



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# PALVELUKANSIO MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ARJEN TUKENA

Palvelukansio Kiuruveden Varapäre ry:lle

TEKIJÄT:           Mirka Kemppainen  
                          Taru Kinnarinen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma	
Työn tekijät Mirka Kemppainen ja Taru Kinnarinen	
Työn nimi Palvelukansio mielenterveyskuntoutujien arjen tukena. Palvelukansio Kiuruveden Varapäre ry:lle	
Päiväys	10.11.2017
Sivumäärä/Liitteet	40/50
Ohjaaja Pirjo Turunen ja Anne Waldén	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Kiuruveden Varapäre ry	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö oli kehittämistyö, jonka toimeksiantajana oli mielenterveyskuntoutujille tarkoitettu matalan kynnyksen kohtaamispaikka Kiuruveden Varapäre. Tavoitteena oli kehittää Varapäreen toimintaa tukeva palvelukansio mielenterveyskuntoutujien käyttöön ja heidän kanssaan tehtävään palveluohjaukselliseen työhön. Palveluoppaan tarkoituksena oli helpottaa asiakkaiden palveluihin hakeutumista sekä sujuvoittaa Varapäreen työntekijöiden ohjaamista.</p> <p>Keväällä 2017 opinnäytetyötä varten haastateltiin sosiaalialan ammattilaisia sekä Varapäreen työntekijöitä ja asiakkaita. Haastattelulla kerättiin tietoa Kiuruvedellä tarjolla olevista palveluista, niihin hakeutumisesta sekä näiden palveluiden tarpeellisuudesta asiakasryhmälle. Haastatteluissa esille nousseista palveluista koottiin kehittämistyön tuotoksena oleva palvelukansio.</p> <p>Palvelukansion palvelut jaoteltiin eri palvelukokonaisuuksiin, kuten julkisiin ja yksityisiin palveluihin sekä asumis-, ruoka-, hoito-, ja kuljetuspalveluihin. Palvelukokonaisuudet kerättiin kansioon yksien kansien sisään, niin, että asiakas löytää tarvitsemansa tiedon yhdestä paikasta. Kansiota testattiin toimeksiantajalla viiden viikon ajan, minkä jälkeen siihen tehtiin lopulliset muutokset toimeksiantajan toiveiden mukaisesti.</p> <p>Opinnäytetyön palvelukansio koettiin toimeksiantajan kokeilussa hyödylliseksi ja selkeäksi. Palvelukansio tulee olemaan osa palveluohjauksellista työtä, mutta lisäksi se on asiakkaiden itsenäisessä käytössä. Kansio ja sen sisältämät tiedot auttavat asiakasta hakeutumaan tarvitsemiinsa palveluihin ja löytämään etsimänsä tiedon. Palveluohjauksellisen työn lisäksi kansiolta pyritään tukemaan asiakkaiden itsenäistä tiedonhakuja.</p>	
Avainsanat palvelukansio, palveluohjaus, mielenterveystyö, mielenterveyskuntoutuja, osallisuus, kehittämistyö	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author Mirka Kemppainen and Taru Kinnarinen			
Title of Thesis A service folder to support the everyday life of clients in psychiatric rehabilitation. Service folder for Kiuruveden Varapäre ry			
Date	10.11.2017	Pages/Appendices	40/50
Supervisor Pirjo Turunen and Anne Waldén			
Client Organisation /Partners Kiuruveden Varapäre ry			
<p><b>Abstract</b></p> <p>This thesis was a development project and the client organisation was Kiuruveden Varapäre, which is an association, which is a stand-by place for mental health rehabilitees. The goal was to develop a service folder which supports the activities of Varapäre. This service folder was made to be used by mental health rehabilitation clients, but also employees can use it in their case management. With the help of the service folder it is easier for clients to find services and the employees of Varapäre will have more resources to counselling.</p> <p>The service folder was made based on the interviews of professionals in social services and employees and clients of Varapäre. In these interviews information was collected on services which are available in Kiuruvesi. In addition, the need and use of those services were asked about, especially in this client group.</p> <p>The services in the service folder were categorized into service groups, such as public and private services and residential, food, treatment and transportation services. In the service folder client can find needed information in one place. The folder was tested by Varapäre and after that the final changes were made according to the client organisation`s wishes.</p> <p>The service folder of thesis was seen as helpful and clear by the client organisation. The service folder will be part of case management but it is also available clients to use. The folder and its information help clients to find the services that they need as well as find the information they are looking for. In addition to case management the folder is meant to be supporting clients` independent search for information.</p>			
<p><b>Keywords</b> Servicefolder, case management, mental health work, patients in psychiatric rehabilitation, participation, development project</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	KIURUVEDEN VARAPÄRE MIELENTERVEYSKUNTOUTUKSEN TOIMIJANA.....	6
3	MIELENTERVEYSTYÖ PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ .....	8
3.1	Mielenterveyden häiriöiden taustaa.....	8
3.2	Mielenterveystyön määrittelyä.....	11
3.3	Laki mielenterveystyön taustalla.....	12
3.4	Mielenterveystyön palvelujärjestelmä.....	13
3.5	Mielenterveyskuntoutus osana mielenterveystyötä .....	15
4	PALVELUOHJAUS PALVELUIDEN PIIRIIN OHJATTAESSA .....	18
4.1	Palveluohjauksen prosessi.....	19
4.2	Yhteiskuntaosaaminen palveluohjauksessa .....	21
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	22
5.1	Tuotteistamisprosessin vaiheet.....	23
5.2	Palvelukansion tarve ja ideointi .....	25
5.3	Alkukartoitus haastatteluiden avulla ja haastatteluiden analysointi.....	26
5.4	Palvelukansion työstäminen .....	28
5.5	Palvelukansion testaus ja viimeistely.....	29
5.5.1	Työntekijöiden palaute palvelukansiosta .....	29
5.5.2	Asiakkaiden palaute palvelukansiosta .....	30
5.6	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	31
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	33
6.1	Kehittämistyön prosessin arviointi.....	35
6.2	Opinnäytetyön merkitys.....	35
6.2.1	Merkitys toimeksiantajalle ja Varapäreen asiakkaille.....	36
6.2.2	Merkitys meille opinnäytetyön tekijöille.....	36
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	38
	LIITE 1: HAASTATTELURUNGOT.....	41
	LIITE 2: PALAUTELOMAKE ASIAKKAILLE .....	43
	LIITE 3: PALVELUKANSIO KUNTOUTUMISEN TUEKSI.....	44

## 1 JOHDANTO

Mielenterveyslain (1990, § 1) mukaan mielenterveystyö on psyykkisen hyvinvoinnin edistämistä ja mielenterveyshäiriöiden ehkäisemistä. Mielenterveystyöhön kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joita tarjotaan mielenterveydenhäiriöstä kärsiville henkilöille. Palveluiden avulla tuetaan mielenterveyskuntoutujan kuntoutumista sekä itsenäistä arjessa selviytymistä. (THL 2017.) Mielenterveyskuntoutujan saattaa olla vaikea löytää tarvitsemansa palvelut, tai palveluihin hakeutuminen voi olla monelle hankalaa. Tämän vuoksi palveluiden tulisi olla helposti saatavilla ja tiedon tulisi löytyä kootusti.

Tämän opinnäytetyön aiheena on palvelukansio mielenterveyskuntoutujille. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kiuruveden Varapäre ry, joka on Kiuruvedellä toimiva matalan kynnyksen kohtaamispaikka mielenterveyskuntoutujille (Kiuruveden Varapäre ry s.a.). Opinnäytetyön kansion tavoitteena on lisätä asiakkaiden tietoisuutta Kiuruveden palveluista ja niiden saatavuudesta. Palvelukansio toimii myös palveluohjauksen työvälineenä ja Varapäreen henkilökunnan työkaluna asiakkaita ohjattaessa. Palveluohjauksella tässä työssä tarkoitamme Varapäreen työntekijän antamaa ohjausta, jonka avulla asiakas pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Tämän opinnäytetyön palvelukansio kootaan sosiaalialan ammattilaisten ja Varapäreen asiakkaiden haastatteluiden pohjalta. Kansioon kerätään mielenterveyskuntoutujille tärkeimpinä nähdyt palvelut. Palvelukansioon sisällytetään kuvauksia palveluista, jotka ehkäisevät, lieventävät tai hoitavat mielenterveyden häiriöitä. Jokaisen palvelun palvelukuvaus sisältää yhteystiedot ohjaukseen ja neuvontaan. (THL 2017a.) Kansioon kootaan oleellimmat Kiuruvedellä asuvien mielenterveyskuntoutujien hyvinvointia ylläpitävät ja edistävät palvelut, jotka soveltuvat mielenterveyskuntoutujien eri elämäntilanteisiin.

Opinnäytetyön avainkäsitteitä ovat kehittämistyö, mielenterveystyö, mielenterveyskuntoutuja, palveluohjaus sekä asiakkaiden osallisuus. Nämä käsitteet tiivistävät työn kokonaisuudessaan. Käsitteiden lisäksi työssä käsitellään mielenterveyden ja mielenterveyden häiriöiden määritelmiä sekä taustalla vaikuttavia lakeja, jotta työn laajempi viitekehys avautuisi lukijalle. Kehittämistyön määritelmän mukaisesti opinnäytetyössä tuotetaan toimeksiantajalle uusi työväline, ja näin ollen kehitetään toimeksiantajan tekemää palveluohjauksellista työtä. Kiuruveden palveluita ja palvelujärjestelmää kokonaisuudessaan on tarkasteltu mielenterveystyön ja palveluohjauksen teorian ja määritelmien pohjalta. Palveluohjauksen käsite on tärkeä osa työtä, sillä palvelukansio tulee olemaan työväline palveluohjauksellisessa työssä. Mielenterveyskuntoutujan käsitteeseen on perehdytty asiakasryhmä huomioiden, näin työ on saatu kohdistettua nimenomaan tälle asiakasryhmälle sopivaksi. Tässä opinnäytetyössä osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista huomiointia yhteiskunnan aktiivisena toimijana. Osallisuus onkin sitä, että tuetaan asiakkaan mahdollisuutta terveyteen, asumiseen, toimeentuloon, sosiaalisiin suhteisiin sekä koulutukseen ja työhön (THL 2017b).

## 2 KIURUVEDEN VARAPÄRE MIELENTERVEYSKUNTOUTUKSEN TOIMIJANA

Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Kiuruveden Varapäre ry, joka on matalan kynnyksen kohtaamispaikka mielenterveyskuntoutujille, heidän omaisilleen ja kaikille mielenterveysasioista kiinnostuneille henkilöille. Mielenterveyskuntoutajat muodostavat vertaisyhteisön, jossa jokaisella on mahdollisuus osallistua talon aktiviteetteihin sekä toiminnan suunnitteluun ja arviointiin. Varapäreessä on mahdollisuus osallistua liikuntaryhmiin, erilaisiin vertaistuen ryhmiin, musiikillisiin aktiviteetteihin sekä seurakunnan järjestämiin tilaisuuksiin. (Kiuruveden Varapäre ry s.a.)

Toiminnassa on tärkeää huomioida jokaisen yksilön henkilökohtaiset voimavarat. Tarkoituksena onkin tukea asiakkaita arjen haasteissa ja pyrkiä löytämään voimavaroja lisääviä tekijöitä. Varapäreen toiminnan tarkoituksena on vertaistuen tarjoaminen mielenterveyskuntoutujille. Vertaistuella tarkoitetaan yhteisöllistä, mutta omaehtoista tukea. Vertaistukeen osallistuvilla on keskenään samankaltainen elämäntilanne tai jokin muu yhdistävä tekijä. Vertaistuen avulla on mahdollisuus luoda toivoa kuntoutumiseen ja tulevaisuuteen. Samankaltaisia kokemuksia kokeneilla ja toisten kuntoutujien selviytymistarinoiden avulla on mahdollista löytää ratkaisuja omaan tilanteeseen ja ehkäistä yksinäisyyttä. Kokemuksia jakamalla ja muiden tuella on mahdollisuus käsitellä omia niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita. (MTKL s.a.a.)

Kiuruveden Varapäreen asiakkaista suurin osa on mielenterveyskuntoutujia. Kävijöihin lukeutuu myös omaisia, opiskelijoita sekä muita mielenterveydestä kiinnostuneita. Mielenterveyskuntoutujalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on ollut mielenterveyshäiriöitä ja joka on kuntoutumassa niistä (MTKL s.a.b.). Mielenterveyskuntoutujan kuntoutumisprosessia ajatellen tärkeitä asioita ovat arjessa selviytyminen, voimaantuminen, merkityksellisyyden tunne omasta itsestä sekä sosiaalinen yhteenkuuluvuuden tunne ja sosiaaliin ryhmiin kuulumisen tunne. Mielenterveyskuntoutuja työskentelee aktiivisesti näitä tavoitteita kohti omaa hyvinvointiaan ja toimintakykyään parantaakseen. (Nordling ja Toivio 2013, 65.) Mielenterveyskuntoutuksessa onkin tärkeää vahvistaa näitä osa-alueita arjen toiminnan kautta.

Toisten ihmisten tuki sekä positiiviset kokemukset ovat ihmistä voimaannuttavia kokemuksia, ja näin ollen myös kantavia ja eteenpäin vieviä tekijöitä. Myös Varapäreen toiminta perustuu asiakkaiden arjessa jaksamisen, sosiaalisen kanssakäymisen sekä voimaantumisen tukemiseen. Varapäreen toiminnalla tuetaan mielenterveyskuntoutujien kuntoutumisprosessia erilaisin kuntouttavien menetelmin, kuten vertaistuella sekä yhteisellä toiminnalla ja tekemisellä. Kuntoutumisen tukeminen lähtee liikkeelle jo arjen rytmistä. Myös Varapäreen toiminta on suunniteltu niin, että ryhmät järjestetään tiettyinä päivinä tiettyyn aikaan. Erilaisilla aktiviteeteilla pyritään löytämään jokaiselle asiakkaalle mieluisaa tekemistä.

Varapäreen tarjoama sosiaalinen kuntoutus täydentää muita Kiuruvedellä tarjottavia kuntoutuspalveluita. Varapäreen asiakkaat ovat kokeneet sosiaalisten suhteiden luomisen ja ylläpitämisen tärkeänä

osana kuntoutumisen prosessia. Varapäreellä käydessämme ja asiakkaisiin tutustuttuamme olemmekin huomanneet paikan tärkeyden siellä käyville asiakkaille. Varapäreestä on muodostunut jokapäiväisten tapaamisten myötä asiakkaille tärkeä yhteisö. Esimerkiksi Varapäreellä toimiva Oma-apuryhmä kertoo asiakkaiden välisestä luottamuksesta. Oma-apuryhmä perustuu vertaistukeen, ja toimii ilman ohjaajaa. Tällaisissa ryhmissä mielenterveyskuntoutujat saavat sosiaalisten suhteiden lisäksi vertaistuen myötä lisää keinoja arkeen sekä vaikeissa elämäntilanteissa selviytymiseen.

Varapäreen toiminnanjohtaja toivoi uutta työvälinettä arjen palveluohjaukseen sekä asiakkaiden ohjaamiseen palveluiden piiriin. Toiminnanjohtaja koki palvelukansion tarpeelliseksi, jotta asiakkaan ohjaus olisi sujuvampaa. Palvelukansion avulla palveluiden yhteystiedot ovat ajantasaiset sekä nopeasti saatavilla. Varapäreen toiminnalla tavoitellaan mahdollisimman hyvää palvelua, näin ollen myös ohjauksella pyritään laadukkaaseen palveluohjaukseen. Uuden työvälineen avulla halutaan kaiken kaikkiaan tukea Varapäreen toimintaa kohti palveluohjauksellisempaa työtettä.

### 3 MIELENTERVEYSTYÖ PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Mielenterveydellä tarkoitetaan sitä, että ihminen ymmärtää omat kykynsä ja kykenee selviytymään eri elämänvaiheisiin liittyvistä haasteista. Lisäksi mielenterveyteen kuuluu se, että ihminen kykenee työskentelemään ja osallistumaan yhteisönsä toimintaan. Mielenterveyteen kuuluu siis muutakin kuin mielenterveyden häiriöt ja mielenterveysongelmat. Yksilön mielenterveyteen vaikuttavat monet ulkoiset ja sisäiset tekijät, kuten elintavat, elinympäristö sekä koulutusmahdollisuudet. Lisäksi erilaisilla geneettisillä tekijöillä voi olla merkitystä mielenterveyden häiriöiden syntyyn. (WHO, 2016.) Mielenterveyteen vaikuttavat eri tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään, ja ne muokkaavat samalla ihmisen henkilökohtaista kokemusta omasta hyvinvoinnistaan. Mielenterveyteen vaikuttavien tekijöiden lisäksi mielenterveyden käsite voidaan jakaa myös neljään eri ulottuvuuteen, eli henkiseen, fyysiseen, psyykkiseen sekä sosiaaliseen osa-alueeseen. Näiden neljän ulottuvuuden kautta mielenterveyttä voidaan tarkastella holistisen näkökulman avulla, eli kokonaisvaltaisesti. (Heikkinen-Peltonen, Innamaa ja Virta 2016, 10.)

Hyvää mielenterveyttä määritellään itsetunnon, elämänhallinnan, sosiaalisten suhteiden sekä vastoin käymisen kohtaamisen kautta (THL 2014a). Mielenterveyttä suojaavat tekijät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin suojaaviin tekijöihin. Sisäisiin suojaaviin tekijöihin luokitellaan esimerkiksi vuorovaikutustaidot, sosiaaliset suhteet, fyysinen terveys sekä perimä. Lisäksi sisäisiin suojaaviin tekijöihin kuuluvat ihmisen omat sisäiset vahvuudet ja voimavarat. Mielenterveyden kannalta tärkeitä ovat hyvä itsetunto, hyväksytyksi tuleminen tunne, ongelmanratkaisutaidot ja mahdollisuus toteuttaa itseään. Koulutusmahdollisuudet, toimeentulo, turvallinen elinympäristö sekä yhteiskunnan auttamisjärjestelmät ovat ulkoisia mielenterveyttä suojaavia tekijöitä. Suomen yhteiskunnassa monet näistä ulkoisista suojaavista tekijöistä ovat laissa määriteltyjä oikeuksia, eli jokaiselle Suomen kansalaiselle taattuja. (Suomen Mielenterveysseura s.a.)

Tässä työssä painotetaan erityisesti mielenterveyttä ajatellen asiakkaiden osallistumista sekä yhteiskunnan jäsenenä toimimista ja osallisuutta. Näitä aiheita käsitellään yhteiskunnan tarjoamien palveluiden kautta. Asiakkaiden osallisuutta ja yhteiskunnan toimintaan osallistumista tuettaessa on huomioitava erityisesti yhteiskunnan palvelujärjestelmässä jo olemassa olevat palvelut. Näillä palveluilla ja niihin osallistumisella on mahdollista lisätä asiakkaiden osallisuutta yhteisöissä sekä niiden erilaisissa toiminnoissa. Tämän opinnäytetyön palvelukansion avulla kootaan asiakkaille tarjolla olevat palvelut yhteen, ja näin ollen tehdään tämä tarjonta tutuksi. Palveluohjauksellisen työn piirteisiin kuuluukin se, että asiakkaita osallistetaan, kannustetaan ja autetaan palveluihin hakeuduttaessa.

#### 3.1 Mielenterveyden häiriöiden taustaa

Mielenterveyshäiriöllä tarkoitetaan erilaisia psykiatrisia häiriöitä. Mielenterveyshäiriöt voidaan jaotella oireiden ja vaikeusasteen mukaan. Vaikeusasteesta riippuen häiriöt voivat aiheuttaa toimintakyvyn ja elämänlaadun heikkenemistä. Mielenterveyden häiriöt ovat riskejä syrjäytymiseen ja voivat vaikuttaa ihmisen ajatuskulkuun, muistiin sekä itsetuntoon. (Kari, Niskanen, Lehtonen ja Arslanoski 2013,



129; THL 2015a.) Mielenterveys voi kuormittua elämän eri vaiheissa ja siirtymätilanteissa. Tällaisessa tilanteessa on yleensä jokin laukaiseva stressitekijä, vaikkakin jo aikaisemmat tapahtumat ja elämäntilanteet vaikuttavat mielenterveyshäiriön syntyyn. (THL 2015a.) Laukaisevia tekijöitä voivat olla esimerkiksi ihmissuhdeongelmat, vastoin käymiset, menetys sekä kriisi- tai traumaattinen tilanne. Joskus jopa vuodenajat saattavat kuormittaa mielenterveyttä. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 123.) Mielenterveyden häiriöitä on käsitelty tässä opinnäytetyössä avataksemme laajemmin mielenterveys-työn taustaa ja viitekehystä.

Oikea-aikaisella hoidolla on tärkeä merkitys mielenterveyden häiriöistä selviytymisessä. Hoidon avulla voidaan taata häiriöistä kärsivälle vähintäänkin tyydyttävään elämään tarvittava tuki ja apu. Mielenterveyden järkkyyssä ja kriisitilanteita kohdatessa onkin tärkeää tunnistaa mielenterveyden häiriö ajoissa ja löytää siihen sopiva hoito. (THL 2015a.) Varhaisella tilanteeseen puuttumisella pyritään turvaamaan asiakkaan hyvinvointi ja toimintakyky aktiivisena kansalaisena toimimiseksi.

Mielenterveyden häiriöt voidaan jakaa mielialahäiriöihin, persoonallisuushäiriöihin, neuroottisiin ja stressiin liittyviin häiriöihin sekä psykoottisiin häiriöihin. Näiden lisäksi mielenterveyden häiriöihin voidaan luokitella fysiologiset häiriöt, joita ovat syömishäiriöt sekä ei-elimelliset inihäiriöt. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 107–108.) Mielialahäiriöihin kuuluvat masennus, kaksisuuntainen mielialahäiriö ja mania. Lisäksi mielialahäiriöihin kuuluvat synnytyksen jälkeinen masennus ja kaamosmasennus sekä elimellinen masennus, jonka oireena ovat fyysiset kivut. Mielialahäiriöiden oireiden kesto vaihtelee useista viikoista vuosiin, joten nopeasti ohi menevissä tilanteissa ei voida puhua häiriöistä. Mielialahäiriöihin kuuluvalla kaksisuuntaisella mielialahäiriöllä tarkoitetaan maanisten tai hypomaanisten ja depressiivisten jaksojen vaihtelua. Maanisiin jaksoihin kuuluvat aktiivisuus, toimeliaisuus, vähäinen unen tarve sekä seksuaalivietin voimistuminen. Depressiivisissä jaksoissa ihmisellä on häiriöitä kognitiivisissa toiminnoissa, eli lähimuistissa, keskittymiskyvyssä ja kokonaisuuksien hahmottamisessa. Maanisten ja depressiivisten vaiheiden välissä on täysin oireeton aika. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 123–130.)

Persoonallisuushäiriöt jaetaan usein epäluuloiseen, vaativaan, estyneeseen, huomionhakuiseen ja riippuvaiseen persoonallisuuteen. Epäluuloinen persoonallisuus voidaan jakaa edelleen kolmeksi persoonallisuuden muodoksi: epäsosiaaliseksi, tunne-elämältään epävakaksi sekä eristäytyväksi. Persoonallisuushäiriöstä kärsivän ahdistuksen hallintakeinot sekä minän puolustusmekanismit ovat jääneet varhaisten puolustusmekanismien tasolle, eli kieltämisen ja lohkomisen tasolle. Persoonallisuushäiriöstä kärsivä ei pysty tunnistamaan muiden tunnetiloja tai asettumaan toisten ihmisten asemaan. Persoonallisuushäiriö saattaa myöhemmissä stressiä sisältävissä elämänvaiheissa altistaa ihmissuhdeongelmille, ahdistukselle tai päihdeongelmille. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 133–134.)

Neuroottiset ja stressiin liittyvät häiriöt sisältävät ahdistuneisuushäiriöt, pakko-oireiset häiriöt, dissosiaatiohäiriöt, somatoformiset eli elimelliset häiriöt sekä sopeutumishäiriöt. Ahdistuneisuushäiriöihin kuuluvat pelko-oireiset häiriöt. Piirteisiin lukeutuvat pitkittynyt ahdistuneisuus sekä hermostuneis-

suus, jotka rajoittavat normaalia elämää. Ahdistusta pyritään lievittämään eri keinoilla, joten ahdistukseen liittyy kiinteästi erilaisten riippuvuuksien syntyminen, kuten päihde-, lääke- tai ihmissuhde-riippuvuudet. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 107–108.) Pakko-oireisen häiriön piirteisiin kuuluvat muun muassa pakkoajatukset, kuten sairaaloinen epäily ja pakkotoiminnot. Yleisimpiä oireita ovat peseytymis- tai tarkistamispakko sekä symmetrian eli järjestelmällisyyden pakko. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 111–112.) Dissosiaatiohäiriöllä tarkoitetaan tilaa, jossa henkilö on kykenemätön yhdistämään muistikuvia, tietoisia minäkokemuksia, aistimuksia sekä ruumiinliikkeiden hallintaa keskenään. Dissosiaatiohäiriö voidaan jakaa dissosiativiseen muistinmenetykseen, pakkovaellukseen, motoriseen häiriöön sekä sulkutilaan. Lisäksi dissosiativisiin häiriöihin kuuluvat myös sivupersonahäiriö, hurmos- ja haltiotilat sekä dissosiativinen tunnottomuus, kouristukset tai aistihäiriöt. Rakenteellinen dissosiaatioteoria määrittelee dissosiaation vakavaksi persoonallisuuden yhtenäisyyden epäonistumiseksi, joka haittaa minäkokemuksen muodostumista, ja täten muuttaa persoonallisuutta. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 117.)

Yleensä lyhytaikaisiin psykoottisiin häiriöihin luokitellaan skitsofrenia ja skitsotyyppinen häiriö, skitsoaffektiiviset häiriöt, pitkäaikaiset harhaluuloiset häiriöt sekä akuutit ja ohimenevät psykoottiset häiriöt. Psykoosilla tarkoitetaan yleisnimitystä mielenterveyshäiriöille, joissa ihmisen todellisuuden-taju vääristyy. Myös psykoottinen masennus ja maanis-depressiivisyys kuuluvat psykoottisiin häiriöihin. Skitsofrenian syntyyn vaikuttavia tekijöitä ovat geenit, vuorovaikutus ympäristötekijöiden kanssa sekä varhaiset hermostolliset kehitykselliset häiriöt. Keskushermoston kehittymättömyyteen vaikuttavat ravinnon puute, infektiot ja päihteet. Skitsofrenian syntyyn liittyy erilaisia tunne-elämän, toimintakyvyn ja ajattelun sekä havaitsemisen muutoksia. Tunne-elämän muutoksia ovat ahdistuneisuus, yliherkkyys ja haavoittuvuus. Toimintakyvyn muutoksia voivat olla passivoituminen tai toimintojen käynnistämisen vaikeus, kun taas ajattelun ja havaitsemisen muutoksiin kuuluvat pakonomaiset ajatukset ja oman ruumiinkuvan hahmottamisen vaikeudet. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 138–142.)

Psykoositasoiisiin sairauksiin luokitellun harhaluuloisuushäiriön keskeisenä oireena ovat loogiset harhaluulot. Harhaluulo määritellään vääräksi uskomukseksi, johon ihminen uskoo faktoista huolimatta. Harhaluuloisuushäiriön taustalla voivat vaikuttaa monet eri tekijät, kuten luonteenpiirteet, elämäkokemukset sekä jotkin sairaudet tai kemialliset aineet. Harhaluuloisuushäiriöihin kuuluvat muun muassa vainoharhaisuus eli paranoia, mustasukkaisuusharhaluulot sekä somaattiset harhaluulot. Vainoharhaisuuden tunnusmerkki on vainotuksi tulemisen kokemus, taustalla voi olla todellinen tai koettu huono kohtelu. Mustasukkaisuusharhaluulolla tarkoitetaan harhaluuloa puolison uskottomuudesta, tähän kuuluu erityisesti uskottomuuden merkkien löytämistä sekä voimakasta katkeruuden tunnetta. Somaattisten harhaluulojen merkkejä ovat ihmisen tuntemat epätavalliset oireet ja tuntemukset. Yleistä on, että ihminen tuntee sairastavansa jotakin sairautta, ja oireet jatkuvat, vaikka tutkimuksissa ei ole todettu sairautta. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 148–149.)

Mielenterveyden häiriöt ovat kokonaisuudessaan hyvin laaja määritelmä, koska häiriöt voidaan ryhmitellä eri luokkiin. Mielenterveyden häiriöiden osa-alueet ovat keskenään hyvin erilaisia, mutta

näillä osa-alueilla on kuitenkin myös monia yhtäläisyyksiä. Yleisiä mielenterveyden häiriöiden taustalla vaikuttavia tekijöitä ovat lapsuudessa tapahtuneet kokemukset sekä elämäntapaan vaikuttaneet tapahtumat. Mielenterveyden häiriöiden yleisinä vaikutuksina taas voidaan nähdä tunne-elämän vaikeudet, sosiaalisten suhteiden muuttuminen sekä toimintakyvyn heikkeneminen. Vaikutukset ovat aina hyvin yksilölliset, diagnoosista ja asiakkaasta itsestään riippuen. Jopa samasta mielenterveyden häiriöstä kärsivien yksilöiden erot toimintakyvyssä voivat vaihdella suuresti. Vaikka mielenterveyden häiriöt luokitellaan eri osa-alueisiin ja diagnoosi on usein hoidon ja kuntoutuksen taustalla, ei häiriön muodolla välttämättä ole merkitystä kuntoutusprosessissa. Varapäreen vertaistuen ryhmät eivät ole muodostuneet diagnoosien perusteella, vaan mielenterveyden häiriöt huomioidaan kokonaisuutena.

### 3.2 Mielenterveystyön määrittelyä

Mielenterveislain mukaan mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilön psyykkisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn sekä persoonallisuuden kasvun edistämistä. Lisäksi mielenterveystyöhön kuuluvat mielenterveyden häiriöiden ehkäiseminen, lievittäminen ja parantaminen. Mielenterveystyö sisältää mielenterveydenhäiriöistä poteville henkilöille annettavat sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut. Mielenterveystyöhön kuuluvalla ehkäisevällä työllä kehitetään väestön elinolosuhteita siten, että ne ennaltaehkäisevät mielenterveydenhäiriöiden syntyä, edistävät mielenterveystyötä sekä tukevat mielenterveyspalvelujen järjestämistä. (Mielenterveislaki 1990, § 1.)

Ennaltaehkäisevillä mielenterveyspalveluilla ja muiden palveluiden ehkäisevällä työllä on tärkeä merkitys monissa eri elämänvaiheissa ja -tapahtumissa. Ennaltaehkäisevän työn avulla pyritään minimoimaan mahdolliset tulevat ongelmat jo etukäteen, sen onkin nähty olevan hyvinvoinnin lisäksi myös taloudellisesti yhteiskunnalle hyödyllisempää. Ennaltaehkäisevä työ voidaan nähdä merkityksellisenä myös syrjäytymisen ehkäisemisen näkökulmasta. Työelämän ja tiiviin työllistymistä tukevan työn avulla varmistetaan asiakkaiden aktiivinen toimijuus sekä yhteiskunnan jäsenenä toimiminen.

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty, että mielenterveystyöhön kuuluvat sosiaalipalvelut, psykososiaalinen tuki sekä sosiaalihuollon mielenterveyspalvelut. Sosiaalipalveluiden rooliin sisältyy mielenterveyttä suojaaviin ja vaarantaviin tekijöihin liittyvä ohjaus ja neuvonta. Lisäksi siihen kuuluu tarpeen mukainen yksilön ja perheen psykososiaalinen tuki. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 25.) Sosiaalipalveluiden rooli mielenterveystyössä keskittyy nimenomaan ohjaukseen, neuvontaan sekä asiakkaiden kuulemiseen. Terveystuon palveluiden lisäksi mielenterveyspalveluiden kokonaisuutta täydennetään tällaisella asiakkaiden ohjauksella ja heidän tukemisella. Käytännössä ohjaus on asiakkaan tarvitsemien palveluiden piiriin ohjaamista ja hänen tarvitsemansa tuen takaamista.

Mielenterveyshäiriöistä kärsiville henkilöille tarjotaan erilaisia hoitoja ja kuntoutuspalveluita. Osa mielenterveystyötä on myös se, että elinolosuhteita kehitetään niin, että ne edistäisivät positiivista mielenterveyttä ja samalla ehkäisisivät riskitekijöitä. Mielenterveystyö käsitteenä voidaan jakaa hoitoon ja kuntoutukseen, mielenterveyden edistämiseen sekä mielenterveyshäiriöiden ehkäisyyn. Hoi-

toon ja kuntoutukseen kuuluvat häiriöiden tunnistaminen, erilaiset tutkimukset sekä hoitoa ja kuntoutumista tukeva mielenterveystyö. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 77.) Mielenterveystyön mukaan palvelut tulee järjestää ensisijaisesti avohoitona ja niissä tulee tukea oma-aloitteista hoitoon hakeutumista (mielenterveystyölaki 1990, § 4). Laitoshuollosta avohuoltoon siirryttäessä on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota asiakkaiden ohjaukseen ja oikean avun löytymiseen. Palvelukansiolla onkin tärkeä merkitys, kun halutaan varmistaa, että asiakas saa monipuoliset palvelut ja kokonaisvaltaisen kuntoutuksen. Lisäksi avopalveluissa korostuvat entisestään asiakkaan toimijuus ja kuntoutukseen osallistuminen. Tämän vuoksi asiakkaan voimaannuttaminen omien asioiden hoitoon on tärkeä tavoite kuntoutusta tuettaessa.

Mielenterveyden edistämisen tarkoituksena on suojella, parantaa sekä pitää yllä yksilöiden mielenterveyttä niin yksilötasolla kuin valtakunnallisestikin. Valtakunnallisella tasolla mielenterveyden edistämiseen kuuluvat päätöksenteko ja valtakunnallinen suunnittelu. Erilaisilla säädöksillä pyritään turvaamaan mahdollisimman hyvät hyvinvointipalvelut sekä jokaisen toimeentulo. Ehkäisevällä mielenterveystyöllä pyritään vaikuttamaan erityisesti riskiryhmiin sekä mielenterveydelle haitallisiin tekijöihin. Tavoitteena on tukea selviytymistä ja hyvinvointia samalla, kun tunnistetaan ja vaikutetaan riskitekijöihin. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 77–79.)

Mielenterveystyön ensisijainen tavoite on vahvistaa mielenterveyttä suojaavia tekijöitä ja lisäksi poistaa ja vähentää sitä vaarantavia tekijöitä. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluissa pyritään ottamaan mahdollisimman laajasti huomioon asiakkaan mielenterveyttä suojaavat tekijät niin, että niiden avulla voidaan tukea asiakkaan mielenterveyttä. Etenkin ennaltaehkäisevässä mielenterveystyössä huomioidaan mielenterveyttä vaarantavat tekijät ja niihin pyritään puuttumaan jo alkuvaiheessa. Ennaltaehkäisevään sekä kuntoutukselliseen mielenterveystyöhön kuuluvat ohjaus ja neuvonta ovat mielenterveystyön yleisin työmuoto. Asiakkaan tukemisen lisäksi mielenterveystyöhön kuuluu tarpeen mukaan myös asiakkaan läheisille tarjottava psykososiaalinen tuki. (THL 2015b.)

Mielenterveystyön eri työmuotoja toteutetaan eri palvelutahoilta. Työssä ovat mukana niin mielenterveystoimistot ja psykiatriset poliklinikat, kuin myös erilaiset kolmannen sektorin toimijat. Kolmannen sektorin palveluilla tarkoitetaan julkisia ja yksityisiä palveluita täydentäviä toimijoita, kuten yhdistyksiä sekä järjestöjä. Varapäreen rooli palveluiden tuottamisessa on sosiaalisessa kuntoutuksessa ja vertaistuen tarjoamisessa. Muun lääkinnällisen ja hoidollisen kuntoutuksen lisäksi Varapäreen toiminta lisää asiakkaiden sosiaalista kanssakäymistä ja sosiaalisten taitojen ylläpitämistä.

### 3.3 Laki mielenterveystyön taustalla

Mielenterveyspalveluita säättävät erilaiset lait ja asetukset. Näitä ovat kansanterveystyölaki, mielenterveystyölaki sekä -asetus, sosiaalihuoltolaki erikoissairaanhoidonlaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 81.) Kunnan sekä kuntayhtymän ja niihin kuuluvien terveyskeskusten sekä sosiaalihuollon ja erityispalve-

luiden tulee huolehtia siitä, että mielenterveyspalveluista muodostuu toimiva kokonaisuus. Mielenterveyslain mukaan kunnan tulee huolehtia alueellaan mielenterveyspalveluiden järjestämisestä osana kansanterveysystyötä. Erikoissairaanhoidon annettavien mielenterveyspalveluiden järjestämisvastuu kuuluu sairaanhoitopiirin kuntayhtymälle. Mielenterveyden häiriöstä kärsivälle on yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa järjestettävä riittävä hoito ja palvelut, kuten lääkinnällinen tai sosiaalinen kuntoutus sekä palveluasuminen. (Mielenterveyslaki 2016, § 5.)

Sosiaalipalveluja on järjestettävä asiakkaan tuen tarpeiden mukaisesti. Sosiaalipalveluiden tulee tukea asiakasta jokapäiväisessä elämästä selviytymisessä, esimerkiksi asumisessa ja toimeentulossa. Lisäksi sosiaalipalveluilla pyritään edistämään osallisuutta ja ehkäisemään syrjäytymistä. Muita tuen kohteita ovat muun muassa lähisuhde- ja muu väkivalta ja niiden ehkäiseminen, kriisitilanteet sekä lapsen kehityksen ja muun perheen tukeminen. Sosiaalihuoltolaissa lueteltuihin kunnallisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat muun muassa sosiaalityö, asumispalvelut, kotipalvelu ja -hoito, laitospalvelut sekä sosiaalinen kuntoutus. Lisäksi liikkumista tukevat palvelut, perhetyö sekä kasvatus- ja perheneuvonta, sosiaaliohjaus sekä päihde- ja mielenterveysystyö kuuluvat kunnan järjestämiin sosiaalipalveluihin. Perhetyön osalta sosiaalityössä määritellään lapsen ja vanhempien tapaamisia ja niiden valvontaa. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 11–14.)

Tämän opinnäytetyön palvelukansiota ajatellen sosiaalihuolto- ja mielenterveyslain määrittelemät palvelut tulee huomioida palveluita rajattaessa. Sosiaalihuoltolain pohjalta kansioon on valittu julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista asumispalvelut, ateriapalvelut, kotihoito ja -palvelut, kuljetuspalvelut, laitospalvelut sekä mielenterveysystyötä tukevista palveluista Kiuruveden Varapäre sekä Päiväkeskus Pysäkki. Päiväkeskus sekä Varapäre ovat kolmannen sektorin toimijoita, jotka tukevat julkisten ja yksityisten mielenterveyspalveluiden tarjoamaa kuntoutusta. Lisäksi palvelukansio sisältää erilaisia harrastus- ja kulttuuripalveluita. Muita mielenterveyskuntoutujille tärkeäksi nähtyjä ja kansioon valittuja palveluita ovat Kansaneläkelaitos, eli Kela sekä edunvalvonta, velkaneuvonta, oikeusapu, vertaistuen tarjoajat ja seurakunnan palvelut.

### 3.4 Mielenterveysystyön palvelujärjestelmä

Mielenterveyspalveluiden palvelujärjestelmä koostuu julkisista ja yksityisistä palveluista sekä kolmannen sektorin, eli esimerkiksi järjestöjen, tuottamista palveluista (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 81–82). Ensisijaisia hoidossa ovat avopalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut. Lisäksi mielenterveyspalveluja järjestetään erikoissairaanhoidon psykiatrian poliklinikoilla ja psykiatrisena sairaalahoitona. Näiden palveluiden lisäksi kunnat järjestävät mielenterveyskuntoutujille asumispalveluita, kotipalveluita ja kuntouttavaa työtoimintaa. (STM s.a.a.)

Peruspalveluilla tarkoitetaan kunnan tai kuntien järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Peruspalvelut tulee järjestää mahdollisimman lähelle kunnan asukkaita, jotta palvelut olisivat helposti saatavilla. Tähän ryhmään kuuluvat siis terveydenhuolto ja sosiaalihuolto. Kunnalla onkin velvollisuus järjestää lakisääteiset palvelut. (STM s.a.b.; WHO s.a.) Hoidon aloittaminen

sekä siihen liittyvät tutkimukset ja diagnoosit kuuluvat usein perusterveydenhuollon vastuulle (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 82; WHO s.a.). Myös mielenterveyspalveluiden järjestämisen ensisijainen vastuu on kunnilla sekä erikoissairaanhoidolla. Näihin palveluihin lukeutuvat muun muassa ohjaus, neuvonta sekä tarpeenmukainen psykososiaalinen tuki, kuten kriisitilanteissa järjestettävä tuki. Lisäksi mielenterveyspalveluihin kuuluvat mielenterveyden häiriöiden tutkimus, hoito ja kuntoutus. Kunnan sosiaali- ja terveydenhuolto vastaa myös mielenterveydenhäiriöiden ehkäisystä, varhaisesta tunnistamisesta, kuntoutuksesta ja asianmukaisesta hoidosta. (STM s.a.a.) Peruspalveluiden lisäksi mielenterveyskuntoutujien hoidossa ja kuntoutuksessa tärkeä merkitys on erilaisilla erityispalveluilla. Esimerkiksi erikoissairaanhoidon puolelta psykiatrinen erityissairaanhoido on mielenterveydenhäiriöiden hoidossa tärkeä taho. Hoidon ja kuntoutuksen lisäksi kunnan järjestämiin palveluihin voidaan luokitella myös ammatilliset palvelut, kuten kuntouttava työtoiminta. (THL 2017.)

Yksityisten ja kolmannen sektorin mielenterveyspalveluiden tarkoituksena on täydentää ja korvata julkisia palveluita. Esimerkiksi monet psykoterapian palvelut ovat yksityisten tuottamia mielenterveyspalveluita, joita kunnat, Kela ja vakuutuslaitokset ostavat. Yksityiset toimijat voivat tarjota mielenterveyskuntoutujille myös erilaisia hoito- ja kuntoutuspalveluita sekä tuetun asumisen palvelua. Yksityisten palveluiden avulla tarjontaa on mahdollista monipuolistaa ja tarjota asiakkaille yksilöllisiä vaihtoehtoja. Yksityiset palvelut ovatkin lisääntyneet, ja ne korvaavat julkisia palveluita, kun julkiset eivät yksinään enää riitä. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 83.) Taloudellista voittoa tavoittelemattomat kolmannen sektorin palveluntarjoajat monipuolistavat palvelujärjestelmän palvelutarjontaa. Kolmannen sektorin toimijoita ovat yrittäjien lisäksi erilaiset vapaaehtoiset toimijat, seurakunnat sekä järjestöt. Näiden palveluntarjoajien toiminnassa erityisesti vertaistuki on asiakkaille tärkeässä roolissa. (Forss ja Vatula-Pimiä 2014, 50–52.)

Mielenterveystyön avopalveluihin kuuluvat muun muassa perusterveydenhuollon, mielenterveystoimistojen ja psykiatristen poliklinikoiden vastaanottokäynnit. Useat avohuollon toimet ja hoidot ovat kuitenkin muuttuneet avohuollon resurssien supistumisen vuoksi yksityissektorin toiminnaksi. Avopalveluina järjestetään usein myös mielenterveyskuntoutujille tarjottavat asumispalvelut. Näiden palveluiden lisäksi pitkäaikaissairaille on tarjolla erilaista päivätoimintaa ja kuntoutukseen liittyvää tukipalvelua. (THL 2014b.) Avopalveluiden tavoitteena onkin tukea asiakasta arjessa, mutta kuitenkin niin, että asiakas kykenisi asumaan kotona omassa tutussa elinpiirissään.

Ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä tehdään monin eri tavoin yhteiskunnassa. Toimivan sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän tavoitteena on suojata kansalaisia mielenterveyden riskien varalta. Esimerkiksi lastensuojelu pyrkii suojaamaan riskiryhmissä olevia lapsia myöhemmiltä ongelmilta, kuten myös mielenterveysongelmilta. (Kari ym. 2013, 170.) Ohjaus, neuvonta ja psykososiaalinen tuki voidaan nähdä hoidollisen palvelun lisäksi myös ennaltaehkäisevänä palveluna. Lisäksi ennaltaehkäiseviin sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luokitella kriisitilanteissa tarvittava psykososiaalinen tuki sekä mielenterveydenhäiriöiden tutkimukset, varsinkin ennen diagnoosia. (THL 2017.)

Edellä mainittujen palvelumuotojen lisäksi palvelujärjestelmään voidaan luokitella kuntoutuspalvelut. Näitä ovat Kelan kuntoutus vajaakuntoisille ja vaikeavammaisille sekä Kelan harkinnanvarainen kuntoutus. Lisäksi työeläkelakien ja vakuutusten piiriin kuuluvat kuntoutukset voidaan nähdä osana kuntoutusjärjestelmää. Nämä kuntoutukset ovat tiettyihin yksilön tarpeisiin vastaavia. Kelan kuntoutuksilla on tärkeä merkitys mielenterveyskuntoutujien palvelujärjestelmässä muun muassa ammatillista kuntoutumista ajatellen. Kuntoutusmuodot pitävät kuntoutujan toimintakykyä yllä, esimerkiksi kuntoutujan taloudellista tilannetta tukemalla. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä ja Ihalainen 2009, 198–199.)

Perus-, avo- ja ennaltaehkäisevien palveluiden jaon mukaan on voitu kartoittaa Kiuruvedellä olevat mielenterveyskuntoutujille suunnatut palvelut. Jokaista palvelujärjestelmän osaa voidaan tarkastella paikallisesti, ja tässä työssä näitä osa-alueita on tutkittu Kiuruveden näkökulmasta. Mielenterveyspalveluiden järjestämistä vastuu pohjautuu mielenterveyslakiin. Mielenterveyslaissa on määritelty mielenterveyspalveluiden, ja niiden eri osien järjestäminen osana sosiaali- ja terveydenhuoltolakeja. Nämä määräykset on huomioitu myös tässä opinnäytetyössä palveluita rajattaessa. Palvelukansiota koottaessa huomasimme, että jopa Kiuruveden kokoisen kaupungin mielenterveyspalvelut muodostavat melko laajan tarjonnan. Palvelukokonaisuudessa on huomioitu niin hoito- ja kuntoutuspalvelut kuin vertaistukikin. Monipuolisen palvelutarjonnan avulla taataan asiakkaille fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen palveluiden kokonaisuus, jossa huomioidaan elämän eri osa-alueet. Haastatteluita ja palvelutarjontaa yhdistettäessä huomasimme kuitenkin, että erityisesti ystäväpalvelun kaltainen toiminta puuttuu Kiuruvedeltä. Tällainen toiminta oli toivottua, kun sosiaaliset suhteet muuten ovat vähäiset. Kiuruveden Suomen Punaiseen Ristiin yhteyttä ottaessamme saimme selville, että toiminta etsii uusia ystäviä, eikä heillä siksi ole tällä hetkellä tarjota kyseistä palvelua. Tämä onkin siis erityisesti kehitettävä kohde Kiuruveden palvelutarjonnassa muuta tarjontaa täydentämään.

### 3.5 Mielenterveyskuntoutus osana mielenterveystyötä

Mielenterveyskuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalista tai lääketieteellistä toimintaa. Kuntoutuksessa vahvistetaan kuntoutujan psykososiaalista toimintakykyä sekä elinympäristöön sopeutumista. Yksilöä korostavan kuntoutuksen lisäksi kuntoutuminen ja sen tukeminen voidaan nähdä yhteiskunnallisena tekijänä. Yhteiskunnallisesti kuntoutustyöllä pyritään ylläpitämään ja parantamaan väestön toimintaja työkykyä, ja tätä työtä voidaan tehdä muun muassa lainsäädännön keinoin sekä palvelurakenteen eri osien avulla. Työelämässä aktiivinen ihminen voidaan yhteiskunnassa nähdä tuottavana kansalaisena. Syrjäytymisen ehkäisemiseksi tärkeitä yhteiskunnan tehtäviä ovat väestön työllistäminen sekä työmarkkinakelpoisuuden ylläpitäminen. (Kettunen ym. 2009, 7.) Kuntoutus voidaan määritellä prosessiksi, jossa autetaan henkilöitä, joilla on heikentynyt toimintakyky. Kuntoutuksessa pyritään tavoittelemaan ja ylläpitämään mahdollisimman hyvää fyysisen, sosiaalisen, psyykkisen ja älyllisen toiminnan tasoa. (Laukkala, Tuisku, Fransman ja Vorna 2015.)

Mielenterveyskuntoutuksen tavoitteena on auttaa kuntoutujaa osallistumaan sosiaalisiin yhteisöihin, toimimaan aktiivisena kansalaisena sekä ylläpitämään kuntoutujan omaa elämänhallintaa. Mielenterveysongelmien ja niistä johtuvan uupumisen vuoksi kuntoutujien sosiaaliset suhteet voivat kärsiä ja yhteisöihin aktiivisesti osallistuminen vähentyy. Tämän vuoksi on tärkeää tukea kuntoutujaa toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä voimavarojen ja hallinnan tunteen lisäämisessä. Lisäksi on tärkeää tarjota välineitä ja keinoja itsenäiseen elämään itsemääräämisoikeuden toteutumisen tueksi. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 296; Laukkala ym. 2015.) Mielenterveyskuntoutuksen prosessissa tulisi ottaa huomioon kuntoutujan henkilökohtainen asiantuntemus omasta elämästään (Kari ym. 2013, 129). Kuntoutukseen kuuluu myös se, että kuntoutujat käyttävät yhteiskunnan eri toimijoiden järjestämiä kulttuuri- sekä harrastuspalveluita, kuten kansalaisopiston kurseja ja tapahtumia sekä osallistuvat eri järjestöjen toimintaan (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 315–318). Muutosta ajatellen sosiaalisessa kuntoutuksessa tärkeitä ovat psyykkisen kuntoutuksen lisäksi myös työllistävät palvelut kuten kuntouttava työtoiminta, liikuntapalvelut, eli liikunta yleensä sekä opiskelun tukeminen (Laukkala ym. 2015).

Kuntoutus voidaan jakaa neljään erityyppiseen kuntoutusmuotoon; sosiaaliseen, ammatilliseen, lääkinnälliseen ja kasvatukselliseen kuntoutukseen. Lääkinnällisellä kuntoutuksella tarkoitetaan terveydenhuollon tai Kansaneläkelaitoksen järjestämää kuntoutusta. Näihin kuntoutuksiin kuuluvat muun muassa erilaiset terapiat, kuten psykoterapia ja fysioterapia. Ammatillisella kuntoutuksella pyritään lisäämään kuntoutujan työkykyä ja mahdollisuutta siirtyä työelämään. Kasvatuksellinen kuntoutus on lähinnä osa lasten ja nuorten kasvatustyötä, johon kuuluvat kouluun ja opetukseen liittyvät erityisjärjestelyt ja tukitoimet. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 296–299.) Lääkinnällistä ja ammatillista kuntoutusta voidaan täydentää sosiaalisella kuntoutuksella, kun toimintakyvyn parantamisella ei saavuteta riittävää sosiaalista osallisuutta (Laukkala ym. 2015).

Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään lisäämään ja vahvistamaan kuntoutujan toimintakykyä. Lisäksi tämän kuntoutusmuodon avulla tuetaan yhteisöihin kuulumista sekä yhteiskunnassa toimimista. Ihmissuhteiden ylläpitämistä tukemalla ja yhteisöissä aktiivisena olemalla voidaan ehkäistä kuntoutujan syrjäytymistä. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluvat muun muassa päivätoiminta, tuettu asuminen ja kuntouttava työtoiminta. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 298.) Käytännön kuntoutukseen ja tukimuotoihin sisältyy muun muassa kotikäyntejä, asioiden hoitamista ja asiakkaan mukana kulkeamista arjen toiminnoissa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on tärkeää arvioida asiakkaan elämäntilanne sekä palvelujen ja tuen tarve, jotka ovat pohjana kuntoutumisen suunnittelulle ja etenemiselle (Laukkala ym. 2015). Tukemalla yhteisöihin kuulumista voidaan samanaikaisesti ylläpitää asiakkaan työkykyä. Sosiaalista toimintakykyä vahvistamalla tuetaan asiakkaan työyhteisöihin sopeutumista ja työssä toimimista.

Kiuruveden Varapäreen toiminta pohjautuu sosiaaliseen kuntoutukseen. Toiminnalla pyritään lisäämään ja vahvistamaan asiakkaiden sosiaalisia suhteita ja sosiaalista kanssakäymistä. Varapäreen asiakkaat käyvät Varapäreessä lähes päivittäin. Tämä lisää heidän sosiaalista osallistumistaan, ja näin ollen se voidaan nähdä myös syrjäytymistä ehkäisevänä toimintana. Varapäreen toiminta on



asiakkaille ikään kuin päivätoimintaa, johon kuuluu ryhmätoimintaa, yhdessä tekemistä, ruokailua sekä kahvittelua. Varapäreen sosiaalista kuntoutusta tukeva toiminta tukee siis osaltaan muita kuntoutuksen osa-alueita; lääkehoitojen, terapioiden sekä muiden hyvinvointiin liittyvien palveluiden lisäksi Varapäre tuo asiakkailleen sosiaalisia kohtaamisia ja kanssakäymistä.

#### 4 PALVELUOHJAUS PALVELUIDEN PIIRIIN OHJATTAESSA

Palveluohjauksella tarkoitetaan työtä, jonka avulla yhdistetään ja edistetään eri organisaatioiden välistä toimintaa. Palveluohjaus on työtapaa, jolla korostetaan asiakkaan etua, ja jossa palveluohjaajalla on vastuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Palveluohjauksen tavoitteena on lisätä asiakkaan hyvinvointia, ja itsenäisyyttä voidaan tukea esimerkiksi koulutuksen, palveluiden ja yhteistyön avulla. Palveluohjauksellisen työn tavoitteena on tarjota asiakkaalle ammattilaisen tukea. Ohjausta tarjotaan elämänhallinnan lisäämiseksi tai äkillisten kriisien tueksi. Palveluohjaus on asiakastyön menetelmä ja palveluiden yhteensovittamista. Keskeistä työssä on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamusuhde, jonka avulla pyritään asiakaslähtöiseen ja asiakasta korostavaan työhön. Palveluohjaukseen kuuluvat asiakkaan tarvitsemien palveluiden suunnittelu, niiden hankkiminen sekä huolehtiminen siitä, että asiakkaan prosessi etenee suunnitellusti. (Blundo ja Simon 2016, 40–41; THL 2015c.)

Sosiaalihuoltolaissa määritellyllä sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen ohjausta, neuvontaa ja tukea palveluiden käytössä. Lisäksi sosiaaliohjaukseen kuuluu yhteistyö eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen toimintakykyä ja elämänhallintaa vahvistamalla. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 16.) Sosiaaliohjauksen tavoitteena on tukea asiakasta hänen kuntoutumisprosessinsa aikana siten, että muu kuntoutus ja hoito mahdollistuvat sujuvasti. Sosiaaliohjauksella pyritään luomaan mahdollisimman hyvät puitteet asiakkaan kuntoutumiselle, jotta asiakkaan arki toimisi. Tämän vuoksi ohjauksellisessa työssä huomioidaan monipuolisesti asiakkaan eri elämän osa-alueita, aina kotioloista ihmissuhteisiin ja taloudelliseen selviytymiseen.

Sosiaaliohjaukseen verrattuna palveluohjaus keskittyy nimenomaan palveluiden kokoamiseen ja sopivan palvelukokonaisuuden luomiseen, eli tuen tarjoamiseen palveluiden avulla. Kumpikin ohjauksen muoto korostaa asiakkaan etua ja itsenäisyyden tukemista. Sosiaali- ja palveluohjauksen käsitteet ja työn sisältö ovat siis hyvin samankaltaisia. Palveluohjaaja toimii eri toimijoiden välisenä yhteistyötekijänä, ja näin ollen takaa asiakkaalle monipuolisen kuntoutumisprosessin ja hänen tarvitsemansa avun ja tuen. Varapäreessä palveluohjaus on osa toiminnanohjaajan ja -johtajan tekemää työtä, sillä he ohjaavat asiakkaita palveluiden piiriin. Tässä palveluohjauksellisessa työssä palvelukansio on hyvä työväline. Palvelukuvausten avulla on mahdollista selvittää, mitä palvelua asiakas tarvitsee. Ajantasaisten yhteystietojen avulla asiakas voidaan ohjata oikeaan paikkaan. Palvelukansio toimii siis ohjauksen tukena, sillä sen kautta palvelut tehdään asiakkaalle tutuiksi.

Ammattitaitoisella ja saatavilla olevalla palvelulla voidaan mahdollistaa asiakkaille oikea palvelu. Haastavassa elämäntilanteessa olevat asiakkaat tarvitsevat usein sosiaali- ja terveyspalveluita, ja saattavat tarvita erityistä tukea oikeiden palveluiden löytämiseen ja hankkimiseen. Tällaisessa tilanteessa olevilla asiakkailla ei useinkaan ole voimavaroja omien oikeuksiensa ajamiseen, varsinkin, kun nykyisen yhteiskuntamme palvelujärjestelmä ja sen lait muodostavat hyvin monimutkaisen kokonaisuuden. (Näkki ja Sayed 2015, 43.) Palveluohjauksen avulla on mahdollisuus ohjata asiakkaat niiden palveluiden piiriin, joita he juuri silloisessa elämäntilanteessaan tarvitsevat. Oikeat palvelut voidaan

löytää, kun kuunnellaan asiakkaiden omia kokemuksia ja pohditaan, millaista apua he tarvitsevat. Palveluohjaus on siis sitä, että löydetään asiakkaalle tarpeellisimmat ja oikea-aikaiset palvelut hänen elämäntilanteeseensa. Näin asiakasta tuetaan hänen elämässään sekä sen kriiseissä ja tapahtumissa.

Suomisen ja Tuomisen mukaan ”palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.” Itsenäisen elämän tukemisella tarkoitetaan sitä, että vahvistetaan asiakkaan omaa toimintakykyä. Tukemisen päämääränä on se, että asiakkaan roolia vahvistamalla hänen on mahdollista siirtyä oman elämänsä toimijaksi. Asiakkaan tukeminen voidaan nähdä hänen voimaannuttamisena tai vahvistamisena. (Suominen ja Tuominen 2007, 13.) Voimaannuttamisella palveluohjausta ajatellen tarkoitetaan sitä, että asiakasta vahvistetaan ja tuetaan toimimaan itsenäisesti ja aktiivisesti yhteiskunnan palvelujärjestelmässä. Oma-aloitteinen palveluihin hakeutuminen on monille hankalaa, joten tällöin on tärkeää tukea asiakasta hänen prosessinsa alkuvaiheessa ja kannustaa hakemaan apua ja niitä palveluita, joita hän tarvitsee ja joihin hän on oikeutettu.

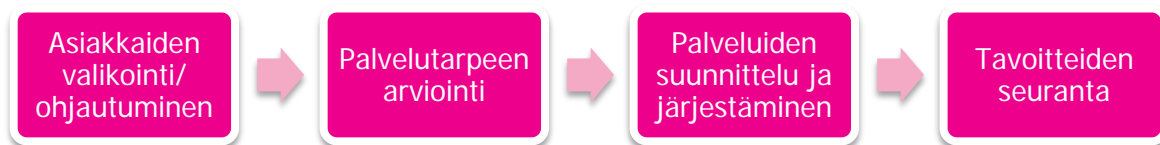
Kuntoutuksen palveluohjaus on tapahtumaketju, tai sen osista syntyvä prosessi, jossa palveluohjaaja auttaa asiakasta määrittelemään ja valitsemaan asiakkaan tarvitsemat palvelut. Lisäksi palveluohjaaja varmistaa palvelukokonaisuuden olevan asiakkaalle hyödyllinen ja asiakkaan asettamia tavoitteita edistävä. Kuntoutuksen palveluohjauksen prosessissa tärkeässä roolissa on asiakkaan ohjaus ja dialoginen vuoropuhelu. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 238.)

#### 4.1 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjaukseen asiakas voi hakeutua itse, tai prosessi voi lähteä liikkeellä myös omaisen tai viranomaisen toimesta. Hankalassa elämäntilanteessa olevat asiakkaat tarvitsevat usein kuitenkin tukea palveluihin hakeutumisessa. Tällöin lähettävä taho saattaa olla aikuissosiaalityö tai aikuispsykiatrinen taho, joihin asiakkailla usein on kiinteät kontaktit. Palveluohjauksellisen prosessin alkuvaiheessa on erityisen tärkeää kuunnella asiakasta itseään ja hahmottaa hänen tilanteensa asiakkaan oman kertoman mukaan. Asiakkaan omista lähtökohdista työskentelemällä on mahdollista työskennellä yhteistyössä yhteistä tavoitetta kohti. Kuten kuvioista 1. näkyy, palveluohjauksen prosessissa tärkeitä vaiheita ovat palvelutarpeen arviointi sekä palveluiden suunnittelu. Palveluohjauksen prosessille ei kuitenkaan ole yhtä mallia, vaan ohjauksessa voi olla useita erilaisia toimintatapoja ja malleja. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 238; Suominen ja Tuominen 2007, 73.)

Palveluohjauksellinen työ lähtee yleensä liikkeelle suunnitelmalla ja prosessin suunnittelulla. Työn muodosta riippuen alussa saatetaan laatia palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma (Suominen ja Tuominen 2007, 73). Palveluohjauksellista työtä ajatellen suunnitelmissa on huomioitava palvelut ja erilaisten palveluiden tarve. Palvelukansion rooli palveluohjauksellisessa työssä on nimenomaan palveluiden löytämisessä ja niihin hakeutumisessa. Kansiolta tuetaan palveluiden piiriin hakeutumista ja asiakkaan tarvitseman tuen löytymistä. Työllä on aina jokin tavoite, johon pyritään. Tämän vuoksi

työlle tuleekin asettaa erilaisia tavoitteita ja päämääriä. Näiden asetettavien tavoitteiden ajatellaan olevan asiakkaan itsenäisyyttä tukevia, ja palveluohjauksen yleiseen tavoitteeseen, eli asiakkaan toimijuuteen tähtäviä. Ennen suunnitelmien tekoa on kuitenkin tärkeää tutustua asiakkaaseen ja luoda luotettava ohjaussuhde asiakkaan kanssa. (Suominen ja Tuominen 2007, 73–75.)



KUVIO 1. Palveluohjauksen prosessi (mukaillen Suominen ja Tuominen 2007, 40–44.)

Kuten kuviossa 1 on esitelty, palveluohjauksen prosessin loppuvaiheessa tärkeää on tavoitteiden seuranta ja palveluiden arviointi. Tavoitteiden seurannalla tutkitaan palveluohjauksellisen työn vaikutusta sekä työn tarpeellisuutta. Palveluiden arvioinnilla varmistetaan palvelun ja työn kehittäminen toimivammaksi ja asiakkaalle tarpeelliseksi. Työn tuloksia ja tavoitteiden saavuttamista tutkimalla voidaan havaita erilaisia työn kehittämiskohtia, mutta työn tarkastelulla on mahdollista tarjota asiakkaalle parhaat palvelut ja laadukasta palveluohjauksellista neuvontaa ja ohjausta. (Suominen ja Tuominen 2007, 40–44.)

Tällaisen palveluohjauksen yleisen prosessikuvauksen lisäksi palveluohjauksellinen työ voidaan jakaa kolmeen eri malliin: palveluohjauksen perusmalliin, yhteisölliseen malliin sekä voimavaraorientoituneeseen palveluohjauksen malliin. Käytännön palveluohjauksellisessa työssä nämä eri mallit kuitenkin sulautuvat toisiinsa ja ovat palveluohjaajan käytössä yhtäaikaisesti. Palveluohjauksellisessa perusmallissa palveluohjaajan rooli on olla palvelujärjestelmän monipuolinen asiantuntija, joka auttaa asiakasta löytämään palvelutarjonnasta oikeat palvelut. Palveluohjaaja huolehtii suunnitelmien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuden syntymisestä. Tässä perusmallissa palveluohjaajan tulee siis tuntea palvelujärjestelmän kokonaisuus ja sen palvelut sekä hallita näiden palveluiden yhteensovittaminen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 238–239.)

Yhteisöllisessä palveluohjauksen mallissa korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan välinen tiivis suhde. Tässä mallissa toiminta tapahtuu asiakkaan omassa elinpiirissä, esimerkiksi kotona tai lähiympäristössä. Työtä ei siis tehdä virastoissa, eikä aina myöskään toimistotyöajan puitteissa. Käytännön tuen ja opastuksen sekä yhteisen tekemisen kautta tavoitellaan asetettuja tavoitteita. Voimavaraorientoituneella palveluohjauksella tarkoitetaan asiakkaan toiminnan ja valtaistumisen tukemista, eli työssä painotetaan asiakkaan voimavaroja ja olemassa olevia vahvuuksia. Vaikka tässä mallissa ohjaajan ja asiakkaan suhde on tärkeässä roolissa, on kuitenkin korostettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnan lähtökohdana onkin se, että jokainen kehittyi omien kiinnostustensa, tavoitteidensa ja vahvuuksiensa kautta, eli jokaisella on siis kyky päättää ohjauksen sisällöstä sekä toiminnan muodosta. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 239.)

## 4.2 Yhteiskuntaosaaminen palveluohjauksessa

Palveluohjaajalla tulee olla erityisen paljon tietoa ja osaamista yhteiskunnan palvelujärjestelmästä. Lisäksi palveluohjauksessa on tärkeää asiakkaiden asioiden ajaminen sekä yhteiskunnallisiin epäkoh-  
tiin puuttuminen ja yhteiskuntaosaaminen. (Näkki ja Sayed 2015, 57.) Palveluohjauksen asiantunti-  
jan tulee huomioida työssään ympärillä vaikuttava yhteiskunta sekä yhteiskunnan eri osa-alueet.  
Asiakasta auttaakseen palveluohjaajan tulee osata ohjata asiakas oikeisiin palveluihin, ja näin ollen  
myös tuntea palvelujärjestelmän eri osat kokonaisuudessaan. Palveluohjaajan tulee työssään tehdä  
yhteistyötä eri sosiaali- ja terveysalan toimijoiden, niin julkisten, kuin yksityisten ja kolmannen sek-  
torinkin kanssa. Moniammatillisen yhteistyön avulla voidaan varmistaa asiakkaalle kokonaisvaltainen,  
palvelujärjestelmän eri osien palvelut huomioiva palvelukokonaisuus. Moninaisen palvelukokonaisuu-  
den avulla taas varmistetaan asiakkaan moninainen kuntoutuminen ja hyvät mahdollisuudet kuntou-  
tumiseen.

Palveluohjaajan määritelmään voidaan lukea palvelujärjestelmän yhteistyöongelmien ratkaiseminen  
(THL 2015c). Hän työskentelee yhteistyössä monien eri palveluntuottajien ja tahojen kanssa, joten  
hänellä tulee olla selkeä kokonaiskuva eri toimijoiden työstä. Palveluohjaaja toimii monien eri palve-  
luiden parissa ja näin ollen sovittaa eri palveluita yhteen, niin että kokonaisuudesta tulee asiakasta  
mahdollisimman hyvin palveleva. Palveluohjaaja tarkastelee yhteiskunnan palvelujärjestelmää asiak-  
kaan näkökulmasta ja poimii palveluista juuri asiakkaan tarpeen mukaiset palvelut (THL 2015c). Pal-  
veluohjaajan tulee ensisijaisesti huomioida asiakkaan tarpeet ohjatessa tämän palveluiden piiriin,  
mutta tärkeää on ottaa huomioon myös asiakkaan omat näkemyksensä hänen tilanteestaan ja sen  
ratkaisemisesta.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Kehittämistyöllä tarkoitetaan prosessia, joka sisältää aloituksen ja suunnitteluvaiheen, työstövaiheen, tarkastuksen sekä viimeistelyvaiheen. Kehittämistyön lopputulos on valmis tuote, joka voi olla esimerkiksi opas, työprosessi, kansio, tapahtuma tai esite. Kehittämistyö toteutetaan aina vastamaan jotakin tarvetta. Kuten tässäkin työssä, kehittämisen tarpeen ilmaisee työn toimeksiantaja. Tutkimuksellisen työn ja kehittämistyön eroavaisuuksina voidaan nähdä se, että kehittämistyössä syntyy aina jokin konkreettinen tuotos tai tulos. Tutkimukselliseen työhön taas kuuluu se, että siinä tuotetaan uutta tietoa toimeksiantajalle, esimerkiksi kyselyiden ja tutkimusten kautta saatua tilastotietoa. (Salonen 2013, 12.)

Nykyisin kehittäminen ja erityisesti työn, sen prosessien ja työmuotojen kehittäminen nähdään tärkeänä osana sosiaali- ja terveysalaa. Työn kehittäminen on osa arkipäivän työelämää, ja sitä tehdäänkin jatkuvasti, samanaikaisesti muun työn kanssa. Kehittämistyön nähdään olevan ikään kuin piilossa olevaa toimintaa, joka on koko ajan meneillään, mutta joka ei vain näy ulospäin. (Seppänen-Järvelä ja Karjalainen 2009.) Työn kehittämisellä tavoitellaan tehokkaampaa työtä; esimerkiksi taloudellisesti ajateltuna kehittämisellä halutaan luoda taloudellisesti tehokkaampia, vähemmän resursseja kuluttavia työtapoja. Lisäksi kehittämisellä pyritään sujuvampaan työntekoon ja sujuvampiin työprosesseihin.

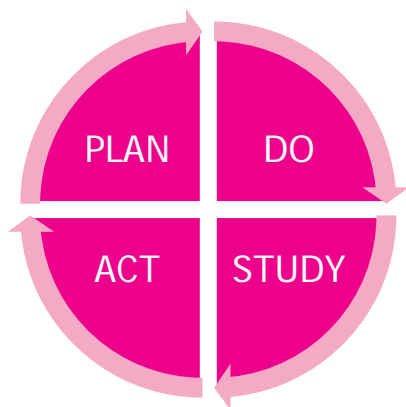
Kehittämiseen kuuluu se, että muokataan ja muutetaan vanhoja, totuttuja työtapoja uusiin, innostaviin ja toimivampiin tapoihin ja menetelmiin. Lisäksi kehittämisen kautta ylläpidetään aktiivisesti omaa ammatillisuutta ja kehitetään omaa tietoisuutta. Sosiaali- ja terveysalan jatkuvassa muutoksessa myös sosionomin tulee olla valmis kehittämään työtään ja omaa ammatillisuuttaan uusien säännösten ja työn suuntausten myötä. Oman työn reflektoinnin kautta on mahdollista kehittää omaa työtään ja sen menetelmiä yhä laadukkaammiksi ja sujuvammiksi. Sosionomin opinnoissa onkin korostettu työn kehittämistä ja työn laadun viemistä eteenpäin. Tämän vuoksi haluamme tässä opinnäytetyössä kehittää sosiaalialan työtä ja sen työmenetelmiä oman osaamisemme mukaisesti.

Tässä opinnäytetyössä syntyvä konkreettinen tuotos on palveluiden yhteystiedot tiivistävä opas, palvelukansio. Lisäksi opinnäytetyöhön kuuluu koko tuotteistamisprosessin ja opinnäytetyön vaiheiden raportointi. Lopullinen tuotoksena syntyvä palvelukansio on toimeksiantajan toiveiden mukaisesti konkreettinen paperinen versio. Paperisen version lisäksi toimeksiantajalla on sähköinen versio kansioista, jotta tietojen ja muutosten päivittäminen olisi helpompaa. Todellinen kansion tarve tuli ilmi opinnäytetyön toimeksiantajalta, joten tuotos tulee olemaan osa käytännön ohjaustyötä. Tämän tarpeen vuoksi on tärkeää huomioida nimenomaan toimeksiantajan toiveet ja tarpeet, jotta lopputulos olisi mahdollisimman hyvä ja käyttökelpoinen. Toimeksiantajaa ja asiakkaita kuultaessa voidaan varmistaa, että sisältö ja tuotos vastaavat heidän tarpeitaan. Tällöin palvelukansio palvelee sen alkupeleistä tarkoitusta, eli toimeksiantajan ja asiakkaan välistä palveluohjausta sekä asiakkaan itsenäistä tiedonhakua. Tavoitteiseen pyrkiessä tuleekin huomioida kansion sisällön lisäksi sen laajuus, muo-

toilu, asiakkaiden toiveet sisällöstä sekä kansion käyttötarkoitus. Tavoitteena on rakentaa asiakaslähtöinen, helppokäyttöinen ja päällystetty kansio, jossa on käytetty värejä sekä ymmärrettäviä sana- ja lausemuotoilua.

## 5.1 Tuotteistamisprosessin vaiheet

Demingin ympyrän mukaiseen prosessiin kuuluu neljä eri vaihetta eli prosessin osaa: PLAN eli suunnittelu, DO eli tekeminen, STUDY eli oppiminen ja viimeisenä ympyrän vaiheena ACT eli korjaaminen. Demingin ympyrä on kehä, jota kierretään, eli siinä edetään vaihe vaiheelta. Ensin suunnitellaan, sen jälkeen tehdään toimintaa käytännössä. Lopuksi prosessia tarkastellaan ja tarkistusten kautta korjataan. Korjausten jälkeen kehä palaa alkuun, eli uuden prosessin suunnitteluun tai jatkokehittelyyn. (Deming 2000, 88; Deming 2016.) Tässä opinnäytetyössä ja sen prosessissa hyödynnetään Demingin kehän mukaista etenemistä. Etenkin suunnittelulla on ensisijainen merkitys laadullisesti tulevaa tuotetta ajatellen. Prosessia voidaan kuitenkin kuvata myös konstruktivistisen mallin mukaisesti. Tässä mallissa prosessiin kuuluu huolellinen suunnittelu sekä vaiheistus, toiminnasta oppiminen, osallisuus, kehittämisote sekä eri menetelmien osaaminen. Konstruktivistisessa mallissa työntekijä nähdään aktiivisena tiedonprosessoijana ja oppijana. Oppimisen pohjalta tekijä kehittää ja perustelee toimintaansa. (Salonen 2013, 16; Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen ja Mäkelä 2011, 21–22.)



KUVIO 2. Demingin ympyrän prosessi (mukaillen Deming 2000, 88; Deming 2016.)

Kehä lähtee liikkeelle suunnitteluvaiheesta, johon kuuluvat muun muassa tavoitteiden luominen sekä prosessiin tarvittavan teorian kerääminen. Jo ennen suunnittelua aloitusvaiheessa tulevat ilmi kehittämistarve, toiminta sekä kehittämisen toimijat. Suunnittelulla siis kerätään prosessissa tarvittavat tiedot ja taidot, jonka jälkeen suunnitellut asiat toteutetaan. Lisäksi suunnitteluun kuuluu käytännön kehittämissuunnitelman laatiminen, jossa kerrotaan tavoitteet, toimijat, toimintaympäristö, toiminnan etenemisen vaiheet sekä tiedonkeruuseen ja dokumenttien etsimiseen liittyvät yksityiskohdat. (Deming 2016; Salonen 2013, 17.) Tässä opinnäytetyössä suunnitteluun kuuluvat taustalla vaikuttavan tiedon rajaaminen sekä sen kerääminen, esimerkiksi haastatteluiden avulla. Suunnitteluvaiheessa on laadittu työsuunnitelma sekä ohjaus- ja hankkeistamissopimus, joissa on tuotu ilmi edellä mainitut toiminnan osa-alueet, kuten toimijat, toiminnan kohde sekä toiminnan eri vaiheet.

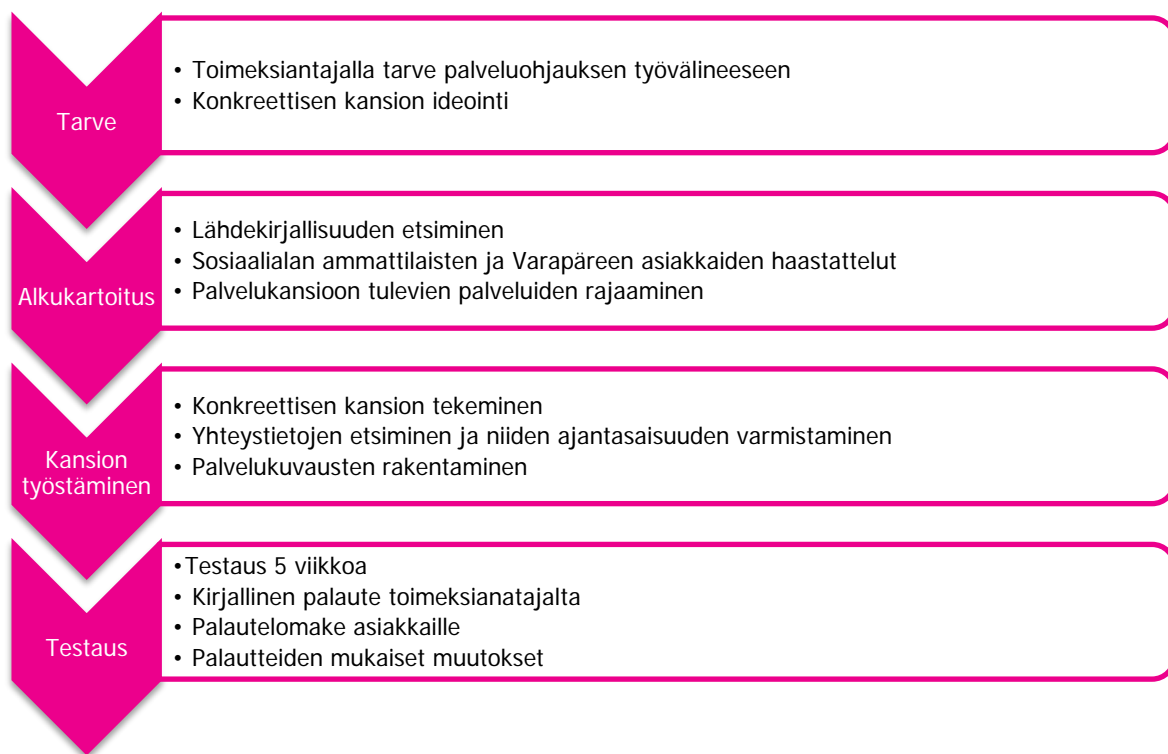
Työstämisvaiheessa tehdään itse tuote, eli suunniteltu asia toteutetaan käytäntöön. Työstövaiheessa siis työskennellään kohti asetettuja tavoitteita ja päämääriä. Työstövaiheen prosessin lisäksi tärkeä osa sitä on toimijoiden oma oppiminen ja toiminnasta oppiminen. Konstruktivistisen mallin tässä vaiheessa esille nousevat toimijoiden aktiivisuus, vuorovaikutteisuus, itsensä kehittäminen sekä ohjaus ja saatu palaute. (Deming 2016; Salonen 2013, 18.) Tässä opinnäytetyössä työstövaihe koostuu kansion luomisesta sekä sen muotoilusta ja kokoamisesta. Työstövaihe on siis kansion työstämisen vaihe. Tässä vaiheessa toteutetaan suunniteltu kansio, eli kerätään tieto ja kootaan se yhteen.

Kuten kuvioista 2 ilmenee, kolmantena Demingin ympyrän prosessissa on tarkistus- eli STUDY-vaihe, johon kuuluu tuotteen testaaminen. Tarkistuksessa esille nousevat erityisesti tulevat tuotteen hyödyt, mutta myös ongelmat ja kehitysideat. Tarkistusvaihe on kuitenkin osa koko prosessia, sillä toiminnan reflektointi ja tuotoksen tarkastaminen ovat osa kaikkia kehittämistoiminnan vaiheita. (Deming 2016; Salonen 2012, 18.) Tällöin palvelukansio testataan toimeksiantajalla, ja testauksesta saadaan palaute jatkotyöstöä varten. Viimeisessä vaiheessa, eli korjausvaiheessa koko prosessi tuodaan päätökseen, eli palvelukansioinkin viimeistellään saadun palautteen ja kehittämisideoiden mukaisesti. Korjausvaihe tuo kehän päätökseen, tähän saattaakin kuulua tutkittujen menetelmien tai jopa koko teorian muuttumista. Kehän päättymisen jälkeen nämä neljä vaihetta toistetaan yhä uudelleen jatkuvan kehittämisen sekä uusien menetelmien ja prosessien myötä. (Deming 2016.)

Konstruktivistisen mallin mukaan kehän viimeisenä voidaan nähdä valmis tuotos. Tähän vaiheeseen kuuluvat prosessin ja tuotoksen esittely, toiminnan päättäminen sekä valmistuneen tuotoksen levittäminen, eli opinnäytetyötä ajatellen siirtäminen opinnäytetöiden julkaisualustalle, Theseukseen. (Salonen 2013, 19.) Tässä opinnäytetyössä ja tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyvän kansion prosessissa näkyy selkeästi Demingin ympyrän mukaiset tuotteistamisprosessin vaiheet. Opinnäytetyöprosessi on lähtenyt liikkeelle palvelukansion tarpeen ja tavoitteen selvittämisestä. Opinnäytetyöprosessin suunnitteluun on kuulunut teorian keräämistä haastatteluiden avulla sekä tulevan tarvittavan muun tiedon suunnittelua sekä keräämistä. Seuraavana vaiheena on ollut kevään, kesän ja syksyn aikainen itse kansion ja koko työn kokoavan raportin työstäminen. Kansion valmistumisen myötä palvelukansio on testattu ja arvioitu toimeksiantajalla, minkä jälkeen korjausehdotuksien myötä kansio on viimeistelty.

Tämän opinnäytetyön kehittämistyö voidaan tiivistää kuvion 3 mukaisesti. Kuvion 3 vaiheita käsitellään laajemmin seuraavissa luvuissa. Kehittämistyö on lähtenyt liikkeelle toimeksiantajan tarpeen pohjalta. Lisäksi tarpeen pohjalta on ideoitu kehittämistyön tuotoksena olevaa konkreettista palvelukansiota. Alkukartoitukseen on kuulunut opinnäytetyön aiheen viitekehyyksen tutustumista, eli lähdekirjallisuuden etsimistä. Lisäksi alkukartoitus vaiheessa on haastateltu sosiaalialan ammattilaisia sekä Varapäreen työntekijöitä ja asiakkaita. Haastatteluiden pohjalta on rajattu kansioon tulevat palvelut.





KUVIO 3. Kehittämistyön prosessi

Kansion työstövaihe koostui konkreettisen kansion tekemisestä ja siihen liittyvästä tiedonhausta. Työstön aikana tarkastettiin palvelukuvausten sekä niiden yhteystietojen ajantasaisuus. Testausvaiheeseen kuului palautteiden kerääminen. Asiakkaille suunniteltiin palautelomake, jonka avulla haluttiin selvittää kansion käytettävyyteen liittyviä asioita. Palautteiden myötä palvelukansiota muokattiin palautteiden mukaiseksi.

## 5.2 Palvelukansion tarve ja ideointi

Toimeksiantaja ilmaisi palvelukansioon tarpeen, jonka pohjalta alettiin kehittää hänen ideaansa yhteisen keskustelun ja oman näkemyksemme kautta. Toimeksiantajaa tavattiin syksyllä 2016 ja talvella 2017, ja näissä tapaamisissa selvitettiin toimeksiantajan toiveet, ideat ja tarpeet tulevasta tuotoksesta. Toimeksiantajan ideoiden lisäksi toimme esille omia näkökulmiamme ja ideoitamme, ja näin siis yhdistimme molempien ideat toimivaksi kokonaisuudeksi. Huhtikuussa kirjoitetuissa ohjaus- ja hankkeistamissopimuksissa sovittiin lopulliset käytännön asiat ja palvelukansion luomiseen liittyvät taloudelliset vastuut. Lisäksi sovittiin lopullisesta tuotoksesta sekä tuotteistamisprosessin etenemisestä, haastateltavista, haastateltavien valinnasta ja haastatteluiden tekemisestä yleensä. Toimeksiantaja halusi osallistua kustannuksiin, joten päädyimme siihen, että toimeksiantaja kustantaa opinnäytetyöstä aiheutuvat matkakustannukset sekä kansion. Matkakustannuksia syntyi haastattelupäivistä, palvelupaikkojen kuvauspäivistä sekä kansion arviointiin ja palauttamiseen liittyvistä käyntikerroista. Opinnäytetyön tekijät huolehtivat paperisen, eli lopullisen version tulostuskustannuksista sekä laminoinnista aiheutuvista kuluista.

Tämän opinnäytetyön palvelukansio tulee olemaan ajankohtainen sosiaali- ja terveysalan kehittymisen ja rakenteiden muuttumisen vuoksi. Sote-uudistuksella tarkoitetaan sitä, että koko julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto tullaan uudistamaan. Julkisilla palveluilla tarkoitetaan esimerkiksi sairaalapaalveluita, suun terveydenhuoltoa, lastensuojelua, vammaispalveluita sekä kotihoitoa. Sote-uudistuksella pyritään siihen, että jokaiselle Suomen kansalaiselle taataan yhdenvertaiset palvelut. Näin ollen pyritään myös tasaamaan eroja ihmisten terveydessä ja hyvinvoinnissa. (Sote- ja maakuntauudistus s.a.a.) Kiuruveden Varapäreen asiakkaiden osalta tämä tarkoittaa sitä, että tämän hetkisen valinnanvapauskokeilun vuoksi asiakkailla on mahdollisuus itse valita oma palveluntuottajansa, Kiuruvedellä käytännössä julkiset palvelut tai yksityisten, kuten Kunnanlääkäreiden tarjoamat palvelut. (Sote- ja maakuntauudistus s.a.b.) Palvelukansion avulla on siis mahdollista tarjota ajankohtaista palveluohjausta, kun kaikki palveluntarjoajat otetaan huomioon palvelujärjestelmässä.

Palvelukansion avulla tehtävän palveluohjauksellisen työn tavoitteena on vapauttaa resursseja Kiuruveden sosiaalipalvelujärjestelmän eri osista. Mikäli palvelut ja yhteyshenkilöt ovat helposti ja konkreettisesti saatavilla, vähenevät niin sanotut turhat yhteydenotot sekä tiedustelut yhteyshenkilöistä ja eri palveluiden tarjonnasta. Palvelukansion avulla pyritään lisäämään toiminnanjohtajan ja -ohjaajan resursseja, kun asiakkaat käyttävät kansiota itsenäisesti. Tämän lisäksi palvelukansio tulee olemaan työväline palveluohjauksellisessa työssä. Työntekijät voivat tukea asiakasta tiedonhaussa, mutta lopullisena tavoitteena on kuitenkin asiakkaan oma-aloitteinen tiedonhaku. Mikäli asiakas kykenee itsenäisesti etsimään ja löytämään tarvitsemiaan palveluita kansion avulla, tuo tämä asiakkaalle itsenäisyyden ja voimaantumisen kokemuksia. Kansion käyttö lisää myös asiakkaan omatoimisuutta sekä itsenäisyyttä omien asioidensa hoitamisessa. Kansio voi siis toimia myös ikään kuin voimaannuttavana tekijänä, mutta toki myös resursseja lisäävänä ja jokaisen toimintaa sujuvoittavana työvälineenä. Varapäre on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, joten asiakkaiden on helppo saada sieltä apua ja tietoa askarruttavista asioista.

### 5.3 Alkukartoitus haastatteluiden avulla ja haastatteluiden analysointi

Opinnäytetyön palvelukansiota ja siihen tarvittavaa tietoa varten haastateltiin kolmea Kiuruveden sosiaalialan ammattilaista; aikuissosiaalityön työntekijää, kotikuntoutuksen sairaanhoitajaa sekä Kiuruveden Varapäreen toiminnanjohtajaa. Haastateltavilta kerättiin tietoa paikkakunnalla tarjolla olevista palveluista sekä niiden käytettävyydestä ja tarpeesta. Haastatteluiden tarkoituksena oli nimenomaan täsmentää palvelukansioon tarvittavat palvelut ammattilaisten näkemysten mukaan niin, että lopulta kansioon on rajattu asiakasryhmälle tärkeimmät palvelut. Haastateltavat ammattilaiset valittiin sen mukaan, mitä toimeksiantaja toivoi ja millaista tietoa hän erityisesti ajatteli tarvittavan. Valittujen haastateltavien avulla oli mahdollista tarkastella palveluiden kokonaisuutta monesta eri ja monen eri palveluntarjoajan näkökulmasta. Tärkeää valinnassa oli kuitenkin se, että haastateltavat ja heidän edustamansa palvelu on tärkeä osa mielenterveyskuntoutujien arkea ja kiinteästi tekemisissä kyseisen asiakasryhmän kanssa.

Sosiaalialan ammattilaisten lisäksi haastatteluja tehtiin Varapäreen asiakkaille. Varapäreen toiminnanjohtajan kanssa sovittiin, että hän valitsee haastatteluihin osallistuvat asiakkaat sen mukaan, että jokaisella on hieman erilainen elämäntilanne ja haastateltavat ovat eri-ikäisiä. Yhteensä viittä asiakasta haastateltaessa haluttiin saada paremmin selville erilaisten palveluiden tarve ja niiden käytettävyys. Jo käytettävien palveluiden lisäksi haastatteluissa tiedusteltiin, mille palveluille asiakkailla olisi tarvetta tai mitä uusia he toivoisivat käyttämiensä palveluiden lisäksi. Asiakkaita haastateltaessa haluttiin saada esille nimenomaan heidän näkökulmansa nykyisestä palveluntarjonnasta. Asiakkaiden osallisuus heitä koskevissa asioissa varmistetaan huomioimalla heidän oma näkemyksensä ja heidän tietonsa kyseisestä aiheesta (Laitinen ja Niskala 2013, 14). Lisäksi asiakkaiden kuunteleminen oli haastatteluiden tärkeä lähtökohta, jotta kansioista voidaan tehdä mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaava.

Asiantuntijoita ja asiakkaita haastateltiin kahtena päivänä: ensimmäisenä oli kotikuntoutuksen sairaanhoitajan haastattelu, toisena päivänä Varapäreen toiminnanjohtajan ja asiakkaiden haastattelu. Näiden haastattelupäivien lisäksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä vastasi laatimiimme kysymyksiin sähköpostilla ajan puutteen vuoksi (Heinonen 2017-05-10). Haastattelut olivat teemahaastatteluja, jotka toteutettiin valmiin kysymysrunгон avulla. Haastattelu oli siis puolistrukturoitu haastattelu, jossa kysymykset oli muotoiltu valmiiksi, mutta niitä ei esitetty järjestyksessä, vaan valmiista kysymyksistä kysyttiin ne, jotka sopivat keskusteluun. Haastattelussa esitetyt kysymykset olivat teemahaastattelun mukaisesti avoimia kysymyksiä, jotta vastauksista saadaan esiin mahdollisimman laajasti tietoa palveluverkostosta. Lisäksi avoimilla kysymyksillä varmistetaan, että kaikki palvelut ja tukimuodot tulevat huomioituiksi, eivät ainoastaan ne, jotka otamme itse esille. Tiedonkeruumenetelmänä avoimilla kysymyksillä voidaan ohjata keskustelun kulkua ja oikean tiedon selvittämistä. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 108; Kananen 2012, 104.)

Liitteenä olevan kysymyspatteriston (liite 1.) avulla haastattelut rajattiin niin, että saataisiin selville nimenomaan se, mitä tarvitaan, eli käytännössä palvelukokonaisuus ja palvelujärjestelmän eri osat. Haastattelut etenivät yleisestä yksityiseen, niin, että ensin käsiteltiin palvelukokonaisuuksia, kuten asumispalveluja. Tämän jälkeen käsittely eteni yksittäisiin asumispalveluihin ja niiden tarkempiin yhteystietoihin. (Kananen 2012, 102.) Haastatteluissa selvitettiin niin Ylä-Savon Soten kuin yksityisten palveluntarjoajienkin tarjoamia palveluita sekä kunnan tarjoamia harrastus- ja kulttuuripalveluita. Kysymysrunгон lisäksi hyödynsimme laatimaamme palveluluetteloa, jonka avulla oli mahdollista käydä läpi olemassa olevia toimivia palveluita.

Haastatteluissa oli mukana kumpikin opinnäytetyön tekijä. Asiantuntijoiden haastattelut nauhoitettiin, jotta myöhemmin olisi mahdollista tarkistaa keskusteluissa ilmi tulleita asioita. Nauhoituksen lisäksi haastattelun aikana kirjattiin esille tulleita palveluita listaksi. Asiakkaiden haastatteluja ei nauhoitettu, ja heille tehtiinkin hyvin selväksi se, ettei tietoja käsitellä heidän nimillään. Asiantuntijoiden haastattelut kestivät noin 35 minuuttia, kun taas asiakkaiden haastatteluiden kesto oli hyvinkin vaihteleva, aina kymmenestä minuutista puoleen tuntiin. Haastattelujen nauhoitteita ei ole varsinaisesti

analysoitu tai litteroitu, vaan haastattelussa esille nousseet palvelut kirjattiin listaksi. Tämän palvelulistan pohjalta alettiin koota palvelukansiota. Haastatteluissa esille tulleet tiedot ovatkin konkreettista sisältöä palvelukansioon.

#### 5.4 Palvelukansion työstäminen

Ennen haastatteluja keräsimme internetistä löytämämme tiedon perusteella kattavan listan Kiuruveden palveluista. Palvelulistan pohjalta tehtiin haastattelut, joissa täsmennettiin edelleen olemassa olevat ja asiakasryhmälle oleellimmat palvelut. Rajattujen palveluiden perusteella koottiin palvelulista, jota täydennettiin sisältökuvauksilla. Jokaiseen palveluun kirjoitettiin lyhyt kuvausteksti, joka sisältää tärkeimmät tiedot palveluntuottajasta. Lisäksi jokaisen kuvauksen alla on yhteystiedot palvelun piiriin hakeutumiseksi. Kuvaustekstien laatimisen jälkeen palvelut järjestettiin selkeiksi kokonaisuuksiksi. Palvelut jaoteltiin erilaisiin palvelukokonaisuuksiin, kuten julkisen ja yksityisen terveydenhuollon tuottamiin palveluihin sekä asumis-, kuljetus- ja kotipalveluihin. Jokaisen palvelun kuvausta kirjoittaessa huomioitiin se, että asiakkaat näkevät millaista palvelua kyseinen palveluntarjoaja tuottaa. Lisäksi palvelukuvauksissa on huomioitu palveluun hakeutuminen.

Palvelukansio koottiin Microsoft Wordiin. Tämä oli toimeksiantajan toive, jotta kansion myöhempi päivittäminen olisi helpompaa tämän useimmille tutun tekstinkäsittelyohjelman avulla. Ensisijaisesti yhteystietoja etsittiin internetistä. Huomasimme kuitenkin, että yhteystiedot eivät olleet ajan tasalla. Tämän vuoksi yhteystietoja etsittiin ja päivitettiin palvelupaikkoihin soittamalla. Soittamalla varmistettiin myös se, että palvelut ovat yhä toiminnassa. Monet palvelulistan palveluista karsiutuivatkin, kun saimme haastatteluissa tai soittojen kautta tietää, että ne eivät ole enää toiminnassa. Niistä palveluista, joista ajan tasalla oleva tieto löytyi internetistä, lisäsimme palvelukuvauksen jälkeen linkin palvelun nettisivulle tai Facebook-sivulle. Linkin avulla asiakkaat löytävät halutessaan enemmän tietoa palvelusta.

Palvelukansion ulkoasua alettiin työstää, kun sen sisältö oli saatu koottua. Kansion väriteemana on sininen. Teemaväriksi halusimme värin, joka olisi sopivan neutraali, mutta kuitenkin koko kansiota yhdistävä väri. Teemavärin lisäksi aihealueet jaoteltiin sisällysluettelossa eri värein. Värikoodit on yhdistetty niin, että sisällysluettelon väri vastaa kyseistä aihetta edeltävän värilehden väriä. Toimeksiantaja halusi lopullisen palvelukansion paperisena versiona, sillä sitä olisi helpompi käyttää asiakkaiden kanssa. Konkreettista kansiota asiakkaat pystyvät käyttämään itsekkin yhteisissä tiloissa. Kansiota haluttiin mahdollisimman hyvin asiakasta palveleva, joten siihen lisättiin valokuvia. Konkreettisen palvelupaikan kuvan avulla täsmennetään asiakkaalle palvelun sijaintia ja sisäänkäyntiä. Mielen-terveyskuntoutujille on helpompaa, että he tietävät etukäteen palvelupaikan. Valokuvat palvelupaikoista otimme tekijänoikeudellisista syistä itse.

## 5.5 Palvelukansion testaus ja viimeistely

Palveluiden kehittämisen tulisi aina perustua asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaan kuulemiseen häntä koskevissa palveluissa. Asiakaslähtöisyys on sitä, että asiakas osallistetaan mukaan palveluiden kehittämiseen ja siihen liittyvään toimintaan. Tällöin huomioidaankin asiakkaan oma asiantuntijuus omasta elämästään ja omista tarpeistaan. (Laitinen ja Niskala 2013, 92–93.) Tämän opinnäytetyön prosessissa haluttiin huomioida nimenomaan se, mitä asiakkaat tarvitsevat. Asiakkaiden mielipiteet huomioitiin niin kansion suunnittelun aikana tehdyissä haastatteluissa, kuin viimeistelyyn liittyvässä testauksessakin. Kun kansio tulee olemaan asiakkaiden käytössä ja heidän apuvälineenään, on ensisijaista, että he ovat itse olleet mukana tämän tuotteen suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa ja sen kehittämisessä voidaan tukea asiakasta kuuntelemalla. Asiakas tulee kohdata aidosti ja hänen toiveitaan ja näkemyksiään tulee kuunnella, kun on kyse asiakkaan arkeen liittyvistä tekijöistä. (Laitinen ja Niskala 2013, 477.)

Palvelukansiota testattiin käytännön asiakastyössä siten, että asiakkaat saivat itse tutustua kansioon Varapäreen työntekijöiden tukemana. Kansio oli Varapäreen asiakkaiden ja työntekijöiden testauksessa ja arvioitavana yhteensä viisi viikkoa. Testausajanjaksolle laadittiin erillinen palautelomake (liite 2) asiakkaille, jonka he voisivat täyttää kansioon tutustuttuaan. Testauksella arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Testauksella halutaankin siis selvittää, palveleeko kansio sen tavoitetta, eli palveluiden löytymistä. Palautteessa halutaan tietää, onko kansio hyödyllinen, eli löytyykö sieltä asiakkaan tarvitsemat tiedot. Kehittämistyöhön ja koko prosessiin osallistuminen voidaan nähdä asiakkaiden kannalta mahdollisuutena vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (Kananen 2012, 82.) Työntekijöiltä pyydettiin vapaata kirjallista sekä myös suullista palautetta. Palautteen avulla haluttiin selvittää niin kansion käytettävyyttä kuin sen ulkoasuakin. Testauksella haluttiin myös selvittää, puuttuuko kansiosta jotain tietoa tai onko se muuten selkeä ja käytettävyydeltään oikean muotoinen. Kansion testauksen jälkeen sitä muokattiin saadun palautteen mukaisesti. Palautteen avulla haluttiin täsmentää, että kansio on toimeksiantajan tarvetta vastaava ja käyttökelpoinen. Palautteen myötä kansio saatiin viimeistelyä ennen lopullisen version palautusta.

### 5.5.1 Työntekijöiden palaute palvelukansiosta

Kansiosta pyydettiin palautetta toiminnanjohtaja Marja Pennaselta ja toiminnanohjaaja Salme Tikkaselta. Erityisesti toiminnanjohtajalta pyysimme kirjallista palautetta, jotta hän voisi eritellä mikä oli hyvää ja mitä kannattaisi vielä hioa. Toiminnanjohtaja kertoi, että kansiota oli helppo käyttää ja tiedot aihealueittain löytyivät hyvin. Toiminnanjohtaja kertoi myös, että hän on asiakkaiden kanssa yhdessä tutustunut kansioon, ja kansio oli saanut asiakkailta hyvän vastaanoton. Kuvat toivat selkeyttä ja vaihtelua asiategstiin, ja niiden avulla oli helpompi hahmottaa mistä kyseinen palvelu on saatavilla. Toiminnanjohtaja kertoikin, että kansio tulee jäämään nimenomaan asiakkaiden käyttöön Varapäreen yhteisiin tiloihin.

Toiminnanjohtaja ehdotti palautteessaan muutamia korjausehdotuksia. Hänen mukaansa Varapäreen kohdalta tulisi jättää ryhmien aikataulut mainitsematta, koska aikataulut saattavat muuttua

vuosittain. Myös kansion päivitettävyyden kannalta tarkemmat tiedot olivat hyvä joistain kohti jättää laittamatta. Lisäksi julkisen terveydenhuollon palveluihin liittyvä kuva terveystietokeskuksesta voisi sopia paremmin aikuispsykiatrian ja kotikuntoutuksen jälkeen. Näiden jälkeen olisi hyvä olla akuuttityöryhmän tiedot, ennen sosiaalityön osiota. Viimeisenä korjauksena toiminnanjohtaja kertoi, että erään asiakkaan mukaan toimisäätiön ohjaaja on vaihtunut toiseen. Nämä edellä mainitut korjaukset teimme kansioon, jotta se olisi mahdollisimman ajantasainen ja asiakkaita palveleva. Toiminnanjohtajan ehdottamia lisäyksiä olivat hammashoito, terveystietokeskus sekä helluntaiseurakunnan ruokajakelu. Hän oli sitä mieltä, että hammashoidon yhteystiedot olisi hyvä ottaa mukaan, koska asiakkaat satunnaisesti kyselevät niitä. Terveystietokeskuksen osalta toiminnanjohtaja toivoi aukioloaikoja, yhteystietoja sekä yleisiä käytäntöjä ajanvaraukseen. Terveystietokeskuksen kohdalle erittelimme ajanvarausnumerot hoitajille ja lääkärille. Aukioloaikojen osalta kirjoitimme hoitajien vastaanottoajat sekä soittoaikat. Helluntaiseurakunnan osalta lisäsimme tiedon ruokajakelusta muiden ruokajakeluiden kohdalle, sekä sen, että niistä ilmoitetaan Kiuruvesi-lehdessä.

Varapäreen toiminnanohjaaja Salme Tikkasen mukaan kansio on selkeä, ja hänen mielestään tärkeää oli juuri se, että yhteystiedot ovat päivitettyt. Hän piti myös kansion kuvista ja järjestyksestä, kuten jaosta julkisiin ja yksityisiin palveluihin. Kansiota hän piti johdonmukaisena niin, että sieltä löytää kaiken tarvittavan.

### 5.5.2 Asiakkaiden palaute palvelukansiosta

Asiakkaiden palautteet kerättiin palautelomakkeille (liite 2), joihin oli määritelty valmiit kysymykset. Asiakkaiden palautteiden tarkoituksena oli saada tietää, toimiko kansio, löytyikö siitä tarvittavat tiedot ja kuinka helppokäyttöinen se on. Käytettävyyteen kuuluu esimerkiksi värikoodien ja sisällysluettelon käyttäminen, eli se, miten helposti kansioista löytää juuri sen tiedon, mitä tarvitsee. Näitä asioita varmistaaksemme, palautelomakkeessa kysyttiin ”Löysitkö kansioista etsimäsi tiedon”, ”Löytyikö tieto helposti” ja ”Mitä mieltä olet kansion ulkoasusta ja sen toimivuudesta”. Lisäksi lomakkeessa oli kohta, johon oli mahdollista antaa muuta vapaata palautetta. Palautelaatikon viereen kirjoitimme palauteinfon, jossa ohjeistettiin asiakkaita palautteiden täyttämiseen.

Asiakaspalautteeseen vastasi yhdeksän henkilöä. Ensimmäisenä kysymyksenä tiedusteltiin sitä, löytyikö asiakkaan etsimä tieto. Tähän jokainen vastanneista valitsi vaihtoehdon ”Kyllä”. Toisessa kysymyksessä kysyttiin sitä, löytyikö tieto helposti ja tähänkin jokainen vastasi ”Kyllä”. Ulkoasusta ja kansion toimivuudesta asiakkaat olivat sitä mieltä, että kansio on hyvä, toimiva, siisti, helppo käyttää sekä hyvin selkeä. Lisäksi asiakkaiden mielestä kuvat olivat mukava lisä, ja kansio oli asiallinen. Kansiossa oli heidän mielestään paljon tietoa. Saimme palautetta myös siitä, että kuvat voisivat olla värikkämpiä. Palauteinfossa olimme kuitenkin selittäneet, että lopullinen versio tulee olemaan värillinen. Yksi asiakkaista oli myös ehdottanut palautteessaan, että kansiota voisi laajentaa muillekin järjestöille, kuten Päiväkeskus Pysäkille sekä Toimisäätiölle. Mielestämme tämä onkin hyvä kehittämiskohde idean laajentamiselle, esimerkiksi opinnäytetyönä.

## 5.6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä tehtäessä ja sen eri prosessin vaiheissa on tärkeää huomioida tieteellisesti hyvän tutkimuksen tekemiseen liittyvät hyvät tieteelliset käytännöt. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 23–24.) Tutkimuksen sekä kehittämistyön taustalla oleva tieto on työn lähtökohtana. Tässä opinnäytetyössä on kiinnitetty erityistä huomiota raportissa käytettyihin teorialähteisiin. Suurin osa lähteistä on kirjallisia lähteitä, mutta näiden lisäksi on monipuolisen kokonaisuuden varmistamiseksi valittu internet-lähteitä. Internet-lähteiden osalta olemme olleet tarkkoja niiden luotettavuudesta, ja prosessin aikana olemmekin tarkastelleet lähteitä uudelleen ja vaihtaneet tarvittaessa luotettavampiin.

Luotettavaan lopputulokseen pyrittäessä tärkeimpänä tekijänä voidaan nähdä työssä käytettävän tiedon luotettavuus. Opinnäytetyön luotettavuutta tarkasteltaessa on kiinnitetty huomiota tehtyjen valintojen ja niiden toteutusten arviointiin. Laadukkaaseen opinnäytetyöhön kuuluukin koko prosessin tarkka dokumentaatio, eli se, että valinnat ja niiden perustelut on raportoitu. Opinnäytetyötä ajatellen prosessin, etenkin tuotteistamisprosessin, eri vaiheiden raportointi on vaatinut huomattavaa tarkkuutta. Prosessin eri vaiheet, päätökset ja kulku on raportoitu huolellisesti niin, ettei johtopäätöksiin johtaneet tekijät jää lukijalle epäselviksi. Lisäksi opinnäytetyötä tehtäessä tulee huomioida tekijöiden asemat, oikeudet ja osuudet sekä etenkin vastuut ja velvollisuudet (Hirsjärvi ym. 2009, 24). Tässä opinnäytetyössä vastuita ja velvollisuuksia on jaettu tasaisesti tekijöiden kesken. Molemmilla tekijöillä on samanarvoinen asema työtä tehtäessä ja yhtä suuri vastuu työn etenemisestä.

Rehellisyyteen kuuluu se, että opinnäytetyön raportissa oleva teoria on merkitty selkeästi niin, että tekstistä näkyy, mikä on lainattua ja mikä on opinnäytetyön tekijän omaa pohdintaa. Lisäksi teorian kirjoittamisessa on huomioitava suorien lainausten käyttäminen ja niiden merkitseminen. Tässä työssä on käytetty vähän suoria lainauksia, ja suorien lainausten kohdalle on tarkasti merkitty, kenen teksti on alun perin. Tieteellistä tietoa julkaistaessa käytäntöihin kuuluukin tutkimuksen tulosten julkaisemisen avoimuus. (Hirsjärvi ym. 2009, 24; Kananen 2012, 162–165.) Palvelukansiota luotaessa ja siihen tietoa koottaessa tulosten julkaisu koskee etenkin haastatteluiden pohjalta esille nousseita tuloksia. Tässä palvelukansiossa ei synny varsinaista tieteellistä tietoa, vaan tieto on haastatteleista lähtöisin. Opinnäytetyöraportin teoriaosuudessa on eroteltu tarkasti lainattu tieto ja oma teksti.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan muiden tutkijoiden työ ja saavutukset tulee ottaa huomioon, mikäli niillä on merkitystä omaan tutkimukseen (Hirsjärvi ym. 2009, 24). Tässä työssä on huomioitu jo aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä, joissa on luotu jonkinlainen palvelukansio tai -opas. Näistä opinnäytetöistä olemme tutkineet palvelukansioiden tai -oppaiden rakennetta sekä visuaalista ulkomuotoa. Tämän opinnäytetyön kaltaista työtä ei ole kuitenkaan tälle toimeksiantajalle aiemmin tehty. Kiuruvedelle aiemmin tehdyt palvelukansiot ovat olleet kohdennettuja muille asiakasryhmille.

Tieteellisten käytäntöjen mukaisesti tutkimuksen tulee olla suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tarkasti (Hirsjärvi ym. 2009, 24). Tässä opinnäytetyössä on tärkeää kiinnittää huomiota koko prosessin, niin haastatteluiden kuin kansion luomisen raportointiin. Prosessi on siis raportoitu tarkasti, että jokainen tutkimukseen tutustuva voi havaita raportista sen, mitä on tehty ja miten koko työ on edennyt tai millaista esiselvitystyötä on tehty ennen itse tuotosta. Lisäksi tutkimuksessa tulee tuoda esille työssä käytetyt rahoituslähteet, ja tässäkin työssä rahoitus on mainittu matkakulujen sekä materiaalikustannusten osalta.

Tieteellisen tutkimustyön periaatteisiin kuuluu plagioinnin välttäminen, eli ei tule plagioida muiden tekstiä, mutta ei myöskään omia aikaisempia tutkimuksia. Lisäksi tutkimuksissa tärkeää on yleistämisen välttäminen, raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista, toisten tutkijoiden osuutta ei vähätellä ja se, että määrärahoja ei myönnetä väriin tarkoituksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 26–27.) Tässä raportissa on kiinnitetty erityistä huomiota toiston välttämiseen, eli tekstiä on karsittu niin, ettei samoja asioita toisteta enää seuraavissa kappaleissa. Raportointi on tehty täsmällisesti ja totuuden mukaisesti. Tässä opinnäytetyössä kansion tekoprosessi on raportoitu vaihe vaiheelta, aina suunnitteluista ja haastatteluista loppuvaiheessa olevaan arviointiin. Opinnäytetyön plagiointi on tarkastettu Turnit-ohjelmalla, jonka mukaan raportissa on hyvin vähän suoraan lainattua tietoa. Opinnäytetyön ollessa kehittämistyö, on suurin osa raportista prosessin kuvausta, eli tekijöiden omaa tekstiä.

Tärkeimpiä opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä tekijöitä ovat tietosuoja ja prosessin haastatteluissa esille nousseiden tietojen julkaisu. Asiakkaiden haastattelut on tehty nimettöminä, niin ettei ketään voi tunnistaa raportista. Tärkeää onkin se, että asiakkaille ja muille haastateltaville on selvennetty se, mihin tietoja käytetään ja missä niitä julkaistaan. Haastatteluiden aineistot on analysoitu palvelukansion palveluita koottaessa. Nämä haastatteluiden aineistot, eli äänitteet ja muistiinpanot hävitetään huolellisesti opinnäytetyöprosessin päätyttyä.

Opinnäytetyön eettisyyteen liittyen on tärkeää huomioida työssä käytettävien kuvien alkuperä. Tässä työssä ja tuotoksena olevassa palvelukansiossa käytetyt kuvat ovat itse otettuja. Päätimme ottaa valokuvat palvelupaikoista tekijänoikeudellisista syistä itse. Lisäksi prosessin loppuvaiheessa tulee huomioida tietojen ja tulosten julkaiseminen. Tämän opinnäytetyön palvelukansio tulee Varapäreen käyttöön, mutta meillä opinnäytetyön tekijöillä on kuitenkin edelleen oikeudet kansioon. Opinnäytetyöraportti julkaistaan Theseuksessa. Opinnäytetyön luotettavuuteen kuuluvalla siirrettävyydellä tarkoitetaan palvelukansion soveltumista toiseen samankaltaiseen ympäristöön. Mielestämme tämän opinnäytetyön palvelukansio on siirrettävissä muiden Kiuruveden mielenterveyskuntoutusta tarjoavien palveluntuottajien käyttöön, sillä palvelut on rajattu juuri tälle asiakasryhmälle sopiviksi. Pienillä muutoksilla palvelukansio voisi toimia myös muiden asiakasryhmien kanssa tehtävässä ohjauksessa.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöprosessimme on edennyt syksystä 2016 syksyyn 2017 suunnitellun aikataulun mukaisesti. Tavoitteena ollut palvelukansion luominen on toteutunut; viimeinen versio kansioista valmistui loppukesästä 2017. Oma oppimisemme on kehittynyt prosessin edetessä monella tapaa; kehittämistyön periaatteiden oppimisen lisäksi olemme tutustuneet monipuolisesti palvelujärjestelmään ja sen jokaiseen osaan. Lisäksi yhteistyö eri palveluntarjoajien, kuten opinnäytetyön toimeksiantajan, kanssa on opettanut meille erilaisia työelämän toimintatapoja, ja näin ollen valmistanut meitä tulevaan työelämään. Yhteydenpito eri palveluntarjoajiin on verkostoitumisen kautta lisännyt moniammatillista yhteistyötä ja sen tärkeyden ymmärtämistä.

Prosessin alkuvaiheen tiedon keräykseen kuului yhteystietojen ja muiden tarkempien tietojen etsiminen jokaiseen palvelukuvaukseen. Tähän prosessin vaiheeseen liittyi erityisesti haasteita. Internetistä löytyneet tiedot olivat vanhentuneita tai vaikeasti löydettävissä. Nykypäivän tietoyhteiskunnassa olisi tärkeää, että saatavissa oleva tieto olisi ajantasaista, jotta tietoa tarvitsevat asiakkaat löytävät oikeat palvelut. Oikealla tiedolla voidaan varmistaa asiakkaiden palveluiden piiriin hakeutuminen oikeaan aikaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että yhteystietojen ajantasaisuudella on tärkeä merkitys siinä, että asiakas saa tarvitsemansa tuen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Opinnäytetyön kohde-ryhmää eli mielenterveyskuntoutujia ajatellen halusimme kehittää konkreettisen tietolähteen, eli palvelukansion, internetistä löytyvän tiedon rinnalle. Palvelukansiota luodessamme etsimme ajantasaista tietoa internetin lisäksi suoraan palveluntuottajilta. Soittamalla varmistimme löytyneen tiedon ajantasaisuuden ja yhteystietojen paikkansa pitävyyden.

Yhtenä tärkeimpänä opinnäytetyömme tavoitteista oli nimenomaan aktivoida asiakkaita omien asioidensa hoitamiseen ja itsenäiseen tiedonhakuun. Prosessin jokaisessa vaiheessa oli ensisijaista ajatella toimeksiantajan ajatuksia ja toiveita. Jo alussa sovimme, että hän valitsee asiakkaat, joita haastatteleamme, ja yhdessä päätimme myös sen, keitä asiantuntijoita tulemme haastattelemaan. Prosessin alkuvaiheessa sovittiin tarkemmin aikataulusta sekä kansion testauksesta ja siihen kuuluvista palautteista. Yhteistyömme toimeksiantajan kanssa toimi siis erittäin sujuvasti ja ajatuksemme työn sisällöstä ja sen etenemisestä kohtasivat. Toimeksiantaja otti myös omat toiveemme erittäin hyvin huomioon, ja saimmekin toteuttaa omia ideoitamme vapaasti. Konkreettista kansiota tehdessä sovimme, että pyrimme tekemään kansioista sellaisen, että sen päivittäminen olisi helppoa. Näin ollen suurimpaan osaan yksittäisistä palvelukuvauksista ei laitettu työntekijöiden nimiä. Ajattelimme kuitenkin, että asiakkaiden kannalta esimerkiksi PALI-liikenteen aikataulujen ja joidenkin hintojen olisi hyvä olla esillä.

Prosessin edetessä päätimme, että asiakkaiden palveluun hakeutuessa olisi hyvä olla näkyvissä kuva konkreettisesta palvelupaikasta. Päätimmekin siis kuvata joitakin palveluntuottajien rakennuksia, jotta paikalle löytäminen olisi helpompaa. Lisäksi kansiota on myös miellyttävämpi lukea selventävien kuvien avulla. Alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoituksenaan liittää palvelukansion liitteeksi

yleisimpiä mielenterveyskuntoutujien käyttämiä lomakkeita. Päätimme kuitenkin yhdessä toimeksiantajan kanssa, että lomakkeet jätetään palvelukansioista pois. Toimeksiantaja ei kokenut lomakkeita tarvittavan liitteenä, ja koimme itsekin, että nämä voi tarvittaessa tulostaa yhdessä ohjaajan kanssa tai täyttää palvelupaikassa asioidessa.

Sote-muutoksessa tulee erityisesti huomioida mielenterveyskuntoutajat ja se, että he löytävät tarvitsemansa palvelut. Palvelukansion luominen olikin erittäin ajankohtainen sote-muutoksen ja uusien palveluntarjoajien myötä. Palveluohjauksen merkitys korostuu tällaisena muutosaikana. Asiakasryhmään tutustuttuamme koemme, että mielenterveyskuntoutujien on vaikeampi hakeutua palveluiden piiriin, varsinkin uusien palveluiden. Olemme itse huomanneet, että muutokset ovat Varapäreen asiakkaille haastavia. Palvelukansion avulla ajattelemmekin lisäävämmesi asiakkaiden tietoisuutta erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehtoisista palveluista. Muutokseen kuuluu myös se, että tulevaisuudessaakin palvelurakenteet saattavat muuttua. Palvelukansio on kuitenkin tämänhetkiseen tilanteeseen päivitetty ajankohtainen versio.

Toivomme, että tulevaisuudessa kansion sähköistä versiota päivitetään muutosten myötä. Jatkoideana voidaan ajatella myös se, että tällä hetkellä nimenomaan Varapäreelle suunnattua kansiota voidaan laajentaa muillekin palveluntarjoajille. Esimerkiksi Toimisäätiölle ja Päiväkeskus Pysäkille tällainen palvelukansio voisi olla hyödyllinen, toki myös muillekin palveluohjauksellista työtä tekeville toimijoille. Palvelukansio tuo Kiuruveden sosiaalialan ammattilaisille päivitetyn kokonaisuuden mielenterveyskuntoutujien tarvitsemista ja käyttämistä palveluista.

Opinnäytetyömme tavoitteina olivat resurssien vapauttaminen muuhun asiakastyöhön sekä palvelun tarpeiden ja käytettävyyden selvittäminen. Näitä tarpeita ja käytettävyyttä haluttiin selvittää asiakkaiden ja asiantuntijoiden haastatteluiden avulla. Teemahaastatteluisa saimme asiakkailta paljon tietoa heidän arjestaan ja siihen kuuluvista toimijoista, eli palveluista, joita he käyttävät. Lisäksi tavoitteena oli helpottaa asiakkaiden palveluiden piiriin hakeutumista. Kun palautimme kansion Varapäreelle, huomasimme, että asiakkaat olivat kiinnostuneita kansiosta ja sen sisällöstä. Ensimmäisen tavoitteen, eli resurssien vapauttamisen, toteutuminen voidaan huomata vasta kansion oltua asiakkaiden käytössä pidemmän aikaa. Uskomme kuitenkin, että selkeän palvelukansion avulla asiakkaat osaavat etsiä itsenäisesti tarvitsemaansa tietoa.

Meidän henkilökohtaisena tavoitteenamme oli syventää tietämystämme mielenterveyden häiriöistä. Lisäksi halusimme kehittää ammattitaitoamme palveluohjauksen suunnittelu- ja ohjausprosesseissa. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana olemme saavuttaneet omat tavoitteemme suunnitellusti. Palvelukansion kokoamisen aikana olemme tutustuneet monipuolisesti palvelujärjestelmän eri osa-alueisiin, etenkin mielenterveystyön toimijoihin.

## 6.1 Kehittämistyön prosessin arviointi

Tämän kehittämistyön vahvuuksina ovat olleet erityisesti aihe ja sen mielenkiintoisuus. Lisäksi vahvuuksiamme on ollut aikaisempi työkokemus palvelujärjestelmän mielenterveyspuolella. Erilaiset työkokemuksemme ovat auttaneet teorian rajaamisessa ja sen löytämisessä. Palveluohjauksen suuntautumista ajatellen tämä opinnäytetyö on vahvistanut ammatillisuuttamme sekä ammatillista osaamistamme, erityisesti palvelujärjestelmän osalta. Eri palvelujärjestelmän osiin tutustuttuamme se on kokonaisuudessaan tullut meille tutuksi. Opinnäytetyön myötä olemmekin päässeet verkostoitumaan Kiuruveden eri palveluntuottajien kanssa. Opinnäytetyön hyvinä puolina voidaan nähdä se, että yhteistyö toimeksiantajan kanssa on ollut avointa; olemme saaneet tehdä ja ideoida työtä melko vapaasti. Toimeksiantaja on onneksemme ollut myös todella kiinnostunut työstämme ja lopullisesta tuotoksesta. Työn tärkeitä merkityksiä ovat sen merkitys asiakkaalle sekä hyöty toimeksiantajalle. Kansio voi toimia osana toimeksiantajan palveluohjauksellista työtä, joten se tuo toiminnalle uuden työvälineen. Asiakkaalle kansio luo mahdollisuuden itsenäiseen ja oma-aloitteiseen tiedonhakuun.

Opinnäytetyön eri prosesseissa on pitänyt olla tarkkana siinä, että työ etenee suunnitellun aikataulun mukaisesti. Haasteita prosessin aikana ovat olleet aikataulujen yhteensovittaminen sekä yhteisen ajan löytäminen. Lisäksi työn, tai erityisesti teorian, rajaaminen on ollut haastavaa. Teorian rajaaminen juuri tähän aiheeseen on ollut hankalaa, koska mielenterveys käsitteenä on erittäin moninainen. Kesän aikana opinnäytetyöprosessi eteni suunnitellusti. Palvelukansion kokoaminen onnistui erinomaisesti ja nopeassa aikataulussa. Vastuu opinnäytetyön prosessin etenemisestä jakautui tasaisesti tekijöiden kesken, ja vastuuta jaettiin oman osaamisemme kautta. Toinen oli vastuussa kirjoittamisesta ja sen etenemisestä, kun taas toinen meistä vastasi yhteydenpidosta jaansion viimeistelystä. Syksyllä muiden opintojaksojen alettua työt kuitenkin kerääntyivät ja opinnäytetyö jäi hetkellisesti tauolle. Tämä koettiin haasteena, koska ei ollut mahdollisuutta keskittyä ainoastaan opinnäytetyöhön. Syksyn tuoman kiireen ja stressin myötä yhteistyö ei enää toiminut. Hetkellisen kriisin jälkeen sovimme kuitenkin opinnäytetyön jatkosta, ja opettajan kanssa sovittujen aikarajojen myötä jatkoimme työskentelyä opinnäytetyön parissa.

## 6.2 Opinnäytetyön merkitys

Uskomme ja toivomme tämän opinnäytetyön ja siitä syntyneen palvelukansion olevan hyödyllinen jokaiselle osapuolelle, niin meille opinnäytetyön tekijöille kuin asiakkaille ja toimeksiantajalle. Olemme pyrkineet luomaan palvelukansiosta käyttökelpoisen työvälineen käytännön ohjaustyöhön. Kansion luotuamme näemmekin, että esiselvitystyöllä eli haastatteluilla ja teoriaan tutustumalla on ollut tärkeä merkitys palvelujärjestelmän palveluita tarkasteltaessa. Palvelukansiosta on varmasti hyötyä myös jokaisessa palveluohjauksen työpaikassa, sillä kansion tietopohjan avulla meillä on laaja käsitys yhteiskunnan tarjoamista palveluista, niin julkisista kuin yksityisistä sekä järjestöjen tuottamista palveluista.

Tärkeä palvelukansion merkitys on sen rooli kuntoutuksen tukemisessa. Mielenterveyskuntoutujan kuntoutusprosessissa tulee tukea asiakkaan arjen rytmia, toimintakykyä ja osallistumista. Palvelukansiossa huomioidaankin kuntoutus monipuolisesti: erilaista sosiaalista, lääkinnällistä ja ammatillista kuntoutusta tarjoavien toimijoiden avulla mielenterveyskuntoutujille voidaan tarjota kokonaisvaltaista tukea. Palvelukansio pystyy siis moninaisella palvelusisällöllään vastaamaan mielenterveyskuntoutujien erilaisiin tarpeisiin.

Tämän opinnäytetyön palvelukansio voisi olla hyödyllinen muillekin Kiuruveden toimijoille. Vaikka palvelukansio on tällä hetkellä kohdennettu nimenomaan Varapäreelle, voisivat myös muut mielenterveystyön toimijat hyödyntää sitä. Pienten muutosten kautta kansio on hyödynnettävissä myös muiden asiakasryhmien ohjaamisen tueksi. Kansio voisi siis toimia monenkin asiakastyötä tekevän ammattilaisen työn tukena, koska kansio sisältää monipuolisesti Kiuruvedellä tarjottavia palveluita.

### 6.2.1 Merkitys toimeksiantajalle ja Varapäreen asiakkaille

Toimeksiantajalle ja asiakkaille tulevan hyödyn ja avun vuoksi tämä työ voidaan nähdä merkityksellisenä. Tästä opinnäytetyöstä syntynyt konkreettinen palvelukansio tulee olemaan apuna palveluiden löytämisessä sekä niihin hakeutumisessa. Toiminnanjohtajalle ja -ohjaajalle kansio on konkreettinen työväline palveluohjauksellisessa ohjaus- ja neuvontatyössä. Kun kansio on asiakasryhmän aktiivisessa käytössä, se vapauttaa huomattavasti ohjausresursseja toiminnanjohtajalta ja -ohjaajalta. Asiakkaiden löytäessä tarvitsemansa tiedon itsenäisesti, ei tarvita erillistä ohjausta. Mikäli asiakas kykenee itsenäisesti etsimään ja löytämään tarvitsemansa palvelun kansion avulla, tämä luo asiakkaalle itsenäisyyden ja voimaantumisen tunnetta. Kansion käyttö siis lisää asiakkaan omatoimisuutta ja itsenäisyyttä omien asioiden hoitamisessa. Palvelukansio voi siis toimia myös ikään kuin voimaannuttavana tekijänä, mutta toki myös resursseja lisäävänä ja kaikkien toimintaa sujuvoittavana työvälineenä.

Kansio toimii ohjauksessa vuorovaikutuksellisenä työvälineenä, joka helpottaa ja sujuvoittaa työn tekoa. Kohtaamispaikka Varapäreestä on matala kynnyks lähteä etsimään tietoa palveluista, niiden yhteystiedoista ja aukioloajoista, mikäli asiakkaalle itselleen on vaikea etsiä tietoa. Toimeksiantajan resurssien vapauttamisen lisäksi oletamme palvelukansiosta olevan hyötyä myös muille sosiaalipalvelujärjestelmän osille. Mikäli palvelut ja yhteystiedot ovat helpommin ja konkreettisesti saatavilla, vähenevät niin sanotut turhat yhteydenotot ja tiedustelut siitä, mistähän tämän kyseisen henkilön saisi kiinni tai ketkä tarjoavat mitäkin palveluja. Kansiota löytyvät ajantasaiset yhteystiedot.

### 6.2.2 Merkitys meille opinnäytetyön tekijöille

Ensimmäisenä opinnäytetyönämme tämä työ on tuonut meille uuden kokemuksen kehittämistyöstä, erityisesti uuden tuotteen kehittämisestä. Tulevaisuuden sosiaalialan työssä voimme hyödyntää tämän opinnäytetyön tuotoksena olevaa palvelukansiota. Opinnäytetyön kehittämisprosessi on tuonut

lisää tietoa palvelujärjestelmästä ja sen muodostumisesta. Lisäksi kehittämistyön prosessi, raportointi sekä siihen liittyvä teoreettinen tieto ovat vahvistaneet omaa tietämystämme. Erityisesti työssä on kiinnitetty huomiota mielenterveyskuntoutujien tarvitsemiin ja käyttämiin palveluihin.

Olemme molemmat erittäin kiinnostuneita työskentelemään mielenterveystyön parissa tulevaisuudessa, joten opinnäytetyö on vahvistanut omaa ammatillisuuttamme monin eri tavoin. Sosiaali- ja terveysalan jatkuvan kehittymisen, ja etenkin tällä hetkellä meneillään olevan sosiaali- ja terveysalan uudistuksen myötä kansiossa on huomioitu palveluntuottajat monipuolisesti. Julkisten palveluiden lisäksi olemme huomioineet yksityiset palvelut, sillä meneillään olevassa valinnanvapauskokeilussa asiakkaat voivat itse valita palveluntuottajansa. Uudet palveluntarjoajat huomioimalla lisätään asiakkaiden tietoisuutta uusista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- BLUNDO, Robert ja SIMON, Joel 2016. Solution-focused case management [verkkoaineisto]. New York: Springer Publishing Company. [Viitattu 2017-11-03.] Saatavissa: <http://web.b.ebsco-host.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzExMDI5MTVfX0FO0?sid=efca7bb7-970a-4b5b-88d0-390d37d02cc6@sessionmgr120&vid=0&format=EB&rid=1>
- DEMING s.a. PDSA Cycle [verkkajulkaisu]. The W. Edwards Deming Institute. [Viitattu 2017-08-21.] Saatavissa: <https://deming.org/explore/p-d-s-a>
- DEMING, William Edwards 2000. Out of the crisis. London: The MIT Press.
- FORSS, Päivi ja VATULA-PIMIÄ, Marja-Leena 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. 5. painos. Helsinki: Edita.
- HEIKKINEN-PELTONEN, Riitta, INNAMAA, Marja ja VIRTA, Marjut 2014. Mieli ja terveys. Helsinki: Edita.
- HEINONEN, Anja 2017-05-10. Kiuruveden kaupunki. Opinnäytetyöhön liittyvän haastattelun kysymykset [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Taru Kinnarinen. [Tulostettu 2017-05-11.]
- HELMINEN, Jari 2016. Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.
- HIETAHARJU, Päivi ja NUUTTILA, Mervi 2012. Käytännön mielenterveystyö. Helsinki: SanomaPro.
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Tammi.
- JÄRVIKOSKI, Aila ja HÄRKÄPÄÄ, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KARI, Outi, NISKANEN, Tuula, LEHTONEN, Heidi ja ARLSANOSKI, Virpi 2013. Kuntoutumisen tukeminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- KETTUNEN, Reetta, KÄHÄRI-WIIK, Kaija, VUORI-KEMILÄ, Anne ja IHALAINEN, Jarmo 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- KIURUVEDEN VARAPÄRE RY s.a. Kiuruveden Varapäre ry [blogi]. Kiuruveden Varapäre ry. [Viitattu 2017-05-05.] Saatavissa: <http://varapare.nettisivu.org/>
- LAITINEN, Merja ja NISKALA, Asta 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.
- LAUKKALA, Tanja, TUISKU, Katinka, FRANSMAN, Heidi ja VORNA, Helena 2015. Työikäisten mielenterveyskuntoutus. Suomen Lääkärilehti 21/2015. [Viitattu 2017-07-17.] Saatavissa: <http://www.hus.fi/sairaanhoito/sairaanhoitopalvelut/psykiatria/Documents/Ty%C3%B6ik%C3%A4isten%20mielenterveyskuntoutus%20SLL212015-1508.pdf>
- MIELENTERVEYSLAKI. L 14.12.1990/1116. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-07-15.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116#L1P33> §
- MTKL s.a.a. Vertaistoiminta [verkkajulkaisu]. Mielenterveyden keskusliitto. [Viitattu 2017-07-11.] Saatavissa: <http://mtkl.fi/palvelut/vertaistoiminta/>
- MTKL s.a.b. Käsitteitä mielenterveydestä [verkkajulkaisu] Mielenterveyden keskusliitto. [Viitattu 2017-01-05.] Saatavissa: <http://mtkl.fi/tietoa-mielenterveydesta/kasitteita-mielenterveydesta/>
- NORDLING, Esa ja TOIVIO, Timo 2013. Mielenterveyden psykologia. 3. painos. Helsinki: Edita.
- NÄKKI, Pirjo ja SAYED, Terttu 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.
- OJASALO, Katri, MOILANEN, Teemu ja RITALAHTI, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- PENNANEN, Marja 2017-05-10. Toiminnanjohtaja. [Haastattelu.] Kiuruvesi: Kiuruveden Varapäre ry.
- RAJASUO-KEMPPAINEN, Maarit 2017-05-09. Sairaanhoidtaja. [Haastattelu.] Kiuruvesi: Ylä-Savon SOTE. Kotikuntoutus.
- SALONEN, Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle [verkkajulkaisu]. Turun ammattikorkeakoulu. [Viitattu 2016-12-08.] Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- SEPPÄNEN-JÄRVELÄ, Riitta ja KARJALAINEN, Vappu 2009. Kehittämistyön risteyskiä. Helsinki: Stakes.
- SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 1301/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-03-14.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp731712>
- SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS s.a.a. Mitä sote-uudistus tarkoittaa minulle? [verkkajulkaisu]. Valtioneuvosto. [Viitattu 2017-06-26.] Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>
- SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS s.a.b. Valinnanvapaus [verkkajulkaisu]. Valtioneuvosto. [Viitattu 2017-06-26.] Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>
- SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA s.a. Mitä mielenterveys on? [verkkajulkaisu]. Suomen mielenterveysseura. [Viitattu 2017-01-02.] Saatavissa: <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/strategia/mit%C3%A4-mielenterveys>
- SUOMINEN, Sauli ja TUOMINEN, Merja 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- STM s.a.a. Mielenterveyspalvelut [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-01-16.] Saatavissa: <http://stm.fi/mielenterveyspalvelut>
- STM s.a.b. Sosiaalipalvelut [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-01-17.] Saatavissa: <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- THL 2014a. Mielenterveyden edistäminen [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-06-29.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>
- THL 2014b. Mielenterveyspalvelut [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-01-17.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/palvelujarjestelma/terveyspalvelut/mielenterveyspalvelut>
- THL 2015a. Mielenterveyshäiriöt [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-07-04.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot>
- THL 2015b. Päihde- ja mielenterveystyö sosiaalipalveluina [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-02-02.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/paihde-ja-mielenterveystyo-sosiaalipalveluina>
- THL 2015c. Palveluohjaus [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-06-26.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus>
- THL 2017a. Mielenterveyspalvelut [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-05-18.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut>
- THL 2017b. Osallisuus [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-10-18.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- VUORILEHTO, Maria, LARRI, Tuulevi, KURKI, Marjo ja HÄTÖNEN, Heli 2014. Uudistuva mielenterveystyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- VÄNSKÄ, Kirsti, LAITINEN-VÄÄNÄNEN, Sirpa, KETTUNEN, Tarja ja MÄKELÄ, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

WHO s.a. Integrating mental health services into primary health care [verkkojulkaisu]. Maailman terveysjärjestö. [Viitattu 2017-11-03.] Saatavissa: [http://www.who.int/mental\\_health/policy/services/3\\_MHintoPHC\\_Infosheet.pdf?ua=1](http://www.who.int/mental_health/policy/services/3_MHintoPHC_Infosheet.pdf?ua=1)

WHO 2016. Mental health: Strengthening our response [verkkojulkaisu]. Maailman terveysjärjestö. [Viitattu 2017-06-28.] Saatavissa: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/>



## LIITE 1: HAASTATELURUNGOT

**Haastattelu/ Työntekijä**

Perus- ja erityispalvelut

Avohuollon ja kolmannen sektorin palvelut

1. Millaisia palveluita Kiuruvedellä tarjotaan mielenterveyskuntoutujille?
2. Mitkä palvelut ovat oleellisimpia/tärkeimpiä asiakkaille ja mitkä kannattaisi ottaa mukaan kansioon?
3. Mitkä harrastuspalveluista kannattaisi ottaa kansioon?
4. Onko kaikilla Kiuruveden mielenterveyskuntoutujilla samat työntekijät? (Esim. aikuissosiaalityössä tai tk:lla)

•Yhteystiedot/ tärkeimmät henkilöt

•Oleellimmat yhteishenkilöt/ tahot mielenterveystyössä/ -kuntoutuksessa

Asumispalvelut?

Soten palvelut?

Järjestöt?

Harrastuspalvelut?

Vertaistuki?

Varapäreen ryhmät + toiminta?

Yhteiskunnan tukimuodot

Lomakkeet?

Edunvalvoja?

Velkaneuvonta?

Rikosseuraamuslaitos?

**Haastattelu/ Asiakkaat**

1. Kuinka pitkään olet käynyt täällä Varapäreellä?
2. Mitä Kiuruveden palveluita käytät?

Sosiaalityöntekijä

Terveystenhuollon palvelut

Kotipalvelu

Erityisliikunnan ryhmä

Kansalaisopiston kurssit

Päiväkeskus Pysäkki

Edunvalvoja

Velkaneuvonta

Rikosseuraamuslaitos

Muita?

3. Kuinka usein käytät näitä palveluita?
4. Tuleeko mieleen, mitä muita palveluita tarvitsisit?
5. Haluaisitko lisää tietoa harrastuspalveluista/ Oletko kiinnostunut uusista harrastuksista?

## LIITE 2: PALAUTELOMAKE ASIAKKAILLE

## PALAUTE

Löysitkö kansiosta etsimäsi tiedon? (ympyröi vaihtoehto)

KYLLÄ

EI

Löytyikö tieto helposti? (ympyröi vaihtoehto)

KYLLÄ

EI

Mitä mieltä olet kansion ulkoasusta ja sen toimivuudesta?

---

---

Muuta palautetta: \_\_\_\_\_

---

### LIITE 3: PALVELUKANSIO KUNTOUTUMISEN TUEKSI

# Palvelukansio kuntoutumisen tueksi



## Lukijalle

Tämä palvelukansio on tehty vuonna 2017 opinnäytetyönä osana Savonia-ammattikorkeakoulun sosionomin ammattitutkintoa. Palvelukansio on tarkoitettu Kiuruveden Varapäreen työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Kansion avulla tuetaan mielenterveyskuntoutujien toimintakykyä arjessa. Palveluohjauksellisen neuvonnan ja ohjauksen lisäksi kansion tehtävänä on myös auttaa asiakasta toimimaan itsenäisesti.

Tähän kansioon on koottu ne Kiuruveden palvelut, joiden on vuonna 2017 katsottu haastatteluiden perusteella olevan mielenterveyskuntoutujille tärkeimmät. Kansio sisältää tietoa julkisista, yksityisistä sekä järjestöjen tuottamista palveluista. Kansiota on luotu myös sähköinen versio Varapäreele.

Toivomme tämän palvelukansion helpottavan Varapäreen päivittäistä palveluohjauksellista työtä sekä asiakkaiden itsenäistä tiedonhakemista.

lissalmessa syksyllä 2017

Taru Kinnarinen ja Mirka Kemppainen



**SAVONIA**  
AMMATTIKORKEAKOULU



Kiuruveden Varapäre ry

# Sisällysluettelo

---

Varapäre	3
Julkisen terveydenhuollon palvelut	5
Yksityiset terveydenhuoltopalvelut	12
Asumispalvelut	15
Kotipalvelut	18
Ateriapalvelut	21
Ruokajakelu	23
Siivouspalvelut	24
Kuljetuspalvelut	25
Kela	26
Edunvalvonta	28
Velkaneuvonta	29
Oikeusapu	30
Kiuruveden seurakunta	31
Harrastuspalvelut	32
Kulttuuripalvelut	35
Työllisyyspalvelut	37
Kiuruveden Päiväkeskus Pysäkki ry	40
Vertaistuki	42
Ystävätoiminta	43
Kiuruveden apteekki	44
Hankkeet	45

# Varapäre

---

Kiuruveden Mielensterveysyhdistys perustettiin vuonna 1985. Nykyinen Varapäre on matan kynnyksen kohtaamispaikka mielensterveyskuntoutujille ja mielensterveysasioista kiinnostuneille.

Varapäreen toiminnassa tärkeää on vertaistuki ja yhteisöllisyys sekä mielekäs toiminta. Jokaisella kuntoutujalla on mahdollisuus osallistua toimintaan ja sen suunnitteluun. Varapäreessä voi osallistua myös talon siivoukseen ja ruuanvalmistukseen. Joka päivä on tarjolla lämmin ruoka ja tuoretta kahvia.

Varapäreellä on erilaisia aktiviteetteja, kuten

Oma-apuryhmä

Naisten ryhmä

Seurakunnan hartausryhmä

Kuntosalivuoro

Askartelut ja käsityöt

Liikuntahallin käyttömahdollisuus

Ryhmistä saat lisätietoa Varapäreen toiminnanohjaajalta ja -johtajalta

Toiminnanjohtaja

Marja Pennanen

p. 050 4318530

p. 017 753719

kohtaamispaikka.varapare@gmail.com





Koulukkaantie 3

74700 Kiuruvesi

Maanantaista keskiviikkoon klo 8–16

Torstaisin klo 8–15

Perjantaisin klo 8–14.20

Lisää tietoa osoitteesta:

[www.varapare.nettisivu.org](http://www.varapare.nettisivu.org)

Katso myös Varapären Facebook-sivut



# Julkisen terveydenhuollon palvelut

---

## Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnilla voidaan selvittää asiakkaan palveluiden tarve ja ohjata asiakas oikeiden palveluiden piiriin.

### 18–64-vuotiaat

Alle 65-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnin tekee aikuissosiaalityö.

Arviointia voit pyytää suoraan aikuissosiaalityöstä:

Aikuissosiaalityöntekijä p. 040 3562637  
Palveluohjaaja p. 040 6341079

### Yli 65-vuotiaat

Palvelutarpeen arvioinnilla parannetaan mahdollisuuksia asua omassa kodissa ja turvata oikeat palvelut. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää henkilö itse, omainen tai viranomainen.

Palvelutarpeen arviointikäynti on maksuton ja se toteutetaan kotikäyntinä.

Kotikäynnillä asiakasohjaaja arvioi asiakkaan kokonaistilannetta, minkä jälkeen asiakasohjaaja ja asiakas laativat yhdessä palvelusuunnitelman.

Ota yhteyttä asiakasneuvonta Ohjuriin, kun tarvitset palvelutarpeen arviointia:

p. 040 7121190

# Kiuruveden terveystakeskus

Lääkäriaajanvaraus ja neuvonta:

Merja Kossi, p. 017 272 9497

Pirjo Sinokki, p. 017 272 9494

Sairaanhoitajien vastaanotto:

sairaanhoitaja Minna Kainulainen, p. 017 272 9511

terveydenhoitaja Helvi Mähönen, p. 017 272 9522

sairaanhoitaja Leena Qvick, p. 017 272 9513

## Aikuispsykiatrisen poliklinikka

Aikuispsykiatrisen poliklinikka tarjoaa mielenterveyden aiheuttamiin ongelmiin tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalveluja.

Aikuispsykiatriselle poliklinikalle hoitoon tuloon tarvitsee pääsääntöisesti lähetteen. Jos olet ollut aiemmin hoidossa poliklinikallamme, voit ottaa yhteyttä suoraan kotikuntasi yhteysnumeroon:

p. 040 1781945

Kiuruveden terveystakeskus

Nivankatu 31

74700 Kiuruvesi

Avoimna maanantaista torstaihin klo 8–15.30 ja perjantaisin klo 8–14

# Kotikuntoutus

Psykiatrisella kotikuntoutuksella tuetaan mielenterveyskuntoutujaa kotona arjen erilaisissa toiminnoissa. Kuntoutuksessa autetaan elämän- ja oireidenhallinnassa. Tukimuotoja ovat kotikäynnit, asiointiapu sekä ohjaus ja neuvonta.

Kotikuntoutuksen asiakkaaksi tullaan hoitavan tahon kautta. Asiakkuuden alussa tehdään yhteistyösopimus ja kuntoutumissuunnitelma.

p. 040 1781945

Kiuruveden terveyskeskus

Nivankatu 31

74700 Kiuruvesi

Avoinna maanantaista torstaihin klo 8–15.30 ja perjantaisin klo 8–14



## Akuuttityöryhmä

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden akuuttityöryhmään voit ottaa yhteyttä äkillisissä mielenterveys- ja päihdeongelmissa. Akuuttityöryhmä neuvoo sinua ja ohjaa sinut oikeisiin palveluihin:

p. 040 7614400

Joka päivä 24 h

Kunnankatu 8, 74120 Iisalmi

Maanantaista torstaihin klo 8–15.30 ja perjantaisin klo 8–14

## Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat yli 18-vuotiaita yksinasuvia tai parisuhteessa olevia. Sosiaalityössä selvitetään asiakkaan elämäntilannetta, sekä arjen vahvuuksia ja ongelmia. Aikuissosiaalityössä asiakkaan kanssa etsitään yhdessä ratkaisuja arjen ongelmiin ja elämäntilanteen parantamiseksi. Käsiteltäviä aiheita voivat olla esimerkiksi talousongelmat, yllättävät kriisit tai muut arjen haasteet.

Aikuissosiaalityöhön voit ottaa itse yhteyttä:

Aikuissosiaalityöntekijä p. 040 3562637

Palveluohjaaja p. 040 6341079

## Hammashoito

Ajanvaraus maanantaista perjantaihin klo 8–15:

p. 017 272 4400

Kiuruveden kaupungintalo

Harjukatu 2

74700 Kiuruvesi

## Ravitsemusterapia

Ravitsemusterapiapalvelut tarjoavat yksilö- ja ryhmäohjausta sekä yhteistyötä työterveys-  
huollon ja työllisyyspalveluiden kanssa.

Ravitsemusterapeutin vastaanotolle tarvitsee lääkärin tai hoitajan lähetteen.

Sirpa Nygård

p. 040 7126756

sirpa.nygard@ylasavonsote.fi

Marja-Leena Blinnikka

p. 017 272 4260

marjaleena.blinnikka@ylasavonsote.fi

Iisalmen aluesairaala, 2. kerros

Riistakatu 21–23

74120 Iisalmi

## Päihdetyö

Aikuispsykiatrisella poliklinikalla tarjotaan päihdepalveluja yli 20-vuotiaille. Päihdepalvelut toimii yhteistyössä päihdeosastoyksikön, sosiaalityön ja perusterveydenhuollon kanssa.

Avohoidon palvelut ovat maksuttomia.

Hoitoon voit hakeutua lähetteellä tai ottamalla itse yhteyttä:

p. 040 7614400

# Lapsiperheiden sosiaalityö

Lapsiperheiden sosiaalityö on tarkoitettu lapselle, hänen vanhemmilleen ja muille huoltajille. Perhettä voidaan tukea lapsen kasvuympäristön luomisessa ja lapsen kehittämisessä ja kasvamisessa. Sosiaalityössä etsitään yhdessä perheen kanssa ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi ja tarvittaessa perheelle järjestetään myös tukipalveluita.

Avohuollon tuki on perheelle vapaaehtoista ja asiakkuuden alussa perheelle tehdään yhdessä asiakassuunnitelma.

p. 040 7126974

Kiuruveden kaupungintalo

Harjukatu 2

74700 Kiuruvesi

Puhelintunti maanantaista perjantaihin klo 12–13

# Asiakasneuvonta OHJURI

Ohjuri on matalan kynnyksen neuvonta- ja palvelupiste, johon voi olla yhteydessä, kun tarvitsee ohjausta ja neuvontaa. Asiakasneuvonta Ohjuri antaa myös tietoa ikäihmisille palvelutarpeen selvittämisestä kotona asumisen tueksi.

Ohjuriin voit ottaa yhteyttä puhelimitse tai mennä käymään ilman ajanvarausta. Neuvonta on maksutonta.

p. 040 7121190

Asiakasneuvonta on avoinna:

Maanantaista keskiviikkoon klo 9–15

Torstaisin klo 9–14

Perjantaisin 9–15

Riistakatu 21A

74100 Iisalmi

(maanantaista keskiviikkoon klo 9–15, torstaisin klo 9–14)

Lisää tietoa osoitteesta: [www.ylasavonsote.fi/asiakasneuvonta-ohjuri](http://www.ylasavonsote.fi/asiakasneuvonta-ohjuri)



# Yksityiset terveydenhuoltopalvelut

## Kunnanlääkärit Kiuruvesi Oy

Kunnanlääkäriasema sijaitsee Kiuruveden ydinkeskustassa kaupungintalon yhteydessä. Kunnanlääkärit tarjoaa kaikki perusterveydenhuollon palvelut.

p. 020 730 0400

toimisto@kunnanlaakarit.fi

Kiuruveden kaupungintalo

Harjukatu 2

74700 Kiuruvesi

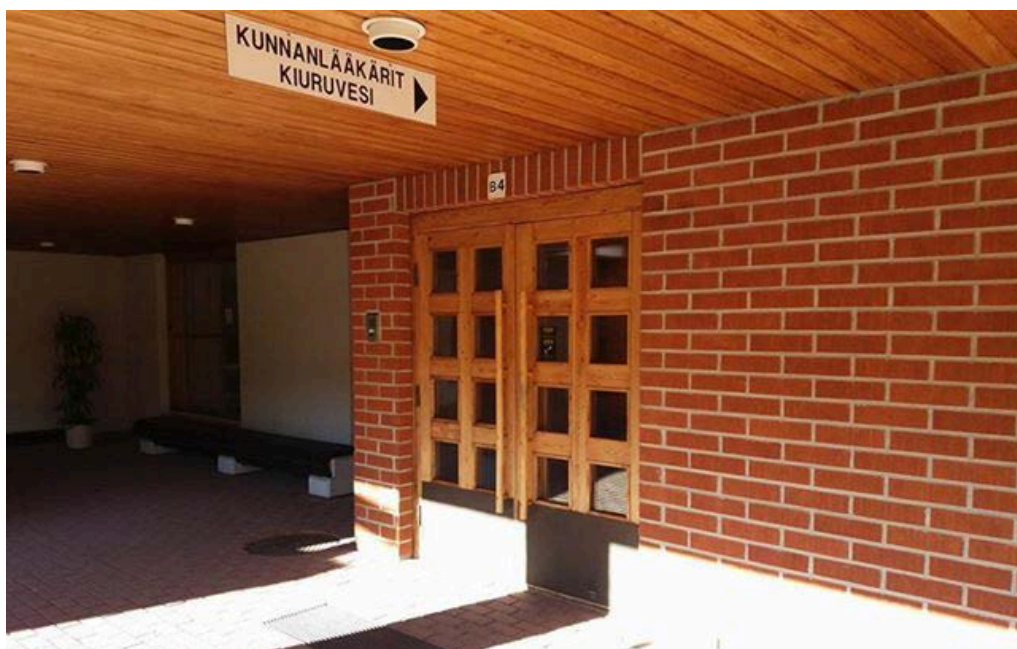
Aukioloajat:

Arkisin klo 8–18

Lauantaisin klo 9–13

Sunnuntaisin puhelinneuvonta klo 12–14

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kunnanlaakarit.fi/](http://www.kunnanlaakarit.fi/)



# Terveyspalvelu Verso

Työterveyshuollon lisäksi Terveyspalvelu Verso tarjoaa asiantuntevat palvelut myös yksityisasiakkaille.

p. 017 272 4250

Ajanvaraus 017 272 4250

Kiuruveden kaupungintalo

Harjukatu 2

74700 Kiuruvesi

Lisää tietoa osoitteesta: [www.terveyspalveluverso.fi/kiuruvesi](http://www.terveyspalveluverso.fi/kiuruvesi)



# Terveystalo

Aloittaa Kiuruvedellä 1.1.2018 alkaen

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvesilehti.fi/uutiset/819/](http://www.kiuruvesilehti.fi/uutiset/819/)

# Asumispalvelut

---

Palveluohjaaja selvittää asiakkaan asumispalvelutarpeen ja ohjaa tarvittaessa asumisyksikköön.

Palveluohjaaja p. 040 5949393

Lisää tietoa osoitteesta: [www.ylasavonsote.fi/mielenterveys-ja-paihdekuntoutujien-asumispalvelut](http://www.ylasavonsote.fi/mielenterveys-ja-paihdekuntoutujien-asumispalvelut)

## Heinäkylän palvelukoti Oy

Heinäkylän palvelukoti tarjoaa tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille. Asumispalvelut on tarkoitettu asiakkaille, joilla on iän, psyykkisten, sosiaalisten tai fyysisten syiden tuomia rajoitteita itsenäiseen asumiseen. Heinäkylän palvelukoti tarjoaa lisäksi kuntoutusta, viriketoimintaa sekä ateriapalveluita asumispalveluiden asiakkaille.

p. 017 755 296  
heinakylan.palvelukoti@gmail.com

Pielavedentie 1203  
74630 Heinäkylä

## Mielenterveysyksikkö Valola

Mielenterveysyksikkö Valola on osa Runnin Kartanonmäen palvelutaloa. Valolan tavoitteena on olla turvallinen, mutta omatoimisuuteen kannustava koti mielenterveyskuntoutujille. Yksikössä asuvat voivat myös osallistua eri toimintaryhmiin. Asiakas voi hakea pitkäaikaiseen tai intervallihoitoon asumis- ja hoitotukea Kelasta.

p. 020 792 0485  
valola@runninkartanonmaki.fi

Runnintie 462  
74595 Runni

Lisää tietoa osoitteesta: [www.runninkartanonmaki.fi/mielenterveys.html](http://www.runninkartanonmaki.fi/mielenterveys.html)

## Päiväkeskus Pysäkki

Päiväkeskus Pysäkin asumispalveluihin ohjaututaan sosiaalityöntekijän kautta. Pysäkillä on 4 tukiasuntoa, joiden asukkaita tuetaan itsenäiseen asumiseen ja omatoimisuuteen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen suunnitelma, johon kirjataan asukkaan tarpeet ja tavoitteet kuntoutumisessa.

Pysäkki tarjoaa myös asumisentuen palveluita, joita toteutetaan asiakkaan omassa kodissa. Asumispalveluiden tavoitteena on ylläpitää asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja tukea itsenäistä asumista.

p. 050 5975535, päiväkeskus  
p. 050 5695429, toiminnanohjaaja  
pysakki.kiuruvesi@gmail.com

Nivankatu 32  
74700 Kiuruvesi

# Kiinteistö Oy Kiuruveden Kiurunkulma

Kiurunkulma tarjoaa vuokralle edullisia ja viihtyisiä kerros- ja rivitaloasuntoja Kiuruvedellä.

p. 040 5019113, 040 5015216

Niemistenkatu 1

74700 Kiuruvesi

Toimisto avoinna:

Maanantaista perjantaihin klo 9–15

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiurunkulma.fi](http://www.kiurunkulma.fi)

# Kotipalvelut

---

## Kotihoito

Kotihoidon tarjoamien tukipalveluiden tarkoituksena on tukea pääasiassa ikäihmisten kotona asumista. Kotihoidon tukipalveluita voivat olla ateriapalvelut, kylvetyspalvelut, turvapalvelut sekä päivätoiminta. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin puhelimesta tai kotikäynnillä.

Lisätietoja kotihoidosta saat asiakasneuvonta Ohjurista:

p. 040 7121190

Kiuruveden kaupungintalo  
Harjukatu 2  
74700 Kiuruvesi

# Hoitopalvelu Beda Oy

Hoitopalvelu Beda Oy on yritys, joka tuottaa palveluina kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa, sekä sairaanhoitajapalvelua. Asiakasryhmään kuuluu ikäihmiset, sairaat ja vammaiset, sekä lapsiperheet.

Kotisairaanhoido:

p. 045 2221046

Kotipalvelu:

p. 045 2221047

info@hoitopalvelubeda.fi

Kirkkokatu 2

74700 Kiuruvesi

Lisää tietoa osoitteesta: [www.hoitopalvelubeda.fi/](http://www.hoitopalvelubeda.fi/)





# Savon ossoojat

Savon ossoojat tarjoaa hoiva- ja asiointipalveluja arkisin ja viikonloppuisin. Palveluihin kuuluvat kotityöt, kylvytys, asiointipalvelut sekä lääkeseuranta. Palvelut räätälöidään aina asiakkaalle sopivaksi ja hänen arkeaan tukeviksi.

p. 050 5311874

seija.komulainen@savonossoojat.fi

Tupaharjuntie 30

74700 Kiuruvesi

Lisää tietoa osoitteesta: [www.savonossoojat.fi](http://www.savonossoojat.fi)

# Ateriapalvelut

---

## Päiväkeskus Pysäkki ry

Päiväkeskus Pysäkki ry:n ateriapalvelut järjestetään aikuissosiaalityön kautta. Sosiaalityöntekijä arvioi, onko asiakas oikeutettu ateriapalveluun. Yksi ateria maksaa asiakkaalle 3 euroa, jonka laskuttaa Sote.

## Ylä-Savon SOTE Ky ateriapalvelu

Ateriapalvelut myöntää asiakasohjaaja, joka tekee palvelutarpeen arvioinnin puhelimitse tai kotikäynnillä. Kotiin kuljetettavan aterian myöntämisperusteena on tilapäisesti tai pysyvästi alentunut toimintakyky.

Lisätietoja saat asiakasneuvonta Ohjurista, p. 040 7121190

# Palopaikka

Palopaikka tarjoaa asiakkailleen ateriapalveluita. Taajama-alueella tuodaan ruoka kotiin ja se maksaa 7,5 euroa. Ateriaan kuuluu pääruuan lisäksi salaatti ja jälkiruoka. Ateriapalvelusta voit tilata ruokaa numerosta:

p. 040 0945544  
myynti@palopaikka.com

Teollisuustie 7  
74700 Kiuruvesi



# Ruokajakelu

---

## Kiuruveden Ruoka-apu

Ruoka-apu Työttömien ruokalan tiloissa on avoin kaikille vähävaraisille. Jakelu on joka toinen maanantai klo 13, jolloin alkaa vuorolappujen jako. Ruoka-avussa jaetaan erilaisia elintarvikkeita hakijan omaan käyttöön niin kauan kuin ruokaa riittää. Muista ottaa oma kassi mukaan!

Kiuruveden ruoka-apua järjestävät Kiuruveden työttömät, Päiväkeskus Pysäkki, Kiuruveden evankelis-luterilainen seurakunta sekä Kiuruveden helluntaiseurakunta.

## EU-paketit

Kiuruveden helluntaiseurakunta jakaa ruokapaketteja, jakelusta ilmoitetaan Kiuruvesi-lehdessä.

Työttömät ry jakaa EU-paketteja pari kertaa vuodessa. Ruoka-jakelusta ilmoitetaan Kiuruvesi-lehdessä.

Puistonkulma

Asematie 16

74700 Kiuruvesi



# Siivouspalvelut

---

## 4H

Kiuruveden 4H-yhdistys tarjoaa kodinhoitopalveluja kotitalouksille. 4H:lta saa apua viikko-siivouksiin, ikkunanpesuihin, ruuanlaittoon ja asiointiin. Kodinhoitopalvelujen hinta 22,98–28,50 euroa/tunti.

Kodinhoitopalvelujen tilaaminen:

p. 050 5140067  
kiuruvesi@4h.fi

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvesi.4h.fi/toiminta/kodinhoitopalvelut/](http://www.kiuruvesi.4h.fi/toiminta/kodinhoitopalvelut/)

Siivouspalveluja tarjoavat myös:

Marketan kotipalvelu p. 045 2125785

Savon ossoojat p. 050 5311874

Apunaz p. 050 5599299

Siivouspalvelu Tuulian Siivouspalvelu Tmi p. 050 0531752

# Kuljetuspalvelut

## PALI-liikenne

Kiuruveden palveluliikenne liikennöi kaikkina arkipäivinä maanantaista perjantaihin (ei joulukuun eikä juhannusaattona) alla olevan aikataulun mukaisesti. Liikenne on kaikille avointa joukkoliikennettä.

Matkat tilataan etukäteen palveluliikenneautosta p. 050 4372781

### Hinnat:

Keskusta:

Aikuiset 2,50 euroa

Maaseutualue:

Linja-autotaksan mukainen hinta

### Keskustan aikataulu:

Keskustassa auto käy aikataulun mukaisesti kiinteissä pisteissä, joilta voi nousta kyytiin myös ilman ennakkotilausta. Autossa on pyörätuolin kuljetusmahdollisuus.

Pysähdyspaikka	Klo	Klo
Linja-autoasema	9.15	11.30
Yhtylän palvelutalo Paavo Tikkasentie 6	9.25	11.40
Rinnekoti Rinnekatu 4	9.35	11.50
Aseman seutu Tokmanni	9.50	12.05
Terveyskeskus	10.00	12.15

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Palvelut/Matkailu/Paikallisliikenneaikataulut](http://www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Palvelut/Matkailu/Paikallisliikenneaikataulut)

# Kela

Apteekintie 8  
74700 Kiuruvesi

Maanantaisin klo 9–12 ja 13–15.30  
Keskiviikkoisin klo 9–12 ja 13–15.30



# Kela-taksi

Jos et voi terveydentilasi vuoksi käyttää terveydenhuoltomenoihin edullisempaa kulkuneuvoa kuin taksi, sinulla on mahdollisuus tilata Kelan taksi, josta on jo vähennetty matkakorvaus. Kela-taksin omavastuuosuus on 25 euroa yhteen suuntaan.

Voit tilata taksin Pohjois-Savon alueella numerosta:

p. 020 020 050

Tilaus tehtävä viimeistään matkaa edeltävänä päivänä klo 14 mennessä

Kelan palvelunumeroita:

Asumisen tuet p. 020 692 201

Eläkeasiat p. 020 692 202

Kuntoutus p. 020 692 205

Toimeentulotuki p. 020 692 207

Soittoaika maanantaista perjantaihin klo 8–17

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kela.fi](http://www.kela.fi)



# Edunvalvonta

Edunvalvoja voidaan määrätä täysi-ikäiselle henkilölle, joka ei kykene huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista. Edunvalvoja voidaan määrätä vain silloin, jos asiat eivät tule muulla tavoin asianmukaisesti hoidetuiksi. Kiuruveden asiakkaiden edunvalvojana toimii Kyösti Vatanen, mutta myös omainen tai läheinen voivat toimia edunvalvojina.

Kyösti Vatanen  
p. 029 565 2867  
kyosti.vatanen@oikeus.fi

Kiuruveden kaupungintalo  
Harjukatu 2  
74700 Kiuruvesi  
Vastaanotto Kiuruvedellä kuukauden 1. ja 3. maanantai klo 8–10

Lisää tietoa osoitteesta: [www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Sosiaali--ja-terveyspalvelut/Yleinen-edunvalvonta](http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Sosiaali--ja-terveyspalvelut/Yleinen-edunvalvonta)



# Velkaneuvonta

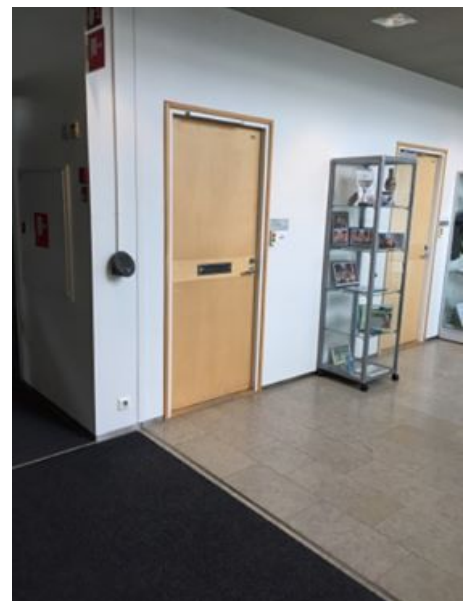
Velkaneuvonta on asiakkaalle maksuton palvelu. Velkaneuvoja antaa tietoa ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidossa ja auttaa suunnittelemaan taloudenpitoa.

Talous- ja velkaneuvoja  
Seija Grönfors  
p. 040 8304362  
seija.gronfors@iisalmi.fi

Iisalmen kaupungin talous- ja velkaneuvonta  
Iisalmen kulttuurikeskus  
Kirkkopuistonkatu 9  
74100 Iisalmi

Voit soittaa Takuu-Säätiön velkalinjaan ja keskustella nimettömänä taloudellisiin ongelmiin liittyvistä asioistasi. Velkalinjan soittoaika on 10–14, p. 0800 98009

Lisää tietoa osoitteesta: [www.iisalmi.fi/Suomeksi/Asiointi-ja-yhteystiedot/Talous--ja-velkaneuvonta](http://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Asiointi-ja-yhteystiedot/Talous--ja-velkaneuvonta)



# Oikeusapu

---

Oikeusapua on mahdollista saada Kiuruveden kaupungintalolla joka kuukauden 1. ja 3. keskiviikkona. Kiuruveden oikeusavun toimipisteelle tullaan asiakkaaksi siten, että aika varataan Pohjois-Savon oikeusaputoimiston Iisalmen toimipisteelle soittamalla.

p. 029 566 1080, 050 4058127  
pohjois-savo.oikapu@oikeus.fi

Iisalmen toimipaikka  
Pohjolankatu 6 B, 3 krs  
74100 Iisalmi  
Arkisin klo 8–16.15

# Kiuruveden seurakunta

---

Kiuruveden seurakunta järjestää yhteistyössä varapäreen kanssa saunailtoja, hartausryhmiä ja vertaistukiryhmiä sekä retkiä. Tapahtumista ilmoitetaan seurakunnan nettisivuilla.

Seurakunta tarjoaa keskusteluapua ja seurakunnan työntekijät voivat myös tehdä kotikäyntejä asiakkaan pyynnöstä.

Joulun alla seurakunta jakaa ruokalahjakortteja. Tilapäisessä kriisitilanteessa on mahdollista saada seurakunnalta rahallista apua.

p. 017 770 0421

kiuruveden.seurakunta@evl.fi

Kirkkokatu 8

74700 Kiuruvesi

Kirkkoherranvirasto on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8–12 ja 12.30–14, torstaisin klo 15 saakka

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvedenseurakunta.fi](http://www.kiuruvedenseurakunta.fi)



# Harrastuspalvelut

---

## **Liiku mieli hyväksi -liikuntaryhmä**

Maanantaisin klo 10–11 liikuntahallin A-salissa

## **Liiku mieli hyväksi -pingis**

Tiistaisin klo 12–13.30 liikuntahallin juoksusuoralla

Syyskausi: 11.9.2017–8.12.2017 (syyslomaviikolla 42 ei ohjattua toimintaa)

Kevätkausi: 8.1.2018–27.4.2018 (hiihtolomaviikolla 10 ei ohjattua toimintaa)

Lisätietoja liikuntaryhmistä voit kysyä erityisliikunnanohjaajalta p. 040 5925695 tai liikuntasihteeriltä p. 040 7595005.

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Palvelut/Liikunta-ja-ulkoilu/Erityisliikunta](http://www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Palvelut/Liikunta-ja-ulkoilu/Erityisliikunta)

## **Uimahalli**

Maanantaista perjantaihin avoinna klo 14–21

Viikonloppuisin suljettu

HUOM! Uimahalli on suljettu heinäkuusta 2017 alkaen remontin ajaksi.

## **Kuntosali**

Maanantaisin avoinna klo 14–21 ja tiistaista perjantaihin avoinna klo 9–21

Viikonloppuisin suljettu

## Hinnat

Aikuiset: 5,50e

Eläkeläiset, työttömät, opiskelijat ja lapset: 3,00e

Lisää tietoa osoitteesta:

[www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Palvelut/Liikunta-ja-ulkoilu/Uimahalli-ja-kuntosali](http://www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Palvelut/Liikunta-ja-ulkoilu/Uimahalli-ja-kuntosali)



# Kansalaisopisto

Kansalaisopisto tarjoaa yleissivistävää opetusta, kuten kielen opiskelua, musiikin, käden-  
taitojen, taiteen ja liikunnan opetusta sekä yhteiskunnallisten ja humanististen aineiden  
opiskelua. Kansalaisopisto sijaitsee kulttuuritalon kirjaston yhteydessä, mutta kurssitarjon-  
nassa olevia kursseja järjestetään muissakin tiloissa. Jokaisen kurssin tarkemmat tiedot  
kerrotaan ilmoittautumisen yhteydessä.

Kurssiesittelyt: [www.opistopalvelut.fi/kiuruvesi](http://www.opistopalvelut.fi/kiuruvesi)

Kursseille ilmoittautuminen: [www.opistopalvelut.fi/kiuruvesi](http://www.opistopalvelut.fi/kiuruvesi)

p. 040 5271798

[kansalaisopisto@kiuruvesi.fi](mailto:kansalaisopisto@kiuruvesi.fi)

Kiuruveden kulttuuritalo

Lähteentie 10 A

74700 Kiuruvesi

Maanantaista torstaihin klo 9–17



# Kulttuuripalvelut

---

Kiuruveden kulttuuritalolla tarjotaan monipuolista ja laadukasta kulttuuria. Kulttuuritalosta löytyy kirjasto, kahvila-ravintola Iltalypsy, Kiurusali, näyttelytilat sekä kokoustilat.

## Talviaika 1.9.–7.5.

Kulttuuritalo ja kirjasto

Ma-to 8–19

Pe 8–16

La 8–15

Su suljettu

Kirjastossa itsepalvelu klo 8–10

Lehtisali

Ma-to 8–19

Pe 8–16

La 8–15

Su 12–15

## Kesäaika 8.5.–31.8.

Kulttuuritalo ja kirjasto

Ma-ke 8–19

To-pe 8–16

La suljettu

Su suljettu

Lehtisali

Ma-ke 8–19

To-pe 8–16

La 12–15

Su suljettu

Kiuruveden kulttuuritalo

Lähteentie 10 A

74700 Kiuruvesi





# Työllisyyspalvelut

Kiuruvedellä kuntouttavaa työtoimintaa ja työkokeilua järjestävät enimmäkseen Kiuruveden urheilijat, Päiväkeskus Pysäkki ry sekä Toimisäätiö.

TE-toimisto

Karjalankatu 3

74120 Iisalmi

Aukioloajat maanantaista keskiviikkoon ja perjantaisin klo 9–12 ja 13–16  
torstaisin suljettu

p. 0295 025500 soittoaika klo 9–16.15

kirjaamo.pohjois-savo@te-toimisto.fi



# Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa asiakkaan työllistymismahdollisuuksia ja elämänhallintaa.

Toiminta on asiakkaalle maksutonta. Työtoiminnan aikana maksetaan työttömyyskorvausta, toimeentulotukea tai muuta vastaavaa tukea, ja lisäksi asiakkaalle maksetaan kulkukorvaus (9 euroa/ osallistumispäivä).

Helena Kauhanen  
p. 040 0179120

## Työkokeilu

Työkokeilun avulla asiakas voi tutustua erilaisiin työtehtäviin ja työpaikkoihin. Työkokeilussa selvitetään uravaihtoehtoja ja tuetaan työelämään palaamista. Työkokeilusta voit olla yhteydessä TE-toimistoon.

# Toimisäätiö

Toimisäätiön tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden toiminta- ja työkykyä sekä mahdollisuutta hyvään arkeen ja elämään. Toimisäätiö tarjoaa sosiaalista kuntoutusta, työvalmennusta ja koulutusta sekä tekee yhteistyötä eri toimijoiden, erityisesti järjestöjen kanssa.

## Puutyö:

Kari Apell  
p. 040 5312709

Henri Kärkkäinen  
p. 040 1365645

## Kokoonpano:

Tapani Lahti  
p. 040 3559758

## Lähiohjausryhmä:

Heli Niemi  
p. 040 1365629

## Kudontaosasto:

Tuulikki Kauppinen  
p. 040 3560386

## Myymäälä RIPANEN

p. 040 6427948

## Yrittäjätie

74700 Kiuruvesi



# Kiuruveden Päiväkeskus Pysäkki

---

Päiväkeskus Pysäkki on matalan kynnyksen kohtaamispaikka päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Pysäkki antaa asiakkaille mahdollisuuden saada vertaistukea ja virikkeitä omaan arkeen.

Päiväkeskuksella voit kahvitella ja ruokailla edullisesti sekä pestä pyykkiä ja peseytyä. Pysäkillä voit myös pelata biljardia ja muita pelejä, käyttää tietokonetta ja osallistua ryhmätöihin. Pysäkillä on oma keilausvuoro joka toinen keskiviikko-iltapäivä sekä oma pingisvuoro joka toinen viikko. Pysäkki järjestää seurakunnan ja psykiatrian poliklinikan kanssa yhteistyössä ryhmiä. Ryhmät ovat kesäajan tauolla, mutta uudet ryhmät alkavat syksyllä. Pysäkillä on omia ryhmiä sekä yhteistyössä evankelis-luterilaisen seurakunnan ja psykiatrian poliklinikan kanssa.

Pysäkin toimintaan kuuluu matalan kynnyksen päiväkeskuksen lisäksi asumisen tuen palvelu, tukiasuminen ja tuetun työllistämisen toiminnot.

p. 050 5975535, päiväkeskus  
p. 050 5695429, toiminnanohjaaja  
pysakki.kiuruvesi@gmail.com

Nivankatu 32  
74700 Kiuruvesi  
Avoinna arkisin klo 8–14, keskiviikkoisin klo 8–18

Lisää tietoa osoitteesta: [www.paivakeskuspysakki.fi](http://www.paivakeskuspysakki.fi)

Katso myös Päiväkeskus Pysäkin Facebook-sivut





# Vertaistukiryhmät

---

Vertaistuen ryhmiä järjestävät Kiuruvedellä psykiatrinen poliklinikka, Varapäre, Päiväkeskus Pysäkki ry sekä Kiuruveden seurakunta. Uudet ryhmät aloittavat syksyisin, aikatauluista ilmoitetaan järjestäjien nettisivuilla.



# Ystävätoiminta

---

Kiuruvedellä toimii pienimuotoista ystävätoimintaa. Tällä hetkellä Suomen Punainen Risti hakee uusia vapaaehtoisia, jotta toimintaa voitaisiin Kiuruvedellä jatkaa.

SPR:n ja seurakunnan ystävätoiminnan yhteishenkilönä toimii

Anja Ruotsalainen

p. 050 5459046

Tukkitie 4

74700 Kiuruvesi

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvedenseurakunta.fi/ryhmat/diakonia](http://www.kiuruvedenseurakunta.fi/ryhmat/diakonia)



# Kiuruveden apteekki

p. 017 752206, 017 752783  
kiuruveden.apteekki@apteekit.net

Asematie 11  
74700 Kiuruvesi  
Arkisin klo 9-18  
Lauantaisin klo 9-16  
Sunnuntaisin ja juhlapäyhinä suljettu

Lisää tietoa osoitteesta: [www.kiuruvedenapteekki.fi/yhteystiedot](http://www.kiuruvedenapteekki.fi/yhteystiedot)



# Hankkeet

---

## ELLU - Eläin- ja luontoavusteinen valmennus -hanke (2017–2019)

Ellu-hankkeessa järjestetään ryhmätoimintaa mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille. Hankkeessa liikutaan ja toimitaan luonnossa, joten hankkeen avulla ylläpidetään osallistujien fyysistä kuntoa ja toimintakykyä sekä henkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Ryhmässä on 5–8 osallistujaa kerrallaan.

Ota yhteyttä Sisko Hautalaan p. 040 8296684

## TYÖKUNTOON-hanke (2016–2018)

Työnkuntoon-hankkeen tavoitteena on vahvistaa työikäisten työkuntoa ja sosiaalisia verkostoja. Hankkeen pääkohderyhmä onkin työikäiset työttömät ja työelämän ulkopuolella olevat sekä heidän perheensä. Hankkeessa ohjataan osallistujia matalan kynnyksen palveluihin sekä yhdistystoimintaan.

Hankepäällikkö  
Niina Markkanen  
p. 050 3223971  
niina.markkanen@pohjois-savonliikunta.fi  
Pohjois-Savon Liikunta ry