ufficio Politiche Europee – Comune di Ravenna www-sivut. Viitattu 2.4.2017. <file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/38%20ELCANET-en.pdf>

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENEn www-sivut. Viitattu 5.4.2017. <http://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9>

Valtioneuvoston julkaisujen www-sivut. Viitattu 6.4.2017. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=1

SAATEKIRJE

Hyvä palveluohjaaja!

Olen Tuija Mahlamäki, geronomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni aiheesta " Palveluohjaajien työnkuva Porin YTA- alueella heidän it-sensä kertomina: Mitä kuuluu nyt, mitä ajatuksia tulevaisuudesta?".

Tarvitsisin nyt sinunkin apuasi tämän opinnäytetyöni tekemiseen: olethan ystävällinen ja mietit valmiiksi vastauksia lähettämiini kysymyksiin liittyen omaan työhösi vanhus-palveluiden palveluohjaajana Porin yhteistoiminta- alueella. Tulen henkilökohtaisesti käymään kanssasi kyselyn vastaukset läpi, jotta sinulla on mahdollisuus halutessasi tarkentaa vastauksiasi. Haastattelu äänitetään litterointia varten Kymmenen Porin YTA- alueen palveluohjaaja tulee saamaan samat kysymykset. Vastajat pysyvät anonyymeina opinnäytetyössäni eli palveluohjaajien henkilöllisyys ei tule käymään tutkimuksestani ilmi.

Tähän kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista.

Tulen ottamaan sinuun yhteyttä lähiaikoina, niin sovitaan tapaaminen näihin kysymyksiin liittyen, sinulle sopivaan ajankohtaan.

Etukäteen sydämellisesti vastauksistasi kiittäen, Tuija Mahlamäki

Tuija Mahlamäki

Satakunnan ammattikorkeakoulu

p. XXX XX XXXXXXXX

Ohjaava opettaja

Satakunnan Ammattikorkeakoulu

Päivi Kankaanranta

p. XXX XX XXXXXXXX

KYSELY PALVELUOHJAAJILLE

1. MITÄ TYÖTEHTÄVIÄ PALVELUOHJAAJAN TYÖHÖSI SISÄLTYY TÄLLÄ HETKELLÄ?

2. MILLAISENA NÄET PALVELUOHJAAJAN TYÖNKUVAN TULEVAISUUDESSA?

3. ENTÄ IKÄIHMISTEN PALVELUTARPEET TULEVAISUUDESSA?

4. MITEN ARVIOIT PALVELUOHJAAJANA OMAN TYÖSI VAIKUTTA-
VUUTTA/ TULOKSIA?

5. MINKÄ TAI KEIDEN AMMATTIRYHMIEN EDUSTAJIEN TULISI PALVE-
LUOHJAAJAN LISÄKSI ARVIOIDA ASIAKKAIDEN PALVELUTARVETTA?

6. ONKO ASIAKKAIDEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN MAHDOLLI-
SESTI OLEMASSA JOITAIN YHTENÄISIÄ ARVIOINTIKRITEEREITÄ/MITTA-
REITA?

	Päätöspöytäkirja 5/30/2016
	Päätöspvm 23.5.2016 Yleishallinto
Porin kaupunki Perusturva / Vanhuspalvelut Vanhuspalveluiden johtaja	
Otsikko	Tutkimuslupa, Tuja Mäkelä
Aasian esittely ja perustelut	<p>Satakunnan ammattikorkeakoulun (sathus) koulutusohjelma opiskelija Tuja Mäkelä pyytää lupaa opinnäytetyöhönsä, jonka aiheena on palveluohjaajien työkuva Porin YTA-alueella heidän itsensä kertomina. Mitä kuuluu nyt, mitä ajatuksia tulevaisuudesta?</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Porin perusturvan yhteistyöalalla vanhuspalveluissa toimivien palveluohjaajien työkuvaan sisältyä kersämällä tietoa palveluohjaajien omakohtaisista kokemuksista työssään ja niiden kautta syntyneistä käsityksistä ikäihmisten palveluohjaustarpeista tällä hetkellä sekä tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyö loppuraportti valmistuu joulukuussa 2016.</p> <p>Opinnäytetyön ohjaajana toimii Päivi Karhanevanta, lehtori, SAMK.</p> <p>Valmis opinnäytetyö pyydetään toimittamaan vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Rehulalle, Maaniekatu 31 D, 28120 PORI</p>
Päätös	Myönnetään tutkimuslupa.
Allkirjoitus	 Pirjo Rehula Vanhuspalveluiden johtaja