

KOHTI UUTTA LIIKKUVIEN PALVELUIDEN MALLIA ROVANIEMEN ALUEELLA

LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille (2016–2018) -hanke

Heikurainen Tiina
Kela Jaana

Opinnäytetyö
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Hoitotyön koulutus
Terveystenhoitaja (AMK)

2017

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Hoitotyön koulutus
Terveydenhoitaja (AMK)

Tekijät	Tiina Heikurainen ja Jaana Kela	Vuosi 2017
Ohjaaja	Arja Jääskeläinen	
Toimeksiantaja	LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille -hanke	
Työn nimi	Kohti uutta liikkuvien palveluiden mallia Rovaniemen alueella	
Sivu- ja liitesivumäärä	54 + 8	

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus) on ajankohtainen ja rakenteellinen muutos, joka koskettaa suuresti tulevaisuuden Suomen sosiaali- ja terveyspalveluita. Uudistuksen tarpeen taustalla on kasvava ikääntyvä väestö, taloustilanne, palveluiden saamisen epätasa-arvoisuus ja tehottomat toimintamallit. Sote-uudistuksen tavoitteena on muun muassa luoda toimivat ja sujuvat asiakaslähtöiset sekä kustannustehokkaat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamallit.

Rovaniemen kaupungin lähipalveluperiaatteiden mukaan Rovaniemellä asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi tulisi järjestää lähipalveluita asiakaslähtöisesti hyödyntäen eri verkostojen osaamista. Lähipalvelut voidaan turvata esimerkiksi liikkuvien palveluiden ja digipalveluiden avulla.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena on kehittää liikkuvia lähipalveluita Rovaniemellä asiakaslähtöisesti. Toimeksiantajana toimii LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille (2016–2018) -hanke (EAKR). Hankkeen tavoitteena on liikkuvien palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti luomalla uudenlainen monipalvelumalli Lapin alueelle. Sen avulla halutaan lisätä asukkaiden hyvinvointia, helpottaa arkea ja lisätä turvallisuuden tunnetta.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvata asukkaiden kokemuksia ja tarpeita liikkuvista hyvinvointipalveluista. Tietoa kerättiin kehittämistapahtumissa neljässä Rovaniemen kylässä ja lisäksi kerättiin palautelomakkeilla palautetta Onni-auton toiminnasta.

Opinnäytetyömme mukaan kylien asukkaat olivat tyytyväisiä Onni-auton palveluihin, ja sitä pidettiin hyödyllisenä ja tarpeellisenä palvelumuotona. Liikkuvien palveluiden toivottiin erityisesti tarjoavan terveydenhuollon palveluita, mutta myös sosiaalihuollon palveluita. Lisäksi toivottiin muitakin palveluita, kuten apteekkipalvelut. Järjestöjen ja yhdistysten toivottiin näkyvän monipuolisesti liikkuvissa palveluissa.

Avainsanat Asiakaslähtöisyys, liikkuvat palvelut, lähipalvelut, monipalveluautot, sote-uudistus

School of Social Service, Health and
Sports
Degree Programme in Nursing
Bachelor of Health Care

Authors	Tiina Heikurainen and Jaana Kela	Year 2017
Supervisor	Arja Jääskeläinen	
Commissioned by	NEARBY – Transforming and Moving Services Nearby People in Lapland	
Subject of thesis	Towards A New Model of Mobile Services in The Area of Rovaniemi	
Number of pages	54 + 8	

The reform of health care and social services is a current and structural change which touches the future of Finland's social and health services. The need for the reform derives from a growing ageing population, economic situation of Finland, inequality in supply of services, and ineffective operation models. Objectives of the reform are to create operating and fluent customer-oriented and cost-efficient operation models for health care and social services.

The town of Rovaniemi has "the neighbourhood service principles" according to which the services should be arranged near the people in a customer-oriented manner to promote the inhabitants' welfare by utilising different networks and this way promoting the welfare of the population. The neighbourhood services can be secured with the help of for example moving and digital services.

This thesis is a qualitative research the objective of which is to develop the mobile and neighbourhood services in a customer-oriented way in Rovaniemi. The commissioner of this thesis is the NEARBY – Transforming and Moving Services Nearby People in Lapland (2016–2018) (EAKR). The goal is to develop the mobility services for the clients and to cost effectively create a new all-around model in the area of Lapland. By that the commissioner wants to add the welfare of the population, facilitate coping in everyday life and foster the feeling of security.

The purpose of this thesis is to describe the experiences and needs of the inhabitants of Rovaniemi for mobile welfare services. The information was gathered in the four villages of Rovaniemi in the developing events and furthermore, the feedback was collected in the operation of the Onni-bus by using feedback forms.

According to the results, the inhabitants of the villages were satisfied with the services of the Onni-bus and it was considered as a useful and necessary form of service. It was hoped that the mobile services would be offered especially as public health services but also social welfare. Furthermore, other services, such as the pharmacy services were hoped for. It was hoped that the organisations and the associations would be seen in the services.

Key words Customer-oriented, mobile services, neighbourhood services, multi-service vehicles, healthcare, social welfare and regional government reform package

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT..	7
3	SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT SUOMESSA.....	8
3.1	Palveluiden järjestäminen ja haasteet	8
3.2	Sote-uudistus ja tulevaisuus	9
3.3	Järjestö- ja yhdistystoiminta Suomessa	11
4	ROVANIEMEN PALVELUKYLÄALUEET TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	13
4.1	Rovaniemen palvelukyläalueiden väestörakenne	13
4.2	Rovaniemen palvelukyläalueiden palvelurakenne	14
4.3	Rovaniemen aluelautakuntien palveluiden kehittämistavoitteita	19
5	LÄHIPALVELUIDEN TURVAAMINEN LIIKKUVILLA YKSIKÖILLÄ	21
5.1	Lähipalvelu ja liikkuvat palvelut käsitteenä.....	21
5.2	Liikkuvat palvelut Suomessa ja maailmalla.....	21
5.3	LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille (2016–2018) -hanke.....	23
5.4	Lapin ammattikorkeakoulun Onni-autosta hyvinvointia Lapin alueelle .	24
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	27
6.1	Laadullinen tutkimus	27
6.2	Aineiston keruu	27
6.3	Aineiston analyysi	31
7	TULOKSET.....	34
7.1	Asiakkaiden kokemuksia Onni-auton palveluista	34
7.2	Liikkuvien palveluiden muodostuminen palvelukyläalueilla.....	36
8	LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	40
9	POHDINTA.....	43
9.1	Kohti uutta palvelumallia	43
9.2	Omat kokemukset opinnäytetyön prosessista.....	46
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	55

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus) on ajankohtainen ja rakenteellinen muutos, joka koskettaa suuresti tulevaisuuden Suomen sosiaali- ja terveyspalveluita ja kansalaisia. Uudistuksen tarpeen taustalla on kasvava ikääntyvä väestö, taloustilanne, palveluiden saamisen epätasa-arvoisuus ja tehottomat toimintamallit. Tavoitteena on parantaa ihmisten hyvinvointia ja kaventaa terveyseroja, mutta myös luoda toimivat ja sujuvat asiakaslähtöiset ja kustannustehokkaat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamallit. (Mikä on sote-uudistus? 2017.)

Kuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu siirtyy sote-uudistuksen mukaan uusille maakunnille, joita tulee olemaan 18, 1.1.2020 (Mikä on sote-uudistus? 2017). Maakunnissa on vastuu integroida palvelut tarpeita vastaaviksi kokonaisuuksiksi, asiakaslähtöisiksi ja niin, että lähipalvelut turvataan esimerkiksi liikkuvien palveluiden ja digipalveluiden avulla (Kaikille yhdenvertaiset ja kustannustehokkaat palvelut 2016).

Sote-uudistuksen tavoitteet näkyvät myös Rovaniemen kaupungin lähipalvelupeeriaatteissa. Niiden mukaan lähipalveluilla lisätään asukkaiden yhdenvertaisuutta, hyvinvointia, terveyttä, turvallisuutta sekä asukkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta yhteisönsä ja oman hyvinvointinsa edistämiseksi. Lähipalvelut tulee järjestää asiakkaiden tarpeiden mukaan kustannustehokkaasti ja hyödyntäen eri verkostojen osaamista. Kaupungin tarkoittamia erilaisia lähipalveluita ovat esimerkiksi kiertävät ja liikkuvat palvelut. (Rovaniemen kaupunki 2017e, 5.)

Tulevaisuuden muutokset yhteiskunnassamme, ja mahdollisesti globaalisellakin tasolla, tulevat koskemaan meidänkin tulevaa työkenttäämme terveydenhoitajina. Erilaiset rakennemuutokset ja palvelumallien kehittäminen vaativat tulevassa työssä mukautumiskykyä ja halua olla kehittämässä palveluita ihmisiä palveleviksi, mutta myös kustannustehokkaiksi kokonaisuuksiksi. Liikkuvat palvelut ovat mielestämme yksi hieno tapa olla turvaamassa palveluita kuntakeskuksista

kauempana asuville. Liikkuvat palvelut voivat olla myös meidän tuleva työympäristömme.

Terveydenhoitajan tulisi etsiä ja osata menetelmiä, joilla terveyttä ja hyvinvointia voidaan edistää. Liikkuvat palvelut ovat yksi palvelumuoto, jossa terveydenhoitaja voi toimia ennaltaehkäisevästä näkökulmasta ja edistää asiakkaidensa terveyttä. Terveydenhoitajan työn yhtenä tavoitteena on myös kaventaa terveyseroja ja vähentää eriarvoisuutta, mitä palveluiden tarjoaminen lähipalveluina tukee.

Opinnäytetyömme tavoitteena on kehittää liikkuvia lähipalveluita Rovaniemellä asiakaslähtöisesti. Tarkoituksena on kuvata asukkaiden kokemuksia ja tarpeita liikkuvista hyvinvointipalveluista. Tietoa kerättiin kehittämistapahtumissa neljässä Rovaniemen kylässä ja lisäksi kerättiin palautelomakkeilla palautetta Onni-auton toiminnasta.

Opinnäytetyön aihe lähti tarpeesta kehittää liikkuvia palveluita Rovaniemellä. Toimeksiantajanamme (liite 1) toimii LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille (2016–2018) -hanke (LIKELLÄ-hanke), jonka yhtenä tavoitteena on kehittää liikkuvia palveluita asiakaslähtöisesti. Opinnäytetyön kautta osallistamme kylien asukkaita ja tuomme heidän äänensä kuuluviin. Työmme tukee myös Lapin ammattikorkeakoulun strategiaa, etäisyyksien hallinta, jossa ammattikorkeakoulu on sitoutunut panostamaan etäterveydenhuollon ja liikkuvien palveluiden kehittämiseen.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyömme tavoitteena on kehittää liikkuvia lähipalveluita Rovaniemellä asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on saada aineistoa, jota voidaan hyödyntää myös liikkuvan monipalvelumallin luomisessa ja kehittämisessä Lapin alueelle. Tavoitteenamme on myös kehittää ammatillista osaamistamme ja lisätä tietoaamme liikkuvien palveluiden palvelumallista ja palveluiden järjestämisestä.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvata asukkaiden kokemuksia ja tarpeita liikkuvista hyvinvointipalveluista. Keräämme tietoa kehittämistapahtumissa neljässä Rovaniemen kylässä ja lisäksi keräämme palautelomakkeilla palautetta Onni-auton toiminnasta. Osallistumme kahdessa kylässä säännöllisesti järjestettävään kerhoon ja kahdessa kylässä käymme Onni-auton ollessa paikalla. Tapauksissa keräämme kyläasukkaiden mielipiteitä liikkuvissa palveluissa tarjottavista palveluista sekä kirjallisesti että syntyvien keskustelujen kautta. Lisäksi pidämme palautteenantoviikon kylissä, joissa kehittämistapahtumia ei pidetä.

Tutkimustehtävänäme on selvittää:

Millaisia kokemuksia asiakkailla on Onni-auton palveluista?

Mistä palveluista liikkuvat palvelut voisivat muodostua Rovaniemen palvelukylä-alueilla?

3 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT SUOMESSA

3.1 Palveluiden järjestäminen ja haasteet

Suomessa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen on lakiin säädettyä. Perustuslaki velvoittaa julkisen vallan huolehtivan riittävästä sosiaali- ja terveyspalveluista sekä edistävän kansalaisten terveyttä. (Suomen perustuslaki 731/1999 2:19 §). Kunnilla on palveluiden järjestämisvastuu, mikä tarkoittaa, että kunnat voivat itse tuottaa palveluita tai ostaa palvelut toiselta organisaatiolta esimerkiksi yksityisiltä tuottajilta, muilta kunnilta tai kuntayhtymiltä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 1:4 §). Palveluita kustannetaan valtion avustuksilla, kunnallisveroilla, pakollisilla ja vapaaehtoisilla vakuutusmaksuilla sekä asiakasmaksuilla (STM 2017d).

Kuntien järjestettävistä palveluista säädetään sosiaalipalveluiden osalta sosiaalihuoltolaissa ja terveyspalveluiden osalta terveydenhuoltolaissa. Näiden lisäksi on säädetty useita erityislakeja, jotka ohjaavat palveluiden toimintaa. Potilaan ja asiakkaan oikeuksista ja asemasta on säädetty omat lait, jotka ovat laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Palveluita järjestävien tahojen toimintaa valvovat sosiaali- ja terveysministeriön alla olevat aluehallintovirastot sekä niiden toimintaa ohjaava Valvira eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. (STM 2017b.)

Suomen sosiaali- ja terveydenhuolto on muutosvaiheessa. Vuoden 2010 sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiassa tuodaan esille haasteita, joiden ratkaisemiseen eri rakenne- ja toimintapa muutoksilla pyritään. Julkisen talouden kestävyttä haastavat väestön ikääntyminen ja työikäisten määrän väheneminen sekä elintapasairauksien ja pitkäaikaissairauksien lisääntyminen. Tätä kautta sosiaali- ja terveyspalveluiden menot kasvavat. Palveluiden saatavuudessa ja laadussa

on eroja eri kunnissa, ja olemassa olevat toimintatavat voivat luoda turhia kustannuksia. Toimintatapoja haastavat myös teknologian kehittyminen, ihmisten liikkuvuus ja monikulttuurisuuden lisääntyminen. (STM 2011, 5-10.)

3.2 Sote-uudistus ja tulevaisuus

Sote-uudistuksen eli julkista sosiaali- ja terveystaloutta koskevan rakenteellisen muutoksen tavoitteena on hillitä kasvavia sosiaali- ja terveystalouden kustannuksia. Kustannusten lisäksi tavoitteena on myös tarjota kansalaisille laadukkaita palveluita ja tasoittaa palveluiden saatavuuteen liittyviä eroja sekä pienentää eroja kansalaisten hyvinvoinnissa ja terveydessä. (Hallituksen linjaus 2015; Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen arviointiryhmä 2016, 1–3.) Sote-uudistuksen keskeisiä käsitteitä tulevat olemaan asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet, lähipalveluiden turvaaminen, valinnanvapaus, ohjaus ja neuvonta, digipalvelut sekä palvelulupaus (Mikä on sote-uudistus? 2017).

Väestön ikääntyminen tulee lisäämään sosiaali- ja terveystalouden tarvetta. Erilaisia ratkaisuja palveluiden tarjoamiseen on kehitteillä, esimerkiksi palveluiden keskittäminen. Palveluiden keskittäminen suurempiin yksiköihin parantaa hoidon tasoa ja synnyttää myös säästöjä. Keskittämisellä pystytään lisäksi vaikuttamaan vähentävästi päällekkäisiin toimiin liittyviä palveluita. Toisaalta tämä ratkaisu heikentää palveluiden saatavuutta pienemmillä paikkakunnilla, ja etäisyyksien kasvaminen nostaa liikkumiskustannuksia. Sen vuoksi on tärkeää, että palveluita täydennetään etäpalveluina, liikkuvina palveluina tai virtuaalivastaanotoilla. Tarpeiden kasvaminen tarkoittaa myös työvoiman tarpeen kasvua, jolloin palveluiden keskittäminen keskittää myös työvoiman tarpeen isoihin keskuksiin. (Honkatukia, Pekurinen, Rehunen, Reissell & Tiitu 2016, 6–7, 22, 39, 64–65.)

Laitospaikkojen vähetessä ja hoidon siirtyessä koko ajan enemmän avohuoltoon, tulee myös erilaisia hoitomuotoratkaisuja kehittää. Erilaiset palvelukokonaisuudet, joissa on yhdistetty erialan toimijoita julkiselta, yksityiseltä sekä kolmannelta

sektorilta, voivat tehostaa hoitoa ja asiakkaan kokonaistilannetta voidaan helpommin katsoa eri näkökulmista. (Honkatukia ym. 2016, 39, 44.) Palvelukokonaisuuksien suunnittelu ja järjestäminen jää sote-uudistuksessa muodostettaville maakunnille. Tarkoitus on, että palveluiden saatavuus ei jää pelkästään maakuntien tasolle, vaan palveluita voidaan tarjota ”yli rajojen” maakunnasta ja organisaatiosta riippumatta asiakaslähtöisesti. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Asiakaslähtöisiä palveluita voidaan esimerkiksi kuvata palveluina, jotka ovat asiakkaan näkökulmasta yksilöllisiä ja joissa erilaiset tarpeet, kokemukset ja näkemykset on huomioitu. Asiakaslähtöiset palvelut myös tukevat asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. (Hirssu, Holmberg-Marttila, Koivuniemi & Mattemäki 2014, 89,91.) Valtiolla on meneillään kärkihanke ”Palvelut asiakaslähtöisiksi”, jonka tavoitteena on kehittää ja kokeilla toimintamalleja tulevaisuuden sote-palveluita varten. Toimintamalleilla asiakkaita ja asukkaita osallistetaan palveluiden kehittämiseen. Tällä tavalla palveluista saadaan asiakaslähtöisempiä, palveluiden taso paranee ja palvelut vastaavat enemmän ihmisten tarpeita. Lisäksi asiakkaiden kokemukset ja ääni pääsevät kuuluviin. Ympäri Suomea on menossa kokeiluja toimintamallien luomiseksi. Mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa päätöksentekoon on mahdollistettu pitämällä erilaisia foorumeita ja virtuaalikyselyitä. Ajatuksena on, että palveluiden kehittäminen on yhteinen asia ja foorumeissa yhdessä asiakkaat, asukkaat, työntekijät ja päättäjät voivat istua yhteisen pöydän ääreen miettimään eri palveluprosessien kehittämistä ja toimivuutta. (STM 2017a; STM 2017c.)

Sote-uudistuksen yhtenä keskeisenä käsitteenä oleva valinnanvapaus tulee näkymään asiakkaiden oikeutena valita tarvitsemansa sosiaali- ja terveysalan palvelut haluamastaan paikasta. Käytännössä asiakas saisi valita oman sote-keskuksensa, hammashoitolansa sekä maakunnan liikelaitoksen ja palveluyksikön. Valintansa mukaan asiakas saisi käyttää näiden eri toimipisteitä paikkakunnasta riippumatta. Liikelaitokset myöntäisivät asiakkaille palveluseleitä, joita asiakas

voisi käyttää eri palveluntarjoajilla. Asiakasmaksuissa pyritään tasavertaisuuteen, niin että maksut olisivat saman suuruiset sekä julkisella, yksityisellä että kolmannella sektorilla. Valinnanvapauteen liittyen eduskunnalla on tekeillä valinnanvapauslaki. Lain ja valinnanvapauden myötä palveluiden pääsy nopeutuu, saatavuus sekä laatu paranevat. Palveluiden järjestämisen odotetaan olevan myös kustannustehokkaampaa. (Valinnanvapaus 2017.)

3.3 Järjestö- ja yhdistystoiminta Suomessa

Järjestö- ja yhdistystoiminta lähtee ajatuksesta tehdä konkreettisesti hyvää toisille. Toiminnassa yhteisillä intresseillä, vapaaehtoistyöllä, halulla ja yhteistyöllä tehdään yhteiskunnallisesti hyvää. (Harju 2012.) Järjestötoiminnan kautta voidaan lisätä ihmisten yhteenkuuluvuutta ja osallisuutta sekä luodaan mielekästä tekemistä. Se antaa kanavan vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla ja sen vuoksi järjestötoiminnalla on tärkeä rooli kansalaisten hyvinvoinnin edistämisessä. Järjestöt toimivat kuntien kanssa yhteistyössä muun muassa tuottamalla palveluita. Kunnat myös tukevat yhdistyksiä rahallisilla avustuksilla tai vuokraamalla toimitiloja yhdistysten käyttöön. (Eronen, Litmanen, Londén, Peltosalmi & Ruuskanen 2016, 49, 54). Yhdistyksiä Suomessa on rekisteröity 135 000 (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017).

Suomessa on vajaa tuhat järjestöä, jotka tarjoavat sosiaali- ja terveysalan palveluita. Kokonaisuudessa rekisteröityjä alan yhdistyksiä on noin 10 000. Eniten järjestöt tarjoavat sosiaalialan palveluita, joita ovat esimerkiksi ympärivuorokautiset asumispalvelut, lasten päivähoitopalvelut tai päivätoimintapalvelut. Järjestöjen järjestämiä terveystoimintapalveluita voivat olla esimerkiksi terveydenhoitajan tai fysioterapeutin palvelut. (Lindholm 2016, 6, 10.)

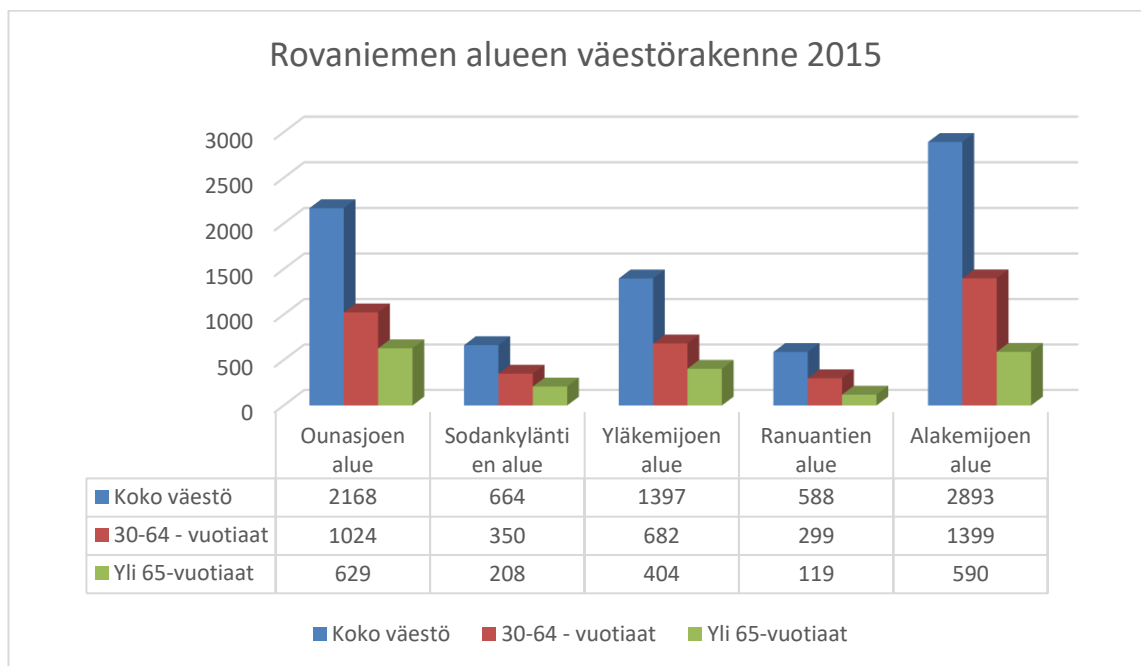
Järjestötoiminta on muutoksen edessä. Muutokset väestössä, kuten ikääntyvän väestön kasvu ja monikulttuurisuus tulevat vaikuttamaan järjestö- ja yhdistystoimintaan koskien sen toimintamalleja sekä kehittämistä. Sote-uudistus tulee myös

vaikuttamaan toimintaan. (Häyrinen 2017). Sote-uudistuksen yhteydessä tulee järjestötoiminnan jatkuvuuden mahdollisuus huomioida. Osa toiminnasta tulee mukaan palveluiden kilpailutukseen palveluita järjestävinä tahoina. Osassa järjestöissä toiminta tulee edelleen olemaan hyvinvointia edistävää kansalaistoimintaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Järjestöbarometrin (2016) mukaan yhdistykset ja järjestöt pelkäävät, että sote-uudistus tulee vaikuttamaan toimintaan rahallisten avustusten vähenemisenä ja rakenteiden muutosten myötä yhteistyön heikentymisenä (Eronen, Litmanen, Londén, Peltosalmi & Ruuskanen 2016, 106–107).

4 ROVANIEMEN PALVELUKYLÄALUEET TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

4.1 Rovaniemen palvelukyläalueiden väestörakenne

Vuonna 2015 Rovaniemellä oli väestöä yhteensä 61 838 henkilöä. Heistä 30–64 -vuotiaita oli 27 484 henkilöä ja yli 65-vuotiaita 10 925 henkilöä. Isointa ikäluokkaa edustivat 30–64 -vuotiaat. (Toimintaympäristön tilastot 2017, 20.) Rovaniemen kaupunki on jaettu palvelukyläalueisiin, joita ovat Yläounasjoki, Alaounasjoki, Sodankyläntie, Yläkemijoki, Ranuantie ja Alakemijoki. Palvelukyläalueiden väestörakenne on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Rovaniemen alueen väestörakenne 2015 (Toimintaympäristön tilastot 2017, 20.)

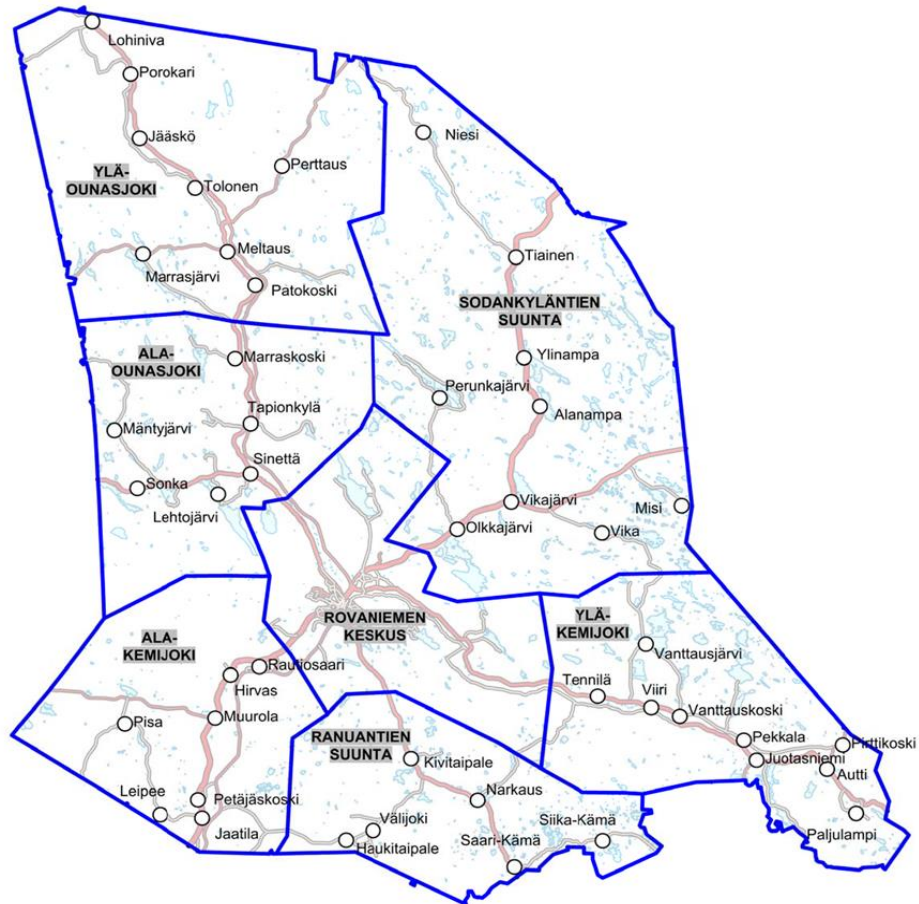
Kuviossa on esitettyä Ounasjoen alueen väestö kokonaisuutena. Ounasjoen alue voidaan jakaa Alaounasjoen ja Yläounasjoen alueeseen. Alueiden kehittämissuunnitelmien mukaan vuonna 2012 Alaounasjoella väestöä oli yhteensä 1582, joista 30–64 -vuotiaita oli 771 ja yli 65-vuotiaita oli 348 henkilöä (Alaounas-

joen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 7). Yläouнасjoella puolestaan väestöä oli yhteensä 645 henkilöä, joista 30–64 -vuotiaita oli 319 ja yli 65-vuotiaita 235 henkilöä (Yläouнасjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 6).

Tilastokeskus on tehnyt ikäluokittaisen väestöennusteen Rovaniemen väestönkehityksestä vuosille 2014–2040. Väestöennusteen mukaan työikäisten eli 15–64 -vuotiaiden ikäryhmässä tapahtuu pientä laskua niin 2020-vuoteen kuin myös 2030-vuoteenkin mennessä. Vuoteen 2030 mennessä laskua tulisi 776 henkilön verran. Työikäisten määrä kuitenkin nousisi 819 työikäisellä vuoteen 2040 mennessä, mikä on kuitenkin suhteessa pientä verrattuna yli 65-vuotiaiden määrän nousuun, sillä heidän määrä tulee kasvamaan reilusti vuoteen 2040 mennessä. 2030-vuoteen mennessä yli 65-vuotiaiden määrän uskotaan nousevan 5 673 henkilöllä ja vuoteen 2040 mennessä 6 206 henkilöllä. Väestörakenteen kehitys tulee olemaan tulevaisuudessa suuri haaste huoltosuhteen kannalta. Muutos tulee olemaan samansuuntainen myös valtakunnallisella tasolla. (Rovaniemen kaupunki 2015.)

4.2 Rovaniemen palvelukyläalueiden palvelurakenne

Rovaniemen palvelukyläalueiden palveluiden tarjonta eroaa eri alueilla. Joillakin alueilla palvelut on järjestetty palvelukyläalueilla ja toisilta alueilta kylien asukkaat joutuvat hakeutumaan Rovaniemelle tarvitsemiinsa palveluihin. Rovaniemen kylien ja palvelukyläalueiden sijoittuminen Rovaniemen keskukseen nähden näkyy kuvassa 1.



Kuva 1. Rovaniemen aluelautakunta-alueet ja kylät (Rovaniemen kaupunki 2017a.)

Alakemijoen alueella etäisin kylä Rovaniemeltä on Leive, joka on 45 kilometrin päässä (Alakemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 5). Alakemijoen alueella hammashoitola, neuvola- ja terveydenhuoltopalvelut on järjestetty Muurolassa. Neuvolapalveluita on äideille, lapsille kuin myös senioreille. Laboratoriopalvelut alueen asukkaille on tarjolla Muurolan sairaalassa. Päiväkoteja alueelta löytyy Muurolasta, Hirvaasta ja Rautiosaaresta. Perusopetusta vuosiluokille 1–6 järjestetään Hirvaan, Muurolan ja Rautiosaaren kouluilla, joissa toimii myös kouluterveydenhoitajan vastaanotto. Vuosiluokille 7–9 sekä lukioikäisille opetusta järjestetään Muurolan koululla. Alueen koulujen liikuntasalit ovat kyläläisten

käytössä ja lisäksi Muurolasta löytyy monikäyttöinen liikuntahalli Totto. Useammalta kylältä löytyy myös hiihtolatuja, kaukaloita ja kuntopolkuja. Kansalaisopiston toimintaa puolestaan järjestetään Hirvaan, Muurolan, Ruikan ja Jaatilan kylillä. Alueella toimii kaksi kauppa, joista toisessa on saatavilla postin palvelut. Alakemijoen alueen kirjasto sijaitsee Muurolassa ja kyläkirjasto Hirvaan koululla. (Alakemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 17–18.) Lisäksi kirjastoauto kulkee Rautiosaaren, Hirvaan, Pisan ja Jaatilan alueilla (Lapin kirjasto 2017).

Yläkemijoen alueella kaukaisimmasta kylästä, Pajulammelta, on matkaa Rovaniemen keskustaan 85 kilometriä. Vanttauskoskelta löytyvät äitiys-, lasten- ja seniorineuvolapalvelut, kouluterveydenhuolto, vanhustenhuolto sekä kotihoito ja kotisairaanhoido. Siellä on myös päiväkotit ja peruskoulu sekä info- ja palvelupiste Siula. Siulassa toimii Saarenkylän apteekin alainen lääkekaappi, tietokoneen käyttö- ja kopiointimahdollisuus, Virtu-kanava, alueen matkailuneuvonta sekä kartat ja kalastusluvut. (Yläkemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 6, 12–13; Yläkemijoki-aluelautakunta 2017a; Yläkemijoki-aluelautakunta 2017c; Yläkemijoki-aluelautakunta 2017d.) Virtu-kanava tarjoaa lappilaisille sähköisiä palveluita hyvinvoinnin tueksi, kuten kysymys- ja vastauspalvelua, kuvapuheluita ja erilaisia laskureita (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017). Liikuntamahdollisuuksia alueella on Yläkemijoen koulun liikuntahalli ja kuntosali sekä Auttin koululla toimiva kuntosali. Ulkoliikunnan harrastamista varten löytyvät urheilukenttä, jääkiekkokaukalo sekä valaistut hiihtoladut Vanttauskoskelta ja Auttista. Vanttauskoskella toimii myös kauppa ja posti. (Yläkemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 13; Yläkemijoki-aluelautakunta 2017b.)

Ranuantien alueen kaukaisin kylä on Siika-Kämä, josta on matkaa Rovaniemen keskustaan 60 kilometriä. Ranuantien alueella toimii kouluterveydenhoitaja Kivitaipaleessa, jossa toimii peruskoulun alaluokkien lisäksi päiväkotit. Kirjastopalvelut, liikuntasali, alueen kuntopolku ja latu sijaitsevat myös Kivitaipaleessa. (Ranu-

antien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 6, 12–13.) Lisäksi kirjastoauto kulkee Narkauksen, Saari-Kämän, Kivitaipaleen, Välijoen ja Haukitaipaleen alueilla (Lapin kirjasto 2017). Terveystenhoitaja- ja lääkäripalvelut ovat Rovaniemellä, niin kuin myös vanhustenhuolto, kotihoito sekä perhe- ja sosiaalipalvelut. Ranuantien alueelta ei löydy yksityisiä palveluita, joten lähin kauppa, pankki- ja postipalvelut sijaitsevat Rovaniemen keskustassa. (Ranuantien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 12–13.)

Sodankyläntien alueen kaukaisimmasta kylästä, Niesistä on matkaa Rovaniemen keskustaan 80 kilometriä. Sodankyläntien kaikki sosiaali- ja terveystpalvelut sekä päivähoitopalvelut järjestetään Rovaniemellä. Perusopetus 1–6 vuosiluokille on järjestetty Vikajärvellä, jossa on myös alueen kyläkirjasto sekä liikuntasali ja jääkiekkokaukalo. Latuja ja kuntopolkuja löytyy Vikajärven lisäksi myös Perunkajärveltä. (Sodankyläntien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 6, 14–15.) Kirjastoauto kulkee Perunkajärven, Alanampan, Tiaisén, Niesin, Misin ja Vikajärven alueilla (Lapin kirjasto 2017). Elintarvikemyymälöitä alueella on Vikajärvellä sekä Käyrämössä. Pankkipalveluita alueella ei ole, mutta käteistä voi nostaa Vikajärven kaupalta. Vikajärveltä löytyy myös postin palvelut. (Sodankyläntien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 15.)

Alaounasjoen etäisin kylä Rovaniemeltä on Mäntyjärvi, joka on 42 kilometrin päässä Rovaniemen keskustasta. Alueen äitiys- ja lastenneuvola, kouluterveydenhuolto, hammashoitola sekä avovastaanotto senioreille ja aikuisväestölle toimivat Sinetässä. Terveystenhoitaja- ja lääkäripalvelut sekä vanhustenhuolto ja kotihoito sijaitsevat Rovaniemellä. Kotisairaanhoidajat pitävät seniorineuvolan vastaanottoa Meltauksessa, joka kuuluu Yläounasjoen alueeseen. Kirjastopalvelut sijaitsevat Sinetän kyläkirjastossa ja Songan kylätalon sivutoimipisteessä. (Alaounasjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 6, 13–14.) Kirjastoauto kulkee Songan, Mäntyjärven, Lehtojärven, Marraskosken, Sinetän ja Tapionkylän alueilla (Lapin kirjasto 2017). Liikkumispuitteet tarjoavat Sinetän koululla

oleva monitoimihalli sekä luistelukenttä. Kuntopolkuja ja hiihtolatuja löytyy Sine-tän lisäksi Songasta. Kansalaisopisto järjestää kursseja Tapionkylässä, Lehtojär-vellä, Sineässä, Songassa ja Marraskoskella. Alueen ainoa kauppa toimii Sine-tässä, josta saa myös postin palveluita. (Alaouнасjoen aluelautakunnan kehittä-missuunnitelma 2013, 13–14.)

Yläouнасjoen alueen kaukaisin kylä Lohiniva sijaitsee 93 kilometrin päässä Ro-vaniemeltä. Yläouнасjoen äitiysneuvola, lasten lääkäri-neuvola sekä hammaslää-käri-palvelut toimivat Sineässä eli Alaouнасjoen alueella. Meltauksessa lasten-neuvola on auki kerran kuukaudessa, ja siellä kotisairaanhoidajat pitävät myös seniorineuvolan vastaanottoa. Terveystenhuolto- ja lääkäripalvelut sekä ikäihmis-ten palvelut, vanhustenhuolto ja kotihoito sijaitsevat Rovaniemellä. (Yläouнас-joen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 14–15.) Seniorineuvolan vas-taanottoa on pidetty aiemmin myös Lohinivassa, mutta Onni-auton kulkiessa alu-eella vastaanotto on suljettu (Rovaniemen kaupunki 2017f). Meltauksessa toimii myös ryhmäperhepäiväkoti sekä koulu 0–6 vuosiluokille. Vuosiluokkien 7–9 op-pilaat käyvät koulua Sineässä. Osa alueen lapsista käy koulua myös naapuri-kunnassa Kittilässä. (Yläouнасjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 14–15.)

Meltauksessa palvelee kyläkirjasto ja kansalaisopisto järjestää siellä kurssitoi-mintaa (Yläouнасjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 14–15). Kir-jastoauto kulkee Lohinivan, Porokarin, Tolosen, Meltauksen, Marrasjärven ja Pa-tokosken alueilla (Lapin kirjasto 2017). Liikuntaympäristöinä alueella toimii Mel-tauksessa koulun liikuntasali, luistelukenttä sekä latu ja kuntopolku. Myös Maija-sesta löytyy valaistu ulkoilureitti ja Patokoskelta frisbee-golf -rata sekä beach-volley kenttä. Alueella toimii kaksi kauppaa, Meltauksessa ja Lohinivassa. Mel-tauksen kaupalla on myös postin palvelut ja Lohinivan kaupan yhteydessä toimii Matkahuollon asiamies. (Yläouнасjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 14–15.)

4.3 Rovaniemen aluelautakuntien palveluiden kehittämistavoitteita

Rovaniemen jokaisella palvelukyläalueella on oma aluelautakuntansa, joiden tavoitteena on huolehtia oman alueensa palveluista (Rovaniemi 2017a). Palvelukyläiden aluelautakunnilla on ollut vuosille 2013–2016 kehittämissuunnitelmat, joissa on esitelty alueiden kehittämistavoitteita.

Kehittämistavoitteena kaikilla alueilla, paitsi Yläounasjoen alueella, on ollut säilyttää olemassa olevat lähipalvelut ja tarvittaessa järjestää uusia. Yläounasjoen tavoitteina on ollut kotiin tuotettavien palveluiden kehittäminen ikääntyneiden kotona asumisen tueksi sekä lasten ja nuorten toiminnan ja palveluiden kehittäminen. Lisäksi tavoitteena on ollut käynnistää kylätalkkaritoiminta ja säilyttää terveydenhoitajan vastaanotto Meltauksessa. (Yläounasjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 10.)

Alaounasjoen ja Ranuantien tavoitteena on ollut kotiin tuotettavien palveluiden kehittäminen sekä yksityisten 24h-palveluiden kehittäminen alueen kotona asuville ikääntyneille. (Alaounasjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 10; Ranuantien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 11.) Ranuantien aluelautakunnan kehittämissuunnitelmassa tärkeiksi tavoitteiksi, monipalveluauton ja osuuskuntatoiminnan lisäksi, on nostettu myös lähiruoka- ja ateriapalvelujen kehittäminen (Ranuantien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 11). Sodankyläntien alueen tavoitteena on ollut kylissä kiertävän monipalveluauton lisäksi kehittää kotiin tuotavia palveluita sekä asiointipalveluita, joilla tuetaan ikääntyneiden elämän laatua ja kotona pärjäämistä (Sodankyläntien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 12). Alakemijoen alueella korostettiin myös kotiin tuotettavien palveluiden kehittämistä, kirjastoauton kehittämistä asiointipalveluiden monipalveluautoksi sekä osuuskuntatoiminnan käynnistämistä. (Alakemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 17–18). Yläkemijoen alueelle kehittämistavoitteena on ollut kokonaissuunnitelman tekeminen palvelujen

järjestämiseksi. Alueelle on haluttu myös vakinaistaa kotiapu-kuponki käytäntö.
(Yläkemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013, 6–13.)

5 LÄHIPALVELUIDEN TURVAAMINEN LIIKKUVILLA YKSIKÖILLÄ

5.1 Lähipalvelu ja liikkuvat palvelut käsitteenä

Lähipalveluilla tarkoitetaan päivittäin tai usein käytettyjä palveluita, jotka ovat kohtuullisen helposti saavutettavissa ja joita useimmat ihmiset tarvitsevat jossain vaiheessa elämää. Palvelut tarjotaan yleensä lähellä ihmisiä tai vaihtoehtoisesti ne toteutetaan liikkuvina palveluina tai sähköisillä välineillä. Lähipalvelut on määriteltävä kunkin alueen asiakkaiden ja alueellisten erityispiirteiden mukaisesti ottaen huomioon eri ikäryhmien erilaiset tarpeet palvelujen saavutettavuudessa ja toteuttamistavassa. (Kuopila & Nieminen 2014; STM 2017.) Lähipalveluista esimerkkinä voidaan mainita asiointipiste, jolla halutaan turvata julkishallinnon saatavuus lähellä ihmisiä. Asiointipisteellä tarjotaan eri viranomaisten palveluita yhden luukun periaatteella. Siihen voidaan myös yhdistää esimerkiksi kolmannen sektorin tai yksityisten yritysten palveluita. (Valtiovarainministeriö 2010, 3.)

Palveluita, joita tuodaan ihmisten lähelle heidän kotiaan tai kotiin asti, voidaan kutsua liikkuviksi palveluiksi. Liikkuvissa yksiköissä voidaan tarjota yhden tai usean eri toimijan palveluita. Useita palveluita tarjoavaa yksikköä voidaan kutsua esimerkiksi monipalveluautoksi, kun taas kirjasto- tai kauppa-auto voivat olla esimerkkejä yhden toimijan palveluautosta. (Suomen kuntaliitto 2017.) Erilaisten monipalvelu-autojen toimintaa on kokeiltu eri puolilla Suomea. Näissä kokeiluissa autojen palveluissa on yhdistetty esimerkiksi kirjasto-, kauppa- ja terveystalvelut. (Valtiovarainministeriö 2009, 5.)

5.2 Liikkuvat palvelut Suomessa ja maailmalla

Monipalveluautoja on käytetty harvaan asuttujen alueiden tarpeen mukaisten palveluiden järjestämiseksi. Ensimmäisiä varsinaisia monipalveluautoja tuli käyttöön 2000-luvun alussa Sodankylässä sekä Kemijärvellä. Sodankylän Nettijussin toi-

minta päättyi hankerahoituksen myötä, niin kuin usean muunkin monipalveluauton. (Valtiovarainministeriö 2009, 4–5.) Kemijärven Kulkuri jatkaa edelleen toimintaansa, nykyään Kirjastoauto Kyläluuta -nimellä, minkä palveluita ovat kirjastopalveluiden lisäksi internetin käyttö, teematapahtumat sekä verenpaineen ja verensokerin mittaus (Kemijärvien kaupunki 2017). Sodankylän kirjastoautossa puolestaan toimii kirjastopalveluiden lisäksi apteekin palvelupiste, josta voi ostaa reseptivapaita itsehoitolääkkeitä, tilata kirjastoauton kuljetettavaksi reseptilääkkeet sekä palauttaa vanhaksi menneet kiinteät lääkkeet (Sompion kirjasto 2017a). Kirjastoautossa on myös internetin käyttö sekä tulostus-, kopiointi- ja skannausmahdollisuus (Sompion kirjasto 2017b).

Pelkästään terveydenhuollon palveluita tarjoaa Etelä-Karjalassa klinikka-auto Mallu, joka tarjoaa sairaanhoitajan vastaanotto- ja laboratoriopalveluita, suun terveydenhuollon ennaltaehkäiseviä palveluita sekä kausi-influenssarokotuksia (Ekso 2017). Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä tuottaa alueen asukkaille palveluita myös liikkuvassa osaamisen ja hyvinvoinnin yksikössä Linkussa. Se tarjoaa suuhygienistin ja hammaslääkärin suorittamaa ehkäisevää suunterveyden hoitoa, hoidon tarpeen arvioita, iensairauksien hoitoa ja suun terveystarkastuksia koululaisille sekä maksutonta hoitajan terveysneuvontaa, ohjeita omahoitoon ja pienimuotoista sairaudenhoitoa. Tämä hyvinvointiyksikkö on älybussi, jonka tilat on varustettu modernilla tekniikalla ja muunneltavilla tiloilla. (Linkku 2017a; Linkku 2017b.)

Pohjoismaista liikkuvista palveluista voidaan mainita esimerkiksi Ruotsissa toimiva Karolinska Instituutin kehittämä liikkuva hammasklinikka lapsille ja nuorille. Hammasklinikan tilat on rakennettu asuntoautoihin, ja autoja kiertää useilla eri paikkakunnilla. Sen avulla lapset ja nuoret on tavoitettu paremmin hammashoidon piiriin. Auton voi tilata esimerkiksi kouluille, jolloin myös poissaoloajat koulusta vähenevät. Tämä helpottaa myös vanhempien järjestelyitä, koska heidän ei tarvitse ottaa vapaata töistä kuljettaakseen lapsia ja näin palvelu hyödyttää myös koko perhettä. (Nestor & Söderman 2017.)

Ympäri maailmaa kulkee erilaisia liikkuvia yksiköitä, jotka tarjoavat erilaisia palveluita maansa kansalaisille. Terveyspalveluautot voivat olla varustettu huippumoderneilla laitteilla, ja näin ollen ne voivat tarjota monenlaisia palveluita tiedottamisesta, seulontojen tekemiseen ja sairauden hoitoon. (Kaiser Permanente 2010.) Intiassa liikkuva yksikkö tarjoaa maaseuduille terveydenhuoltoa sekä terveystarkastusta muun muassa hygieniasta ja ravitsemuksesta. Yksikön mukana kulkee moniammatillinen työyhteisö, joka tarjoaa lääkärin, fysioterapeutin, sairaanhoitajan, laboratorion ja sosiaalityöntekijän palveluita. (HGS partners with Hinduja Hospital... 2016.) Liikkuvan yksikön palveluiden tarjonta voi olla pelkästään keskittynyt tietylle ryhmälle tai aiheen alle. Chicagossa kulkee terveysauto, joka tarjoaa keskitetysti terveystarkastuksia lapsille, joilla on astmaa tai allergioita. (Mobile care 2015.)

5.3 LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille (2016–2018) -hanke

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille -hanke. Hankkeen päätoteuttajana toimii Rovaniemen kaupunki, osatoiteuttajana Lapin ammattikorkeakoulu ja rahoittajana EU:n Euroopan aluekehitysrahasto (EAKR). Hanke on käynnissä vuosina 2016–2018 ja kehittämissympäristönä toimii Lapin ammattikorkeakoulun hyvinvointiauto Onni, joka tarjoaa lähipalveluita Lapin alueella. Palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti ja palvelumallin luominen ovat hankkeen tavoitteita. (Rovaniemen kaupunki 2017b.) Tähän haluamme myös ottaa osaa opinnäytetyöllämme.

Julkisen sektorin rakennemuutos koskettaa kaikkia sektoreita ja palveluiden järjestämistä tulee uudistaa ja kehittää muuttuviin tarpeisiin. LIKELLÄ-hankkeella pyritään edistämään palvelujen saatavuutta etenkin harvaan asutuilla alueilla. Hanke edistää toimintamalleja, joissa ihmisten ei tarvitse liikkua palveluiden luokse, vaan palvelut tulevat lähemmäksi ihmistä, jolloin palveluiden saatavuus

paranee. Hyvinvointibussi-hankkeen tavoitteena on löytää uudenlaisia kustannustehokkaita mixed-mallisia palveluiden tuottamistapoja, kokeilla avoimesta kumppanuudesta ja käyttäjälähtöisestä kehittämisestä muotoutunutta palvelumallia sekä lisätä asukkaiden sujuvaa arkea ja turvallisuuden tunnetta. (LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille 2016; Rovaniemen kaupunki 2017e.)

5.4 Lapin ammattikorkeakoulun Onni-autosta hyvinvointia Lapin alueelle

Onni-auton tarina alkoi vuonna 2011 Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun Terveys- ja hyvinvointipysäkki pyörille -hankkeen (2011–2014) kautta. Onni aloitti Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin alueella toimintansa monipalveluautona, jonka tarkoitus oli yhdistää eri sektoreiden palveluita liikkuviksi palveluiksi. Se otettiin täydentämään palveluita, mutta myös lisäämään saatavuutta niille, jotka muuten jäivät jo tarjolla olevien palveluiden ulkopuolelle. Lapissa pitkät etäisyydet ovat haja-asutusalueella arkipäivää, niinpä palvelut haluttiin tuoda helposti saataville, lähelle ihmisten koteja ja ne haluttiin tarjota matalan kynnyksen palveluiden periaatteiden mukaisesti. Hankkeen aikana hyvinvointiauton mukana vietiin tietoa, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi, erilaisten teemapäivien, tapahtumien, terveystarkastusten ja hyvinvointikäyntien yhteydessä. Onni-auto toimi myös erilaisena oppimisympäristönä opiskelijoille. (Hyry-Honka & Meinilä 2014, 9; Meinilä 2014, 93; Paldanius 2014, 14; Rätty 2014, 69.)



Kuva 2. Onni-auto

Onni-auto on kulkenut keväästä 2016 parillisina viikkoina Rovaniemen viidellä eri palvelukyläalueella, joita ovat Yläkemijoki, Ranuantie, Sodankyläntie, Ylä- ja Alaounasjoki (Sohlman 2016; Rovaniemen kaupunki 2017c). Alueista Alakemijoki on ainoa alue, jossa Onni ei tällä hetkellä kulje. Auto tarjoaa terveydenhoitajan palveluita joka käyntiviikolla. Terveydenhoitajan vastaanotolla terveydenhoitaja tekee erilaisia mittauksia ja pieniä hoitotoimenpiteitä, kuten verenpaineen tai verensokerin mittaus, INR-mittaus, ompeleiden poisto ja rokotusten antaminen. Työhön kuuluu myös terveysneuvonta ja tarvittaessa terveydenhoitaja konsultoi lääkäriä. (Rovaniemen kaupunki 2017d.) Kuljettajalla on myös oma rooli pysähdyspaikoilla. Hän muun muassa on antanut ATK-laitteiden käytön ohjausta asiakkaille. (Sohlman 2017c.)

LIKELLÄ-hanke järjestää erilaisia teemaviikkoja Onni-auton pysähtymispaikoilla. Teemaviikkojen aiheena on esimerkiksi ollut Tapaturmien ennaltaehkäisy ja ”Metsien miehet”, joka oli metsästysseurojen miesjäsenille tarkoitettu terveydenedistämisen viikko. Yhteistyötä tehdään eri yhdistysten ja järjestöjen kanssa ja

Onnin mukana edustajia on ollut muun muassa Lapin Ensi- ja turvakodista, Reumayhdistyksestä ja Lapin Muistiyhdistyksestä. Myös suuhygienisti, sairaalaoptikko ja kirjastotyöntekijä ovat olleet osaltaan toiminnassa mukana. (Sohlman 2016; Sohlman 2017c.)

Hyvinvointiauto toimii opiskelijoiden oppimisympäristönä Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Sairaanhoidaja- ja terveydenhoitajaopiskelijat ovat muun muassa olleet harjoittelemassa hoitajan vastaanottotyötä ja järjestämässä erilaisia ohjaustuokioita esimerkiksi ravitsemuksesta. Fysioterapiaopiskelijat ovat tehneet erilaisia toimintakyvyn mittauksia ja vetäneet jumppatuokioita sekä antaneet ohjausta liittyen tasapainoon ja liikkuvuuteen. Tradenomiopiskelijat ovat olleet mukana yritysyhteistyön teemaviikkojen suunnittelussa. (Sohlman 2016; Sohlman 2017c.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Laadullinen tutkimus

Teemme opinnäytetyömme laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan ilmiötä ilman tilastollisia tai määrällisiä keinoja ja sen avulla tutkitaan tapausta ihmisten kokemusten kautta. (Kananen 2008, 24–27.) Näiden kokemusten avulla kuvatut sisällöt voidaan olettaa olevan merkityksellisiä tutkittujen elämässä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee miettiä, tutkitaanko ihmisten kokemuksia vai käsityksiä tutkittavaan aiheeseen liittyen. (Vilka 2005, 97.) Opinnäytetyössämme halusimme saada kylien asukkaiden äänet kuuluviin. Halusimme saada sekä kokemuspohjaista tietoa jo tarjotuista palveluista, mutta myös käsityksiä siitä, mitä liikkuvia palveluita kyläyhteisö tarvitsisi.

Laadullinen tutkimus prosessina antaa mahdollisuuden joustavuuteen, erilaisiin mahdollisuuksiin ja sen avulla saatu tieto on subjektiivista. Tutkimusprosessiin liittyy eri vaiheita, kuten tutkimusaiheen, tutkimusongelman, tutkimuskysymyksen ja tutkimusmenetelmän valinta, tiedon keruu ja aineiston analyysi. Prosessi ei kulje yhden kaavan mukaisesti, vaan se mukautuu tutkimuksen edetessä. Tämä tarkoittaa sitä, että prosessissa tehdään useampaa asiaa päällekkäin, esimerkiksi tästä aineiston keruu, muokkaus ja analysointi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysin aikana voidaan todeta tarve esimerkiksi vaihtaa tutkimuskysymystä tai kerätä lisää aineistoa. (Kananen 2008, 24–27, 50.)

6.2 Aineiston keruu

Laadulliselle tutkimukselle on tavanomaista, että aineistoa hankitaan todellisissa tilanteissa ja apuna voidaan käyttää erilaisia lomakkeita sekä testejä. Kerätyn aineiston kautta halutaan saada ihmisten mielipiteet esille. Aineiston keräämistä

varten valitaan sopiva kohdejoukko tutkimukselle. Aineiston määrällä ei ole laadullisessa tutkimuksessa määritelty raameja, vaan kyse voi olla yksittäiseen ihmiseen tai tiettyyn joukkoon kohdistuvasta haastattelusta, havainnoinnista tai kyselystä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164, 181–182.)

Meidän kohteenamme oli Rovaniemen kylien asukkaat, joille liikkuvia palveluita tarjotaan. Heidän mielipiteensä asiasta auttaa parhaiten kehittämään liikkuvia palveluita, ja silloin voidaan olettaa, että tarjonta kohtaa kysynnän ja palveluita on suunniteltu asiakaslähtöisesti. Aluksi mietimme rajausta muutamaan kylään, mutta päädyimme kuitenkin laajentamaan kohderyhmää kaikkiin kyliin, jotta saisimme mahdollisimman monen asukkaan mielipiteen selville.

Aineiston keruumenetelmää mietimme yhdessä LIKELLÄ-hankkeen projektipäällikön kanssa. Hänen ehdotuksensa oli järjestää tapahtumia, joissa kylien asukkaiden mielipiteet kerättäisiin isolle pahviautolle. Kutsuimme tapahtumia kehittämistapahtumiksi, koska tapahtumien kautta saimme tietoa, joilla voidaan kehittää liikkuvia palveluita. Teimme esimerkkilistauksen (liite 2) Rovaniemen kaupungin tarjoamista palveluista ja esimerkkijärjestöistä, mikä oli asukkaiden saatavilla kehittämistapahtumissa. Mainostimme etukäteen kehittämistapahtumia tiedotteilla (liite 3) kylissä, joissa pidimme tapahtumat. Lisäksi sovimme, että järjestämme palautteenantoviikon, jolloin kylien asukkailta kerättiin mielipiteitä itse laatimalamme palautelomakkeella (liite 4). Palautelomakkeet, johon liitimme myös tekemämme esimerkkilistauksen, kulkivat palautteenantoviikolla Onni-auton mukana.

Lomakkeen avulla voidaan kerätä erilaista tietoa, kuten mielipiteitä tai tietoa toiminnasta. Lomakkeen laatimiseen on hyvä käyttää harkintaa ja miettiä kysymysten asettelua, sillä asettelulla ja esitystavalla voidaan vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen. Avoimilla kysymyksillä on tarkoitus saada esille mielipide, jota ei tutkija itse ehkä olisi ajatellut. Avoimeen kysymykseen vastaaja pystyy vastaamaan omin sanoin, kun taas monivalintakysymykset sisältävät vastausvaihtoehdot, ja näin ollen vastatessaan vastaajan ei tarvitse välttämättä itse tietää kysyttävästä

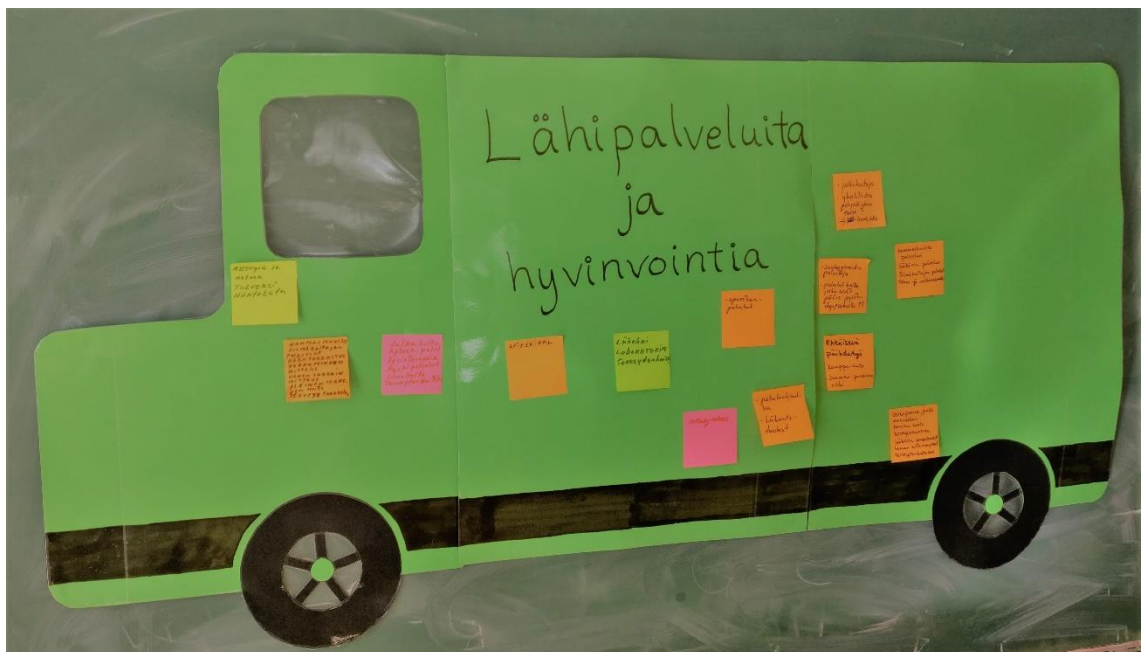
aiheesta paljoa. (Hirsjärvi ym. 2010, 195, 197–199, 201.) Palautelomakkeemme alussa oli monivalintakysymys, jossa tiedusteltiin missä kylässä vastaaja on käyttänyt Onni-auton palveluita. Muut kolme palautelomakkeen kysymystä olivat avoimia kysymyksiä. Toisaalta esimerkkilistauksen lisääminen palautelomakkeeseen muutti kahta kysymystämme monivalintakysymyksen suuntaan.

Palautteenanto oli viikolla 22. Tuolloin toimitimme Onni-auton mukana palautelomakkeet kyliin, joissa emme olleet järjestäneet kehittämistapahtumaa. Palautelomakkeeseen kyläläiset saivat antaa palautetta auton palveluista sekä kertoa, minkälaisia palveluita ja mitä järjestöjä kylissä haluttaisiin tulevaisuudessa tarjotavan liikkuvina palveluina. Olimme sopineet Onnin kuljettajan kanssa, että hän jakaa ja houkuttelee pysähdyspaikoilla asukkaita osallistumaan lomakkeen täyttämiseen. Täytetyt palautelomakkeet toimitettiin meille postissa palautteenantoviikon jälkeen. Saimme vastauksia palautteenantoviikolta yhteensä 34 kappaletta.

Kehittämistapahtumia varten saimme yhteystietoja hankkeen projektipäälliköltä eri kylien henkilöille, joiden kanssa pystyisimme sopimaan kehitystapahtumien järjestämisestä. Olimme heihin yhteydessä sähköpostin kautta, jossa kerroimme opinnäytetyöstämme ja halustamme tulla kyliin tapaamaan asukkaita joko kerhoissa tai Onni-auton käynnin yhteydessä. Saimme useampia ehdotuksia ja ajankohtia, joista valitsimme aikataulullisesti sopivimmat. Yhteishenkilöiden kautta saimme mainokset esille kehittämistapahtumista tapahtumapaikoille. Valmisuimme tapahtumiin suunnitteleamalla, mitä kerromme ja miten saamme ajatuksemme esille osallistujille sekä askartelemalla kartongista monipalveluauton.

Kehittämistapahtuman pidimme Narkauksessa ja Auttissa Onni-auton käynnin yhteydessä ja Kivitaipaleessa ja Lohinivassa tapasimme kylien asukkaita säännöllisesti järjestettävissä kerhoissa. Kerhoihin osallistumalla tavoitimme myös niitä asukkaita, jotka eivät olleet Onnin palveluita käyttäneet. Aloitimme tapahtumat kertomalla, keitä olemme, mistä aiheesta teemme opinnäytetyötä sekä kuka

toimeksiantajamme on. Kysyimme asukkailta, ovatko he kuulleet Onni-autosta tai käyttäneet sen palveluita. Havainnollistimme seinällä olevasta kartonkisesta autosta auton tämän hetkisen koon. Tämän jälkeen suurensimme autoa mahdolliseksi tulevaisuuden monipalveluautoksi. Pyysimme kyläen asukkaita kirjoittamaan post-it -lapuille palveluita ja järjestöjä, joita he haluaisivat tulevaisuudessa tarjottavan liikkuvina palveluina juuri kyseisellä kylällä. Asukkaat saivat tarvittaessa katsoa esimerkkilistausta. Tämän jälkeen post-it -laput kiinnitettiin kartonkiseen monipalveluautoon.



Kuva 3. Tulevaisuuden monipalveluauto kartongista

Kehittämistapahtumiin osallistui paikasta riippuen kylän asukkaita kahdesta reiluun kymmeneen henkeen. Osallistuvat asukkaat olivat enimmäkseen ikääntyneitä. Keskustelimme heidän kanssa Onni-autosta ja siinä tarjottavista palveluista. Kehittämistapahtumissa emme pyytäneet kirjallista palautetta toiminnasta, vaan keskityimme asukkaiden haluamiin liikkuviin palveluihin. Koska keskusteluissa kyläläiset kuitenkin antoivat palautetta ja kehittämistoiveita liittyen myös

auton toimintaan, päätimme kirjoittaa omia muistiinpanoja tapahtuman aikana. Yhteensä kehittämistapahtumiin osallistui kylien asukkaita 35 henkilöä.

6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä voidaan käyttää eri tapoja. Tapoja valitessa on hyvä ottaa huomioon tutkimustehtävä ja miettiä, mikä analyysitapa sopisi parhaiten kuvaamaan ja antamaan vastauksen tutkimustehtävään. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysia voidaan tehdä esimerkiksi aineistoa teemoittelemalla, tyypittelemällä tai diskurssianalyysia käyttämällä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2010, 224.)

Analysoimme aineiston kahdessa eri osassa sisällönanalyysin menetelmällä. Sisällönanalyysi on yksi perusanalyysimenetelmä laadullisessa tutkimuksessa (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 133). Käytimme analyyseissä kerättyä aineistoa taulukon 1 mukaisesti. Taulukossa esitetyt kohdat 1–3 löytyivät palautelomakkeesta. Ensimmäisessä analyysissä käsitelimme aineistoa liittyen kokemuksiin ja palautteisiin Onni-autosta, ja toisessa analyysissä analysoimme kylälaisten toivomiin liikkuviin palveluihin ja järjestöihin liittyvän aineiston.

Taulukko 1. Analyyseissä käytetyt aineistot

Kerättyaineisto	1. analyysi	2. analyysi
1. Kerro kokemuksesi Onni-auton palveluista.	X	
2. Mitä palveluja toivoisit mahdollisesti tulevaisuudessa monipalvelubussin tarjoavan kylälläsi?		X
3. Minkä järjestöiden haluaisit näkyvän mahdollisen tulevaisuuden monipalvelubussin toiminnassa? Ja millä tavalla?		X
Kehittämistapahtumat	X	
Muistiinpanot	X	

Sisällönanalyysin avulla aineisto saadaan esitettyä joustavasti ja laajasti. Analyysissä kerätystä aineistosta tehdään käsittekarttoja tai käsiteluokituksia, joiden avulla aineistoa tulkitaan etsien siitä sisältöjä ja merkityksiä. Sisällönanalyysi voidaan jakaa työvaiheiden mukaan analyysiyksikön valinta, pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Analyysiyksikkö, joka voi olla aineistosta yksittäinen sana, kokonainen lause tai siitä osa, pelkistetään käsitteeksi. Muodostuneista käsitteistä etsitään yhdistäviä tekijöitä ja samankaltaisuuksia, jotka luokitellaan ryhmiksi. Luokitellut ryhmittelyt luokitellaan isommiksi yläluokiksi ja lopulta pääluokaksi. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 133–137.)

Ensimmäisessä analyysissä keräsimme palautelomakkeista ja muistiinpanoista alkuperäisilmaisuja, jotka pelkistimme yhdeksi tai kahdeksi sanaksi. Pelkistymisen kautta saimme luokiteltua palautteen alaluokkiin ja yläluokkiin. Esimerkki Onni-auton palautteen analysoinnista on taulukossa 2. Kokonaisuudessaan taulukko alkuperäisilmauksien pelkistämisestä (liite 5) ja taulukko pelkistysten luokittelusta ala- ja yläluokkiin (liite 6) löytyvät liitteistä.

Taulukko 2. Esimerkki sisällön analyysistä

Alkuperäisilmaus	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
Kerro kokemuksesi Onni-auton palveluista.			
"Kokemukset myönteisiä" "Hyvää palvelua"	Myönteinen kokemus Hyvä palvelu	Myönteiset kokemukset	Kylälaisten näkemykset Onni-auton palveluista
"Helppo tulla" "Tulee lähelle"	Helppous Lähellä	Saatavuus ja saavutettavuus	

Toisessa analyysissä luokittelimme palvelut ja järjestöt kaksipuolaisesti: haluttu palvelu tai järjestö ja yläluokka. Emme nähneet tarpeelliseksi pilkkoa taulukkoon esimerkiksi terveydenhoitajan palveluita pienempiin osiin, koska osassa vastauksissa oli vastattu terveydenhoitajan palvelut kokonaisuutena ja osaan oli eritelty tietynä hoitotoimenpiteenä. Nostamme tulokset kohdassa näitä tarkemmin esille. Taulukko kokonaisuudessaan löytyy liitteistä (liite 7).

7 TULOKSET

7.1 Asiakkaiden kokemuksia Onni-auton palveluista

Aineistoa analysoidessa numeroimme palautelomakkeet 1–34 ja kehittämistäpahtumat 1–4. Suorien lainauksien perässä ilmoitetaan, mistä aineiston kohdasta lainaus on otettu, esimerkiksi p1 = palautelomake 1 tai k1 = kehittämistäpahtuma 1. Ensimmäisenä tutkimustehtävänäimme oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Onni-auton palveluista. Saimme analyysin kautta neljä yläluokkaa: ”kyläläisten näkemykset Onni-auton palveluista”, ”palveluiden merkitys kyläläisille”, ”kehittämisehdotuksia palveluiden toimintaan liittyen” ja ”palaute työntekijöistä”. Esitämmme saamamme tulokset näiden yläluokkien kautta.

Onni-auton palveluihin kyläläiset olivat tyytyväisiä. Myönteisiä kokemuksia tuotiin melkein jokaisessa palautteessa esille niin tarjotuista palveluista kuin palvelukokemuksista. Palveluita kuvattiin erinomaisina, hyvinä, toimivina ja palvelukokemukset olivat myönteisiä. Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus tulivat esille vastauksissa, sillä kyläläiset kokivat, että palveluihin oli helppo tulla ja niiden lähellä oleminen koettiin positiiviseksi. Hyvänä koettiin lisäksi palveluiden maksuttomuus.

”Olen tyytyväinen terveydenhoitajan tapaamisiin.” (p5)

”Rutiinikontrollit mukava saada näin vaivattomasti.” (p16)

Onni-auton käynnit koettiin positiivisena sekä tärkeänä ja tarpeellisena tapahtumana. Käynnit merkitsivät kyläläisille yhdessäoloa sekä uusien ihmisten kohta-

mista ja usealla kylällä auton käynnit olivat odotettuja. Asiakkaat kokivat saamansa terveysneuvonnan hyväksi ja palvelut ajankohtaisiksi. Hoidon jatkuvuuden huomioiminen ja toteutuminen oli onnistunut palautteiden mukaan.

”Ehdottoman tärkeää palvelua ja ohjausta” (p26)

”Onni-auton tulo on lisännyt meidän asukkaiden yhdessä oloa, sosiaalinen tapahtuma.” (p2)

Onni-auton toimintaan liittyviä kehittämissuhteita tuli niin palveluihin kuin myös muuhun toimintaan liittyen. Palautteissa toivottiin enemmän ja monipuolisemmin palveluita sekä palveluiden kartoitusta kotona asuville. Useat toivoivat auton toiminnan jatkuvan hankkeen loputtua. Palautetta tuli paljon siitä, että tiedottamista sekä mainostamista tulisi lisätä. Tiedottamisen toivottiin myös ulottuvan pidemmälle aikajaksolle ja osa kyläläisistä toi esille, ettei heillä ole mielikuvaa tapahtumien mainostamisesta. Osa toivoi, että terveydenhoitajan vastaanotto olisi ajanvarauksella.

”Hyvä, mutta saisi olla lisää palveluita” (p9)

”Toivottavasti homma jatkuu edelleen” (p20)

”Jos olisi yhdistyksiä ja muuta toimintaa enemmän, voisi tulla enemmän ihmisiä paikalle.” (k3)

Onni-auton työntekijöistä tuli positiivista palautetta, joissa työntekijöitä kuvailtiin avuliaina ja ystävällisinä. Työntekijät koettiin palveluhenkiseksi ja sopiviksi tehtäviinsä. Onni-auton kuljettajan kanssa käydyistä keskusteluhetkistä pidettiin, mutta hänen roolinsa toivottiin olevan selkeämpi.

”Juuri meille ikäihmisille palveluhenkiset, sopivat ihmiset hoitamaan tavallaan tällaista toimintaa.” (p23)

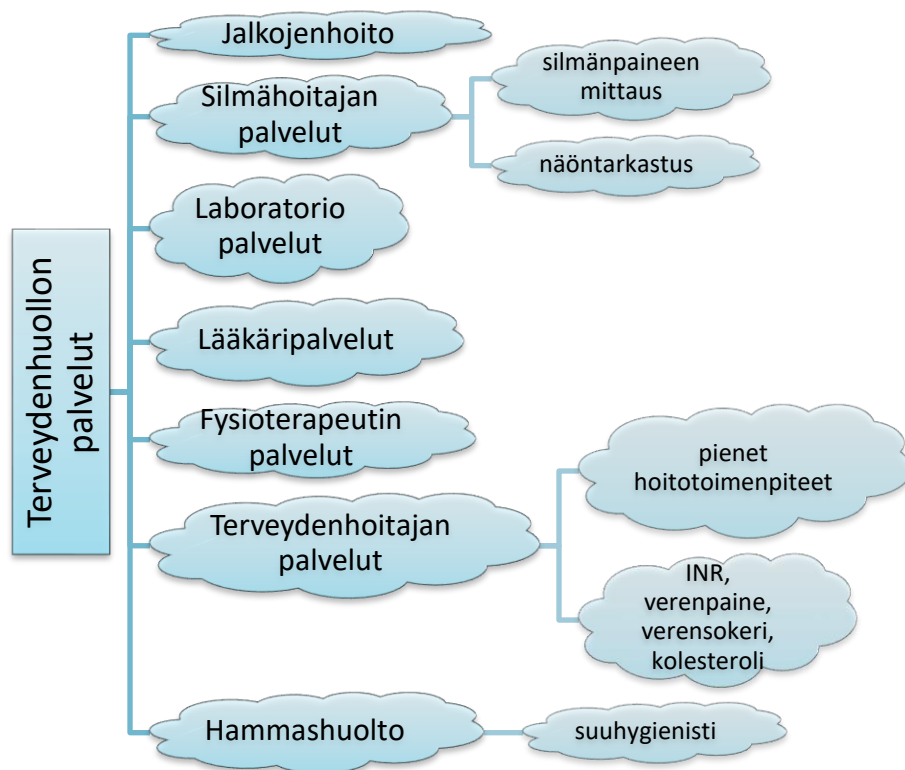
”Työntekijät ovat olleet ystävällisiä ja avuliaita.” (p14)

7.2 Liikkuvien palveluiden muodostuminen palvelukyläalueilla

Toisena tutkimustehtävänäme oli kartoittaa kylien asukkaiden toiveita ja tarpeita liikkuvista palveluista. Analysoinnissa jaottelimme toivotut palvelut neljään yläluokkaan, jotka olivat terveydenhuollon palvelut, sosiaalihuollon palvelut, muut palvelut ja järjestöt. Esitämme saamamme tulokset näiden neljän yläluokan mukaan. Kokonaisuudessaan tuloksissa toivotut palvelut löytyvät liitteistä (liite 6).

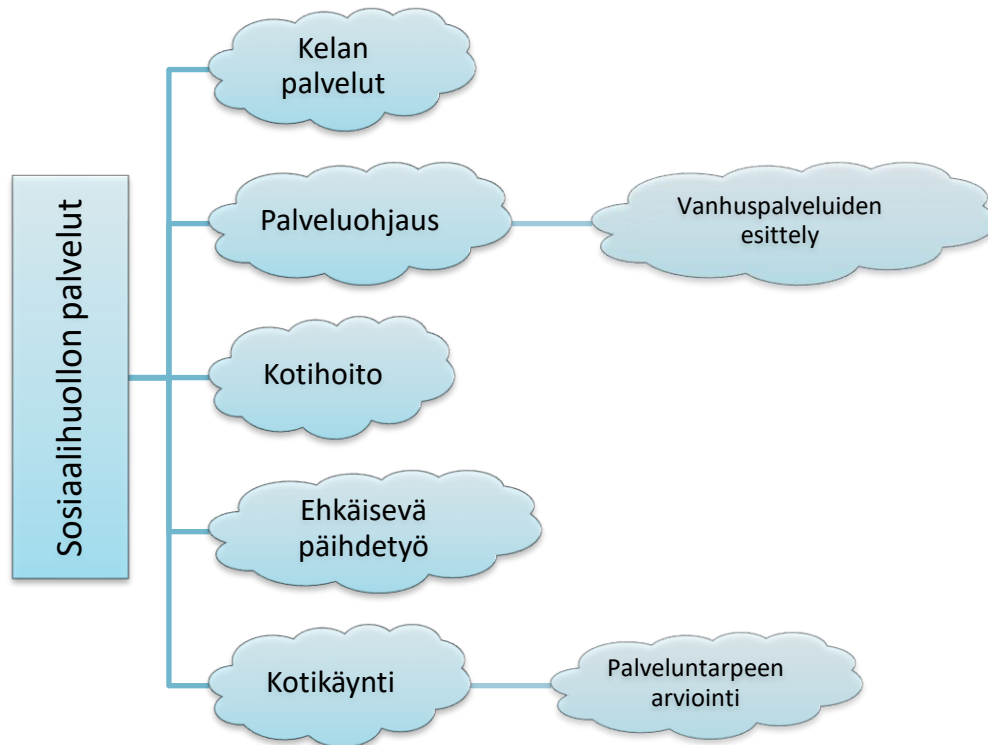
Terveydenhuollon palveluista (kuvio 2) kaikista useimmin toivottiin jalkojenhoitajan palveluita. Jokaisessa kehittämistapahtumassa sekä kylistä, joista palautetta saatiin, jalkojen hoitoa oli toivottu tarjottavan liikkuvissa palveluissa. Terveydenhoitajan palvelut koettiin myös hyvin tärkeänä osana tarjontaa. Toivotuimmista palveluista löytyivät myös silmähoitajan palvelut, laboratorio-, lääkäri- ja fysioterapiapalvelut. Terveydenhoitajan palveluista erikseen esille oli nostettu erilaiset mittaukset kuten INR, kolesteroli, verenpaine ja verensokeri. Esille nousivat myös korvien huuhtelu, terveystarkastukset ja muita pienempiä hoitotoimenpiteitä kuten ompeleiden poisto ja rokotteiden antaminen. Silmiin ja näköön liittyvistä ter-

veydenhuollon palveluista oli mainittu erikseen esimerkiksi silmänpaineen mittausta ja näöntarkastus. Hammashuollon palveluita, kuten suuhygienistin vastaanotto, oli toivottu useampaan kertaan.



Kuvio 2. Toiveet terveydenhuollon palveluista

Sosiaalihuollon palveluiden (kuvio 3) kärkipäässä toivottiin Kelan palveluita ja palveluohjausta, josta eriteltynä oli esimerkiksi kaupungin vanhuspalveluiden esittely sekä palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuoltoon liittyvistä palveluista oli myös toivottu kotihoitoa ja ehkäisevää päihdetyötä. Toiveena oli, että kotona käytäisiin arvioimassa kotona pärjäämistä.

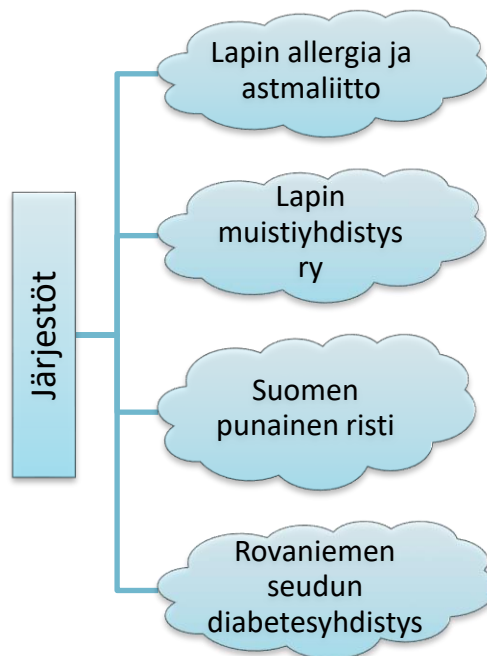


Kuvio 3. Toiveet sosiaalihuollon palveluista

Yhtenä suurena palvelutoiveena toivottiin apteekkipalveluita, jonka tarve nousi melkein jokaisessa kylässä. Palautelomakkeista kolmasosassa oli kyseistä palvelua toivottu ja kaikissa kehittämistapahtumissa tarve tuli myös esille. Kyläläisten haluaisivat, että lääkkeitä voitaisiin toimittaa tilauksesta apteekista monipalveluauton mukana kyliin. Useampi oli toivonut myös liikkuvan palvelun mukana kulkevaa lääkekaappia, josta löytyisi reseptivapaita lääkkeitä.

Tarpeelliseksi nähtiin myös tietokoneen ja internetin käytön ohjaus ja opetus liikkuvissa palveluissa. Toivottiin, että tietokoneen käytön lisäksi käyttäjille tarjottaisiin kopiointi- ja tulostusmahdollisuutta. Hyödylliseksi nähtiin erilaiset jumppa- ja liikuntatuokiot useassa kylässä. Kirjaston kirjojen toimitus- ja palautusmahdollisuutta liikkuvaan hyvinvointiautoon haluttiin, kuten myös elintarvikkeiden toimitusta kyliin auton mukana.

Eri järjestöjen ja yhdistysten osallistuminen liikkuviin palveluihin toivottiin olevan mahdollisimman monipuolista. Järjestöjen ja yhdistysten haluttiin pitävän erilaisia tietoisuuksia toiminnastaan ja eri aihepiireistä, kuten dementiaasta. Lisäksi toiminnan toivottiin sisältävän kohdennettua ohjelmaa tietyille kohderyhmille. Toivotuimmat järjestöt ja yhdistykset on esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4. Toivotuimmat järjestöt

8 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella tutkijan itsensä ja tekemiensä päätösten kautta. Tutkijan tulee perustella päätöksiään ja tuoda esille niihin vaikuttavia tekijöitä koko tutkimusprosessin ajalta. Luotettavuutta lisää myös tutkijan oma arviointi päätöksien toimivuudesta. (Vilka 2005, 158–159.) Tutkijan valitessa itse parhaiten sopivan metodin ja siihen liittyvät tietyt kriteerit luotettavuuden toteamiseen, hän voi tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa viitata käyttämänsä metodin kirjallisuuteen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 166).

Opinnäytetyössämme olemme avanneet tutkimusprosessin kulkua. Olemme pyrkineet kuvamaan tekemiämme päätöksiä ja sitä, miten päädyimme niihin. Raportoimme, miten toteutimme aineiston keräämisen ja millä tavalla olemme aineiston analysoineet. Palautelomaketta ja kehittämistapahtumia suunnitellessa pohdimme, olisiko esimerkkilistaus palveluista hyväksi vai vaikuttaisiko se häiritsevästi tutkimustulokseen. Päädyimme kuitenkin laittamaan listauksen niin palautelomakkeen liitteeksi kuin myös ottamaan listauksen mukaan kehittämistapahtumiin. Tähän päädyimme sen vuoksi, että saisimme laaja-alaisesti vastauksia eivätkä vastaukset jäisi liian suppeiksi. Hirsjärven ym. (2009, 232) mukaan luotettavuuden esittämiseksi tutkija kertoo avoimesti tutkimuksensa kulusta, toteutuksesta ja tulosten tulkinnasta sekä esimerkiksi niihin liittyvistä virhetulkintoista ja aineiston keruusta.

Hoitotieteellisessä tutkimuksessa olisi hyvä huomioida tutkimuksen luotettavuuteen liittyen tutkimuksen tarkoitusta, asetelmaa, otoksen valintaa, analyysiä, tulkintaa, refleksiivisyyttä, eettistä näkökulmaa sekä relevanssia (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 205). Tutkimustuloksen tulkinnan todistusarvon lisäämiseksi voidaan käyttää suoria sitaatteja (Kananen 2008, 136). Olemme tuoneet esille tutkimuksen tarkoituksen ja merkityksen toimeksiantajallemme sekä palveluiden kehittämiseksi. Tutkimuskohteeksi päätimme valita kaikki kylät, joissa

Onni-auto kiertää ja näin saimme vastauksia myös niistä kylistä, joihin kehittämistapahtumamme ei kohdistunut. Lisäsimme tuloksiin suoria lainauksia kylien asukkaiden kokemuksista luotettavuuden lisäämiseksi.

Tutkimuksen eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli ja se sisältyy myös tutkimuksen laatuun. Eettisyys kiertyy muodollisesti tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Laadukasta tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.)

Kuten luotettavuuden kohdalla, myös tutkimuseettisiä kysymyksiä tulee pohtia valitessa tutkimuksen aihetta, tutkimusmenetelmiä sekä asetettaessa tutkimuksen tavoitteita. Tutkimusaiheen valintaa voidaan pitää ensimmäisenä eettisenä päätöksenä. Aihe tulisi valita niin, että tutkimuksen tuloksista olisi hyötyä ja merkitystä yhteiskunnan hyvinvoinnin ja kehittymisen kannalta. Eettisyyden takaamiseksi on tiedonkeruuseen ja analysointiin käytettävä tieteellisiä menetelmiä. Tutkimustyössä tavoitellaan aina totuudenmukaisuutta ja tutkimustulosten oikeellisuutta. Tutkimuksessa esiin tulleita asioita ei saa vääristellä tai sivuuttaa, vaikka tulos ei olisikaan toivotunlainen. (Kananen 2008, 133–134; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2009, 176.)

Tutkimusaiheemme oli hyvin ajankohtainen ja toimeksiantajallamme oli tarvetta tutkimuksesta saatavalle aineistolle. Tutkimustuloksiamme voidaan hyödyntää Rovaniemen ja koko Lapin alueen liikkuvien palveluiden kehittämisessä ja palvelumallin luomisessa. Pohdimme tarkkaan tiedonkeruumenetelmäämme ja haimme teoriasta tukea muun muassa palautelomakkeen tekemiseen. Analysoinnin teimme laadulliseen tutkimukseen sopivalla menetelmällä. Aineiston analysoinnin alkuvaiheessa kävimme kaikki vastaukset läpi, mitään pois jättämättä. Kaksi palautelomaketta jätimme analysoimatta, puutteellisten vastausten vuoksi, koska kyseisissä lomakkeissa ei ollut vastausta ollenkaan avoimiin kysymyksiin, pelkästään kylä oli valittuna.

Eettiset kysymykset tutkimuksessa liittyvät muun muassa luottamukseen, vapaaehtoisuuteen ja avoimuuteen. Tutkimukseen osallistujille tulee avoimesti kertoa tutkimuksen tarkoituksesta. (Janhonen & Nikkonen 2003, 256.) Laadullisen tutkimuksen aineistoa käytettäessä on huomioitava myös haastateltavien yksityisyydensuojan turvaaminen. Eettisyyden turvaamiseksi on tärkeää kaikkien tutkimusprosessin vaiheiden tarkka raportointi. (Kananen 2008, 135–136.) Kehittämistapahtumissamme sekä palautelomakkeessa kerroimme, mihin tarkoitukseen keräämämme ehdotukset ja palaute tulevat. Kehittämistapahtumiin osallistuminen ja palautelomakkeeseen vastaaminen perustui täysin kylien asukkaiden vapaaehtoisuuteen. Suorat lainaukset sekä tulokset laitoimme yleisellä tasolla. Emme eritelleet tuloksia kylien tai kehittämistapahtumien mukaan, jottei kukaan osallistuja olisi tunnistettavissa, vaan pysyisi anonyyminä. Olemme opinnäytetyön prosessin aikana toimineen ammattieettiset periaatteet huomioiden.

9 POHDINTA

9.1 Kohti uutta palvelumallia

Tällä tutkimuksella haimme vastauksia siihen, minkälaisista palveluista liikkuvien palveluiden tarjonta voisi muodostua Rovaniemen palvelukyläalueilla, ja millaisia kokemuksia asukkaat olivat saaneet hyvinvointiauton Onnin käynneistä. Tämän pohjalta olemme miettineet, viitaten myös työn nimeen, millainen uusi liikkuvien palveluiden palvelumalli voisi olla.

Liikkuvat palvelut koettiin tärkeänä ja tarpeellisena palvelukyläalueiden palveluiden täydentäjänä. Sen merkitys korostui palveluiden antajana, mutta myös sosiaalisena kylän yhteisenä tapahtumana. Palveluiden tuominen lähelle ihmisten kohteja paransi saatavuutta, palveluihin oli helppo lähteä ja palveluiden saanti koettiin vaivattomaksi. Onni-autossa saatu palvelu herätti myönteisiä kokemuksia, ja palvelua antaneiden ihmisten koettiin osaavan asiansa. Tarjonta koettiin monipuolisena ja terveysneuvonta sekä ohjaus hyvänä.

Asukkaiden useimmin toivotuista palveluista yhtenä oli terveydenhoitajan palvelut. Terveydenhoitajan palvelut ovat olleet alusta asti Onni-auton toiminnassa mukana. Palveluita on käyttänyt 431 asiakasta kevään 2016, 519 asiakasta syksyn 2016 ja 474 asiakasta kevään 2017 aikana. Toivotut laboratoriopalvelut ovat jo Onni-auton tarjonnassa myös mukana. (Sohlman 2016; Solhman 2017a; Sohlman 2017c.) Kokonaisuudessaan eniten toivottiin terveydenhuollon palveluita. Tämän vuoksi painopiste terveydenhuollon palveluissa on luultavasti järkevää. Koska toiminnan tulee olla kustannustehokasta, tulee palveluiden ulottua myös terveydenhuollon palveluiden ulkopuolelle. Kustannustehokkuus mainitaan myös sote-uudistuksen tavoitteissa. (Mikä on sote-uudistus? 2017).

Yksi toivotuimmista palveluista, jota Onni-autossa ei ole tarjolla, oli apteekkipalvelut. Kylien asukkaat toivoivat reseptivapaita itsehoitotuotteita sisältävää lääkekaappia sekä reseptilääkkeiden toimitusta liikkuvan yksikön mukana kyliin. Sodankylän kirjastoauton yhteyteen on saatu apteekin palvelupiste, jossa nämä palvelut ovat saatavilla (Sompion kirjasto 2017a). Olisiko sellainen mahdollinen myös Rovaniemen alueelle? Reseptilääkkeiden toimittaminen käytännössä onnistuisi apteekin tiliasiakkuuden kautta, jolloin monipalveluauto toimittaisi lääkkeet sovittuun paikkaan tilaajalle. Kuljetuspalveluperiaatteella voisi toimia myös kirjaston kirjojen palautus ja toimitus.

Erilaisia asiakaspalveluita varten monipalveluautossa voisi toimia yhden luukun periaatteen mukaan toimiva asiointipiste. Asiointipisteitä toimii ympäri Suomea parantamassa julkishallinnon palveluiden saatavuutta (Valtiovarainministeriö 2010, 3). Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta voitaisiin entisestään parantaa, jos asiointipiste toimisi monipalveluautossa. Tällöin sama työntekijä voisi toimia useammassa paikassa kulkien auton mukana. Monipalveluauton asiointipisteessä voisi toimia muun muassa Kelan palvelut, palveluohjaus ja TE-palvelut. Palveluiden tarve ei ehkä ole viikoittainen, joten palvelu voisi toimia esimerkiksi yhtenä tai kahtena viikkona kuukaudessa. Asiointipisteessä voisi pysyvänä osana olla asiakastietokone tulostus- ja kopiointimahdollisuuden kera sekä atk-ohjausta.

Erilaisten järjestöjen ja yhdistysten toimintaa monipalveluautoon myös haluttiin. Niiden yhteistyö täydentää liikkuvia palveluita terveysneuvonnan, tietoiskujen ja vertaistuen kautta. Toiminta tukee tavoitetta julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorien yhteistyöstä, ja järjestöt voisivat olla myös osana tarjoamassa eri palveluita (Lindholm 2016, 6). Useat järjestöt ja yhdistykset ovat jo olleet Onni-auton käynneillä ja teemaviikoilla kylissä (Solhman 2016).

Palautteesta nousi esille, että kiinteä tila olisi tarpeen pysähdyspaikoilla myös tulevaisuudessa, vaikka liikkuvia palveluita tarjoava auto olisi isompi. Kiinteä tila

toimisi pohjoisen muuttuvissa sääolosuhteissa odotustilana ja tämä parantaisi myös yksityisyydensuojaa monipalveluautossa. Kiinteää tilaa voisi käyttää ohjaustuokioiden, tietoisukujen ja jumppatuokioiden pitämiseen sekä hyödyntää isompien teemaviikkojen järjestämisessä.

Hyvinvointiauton Onnin tilavuudesta ei tullut palautetta. Kehittämistapahtumissa esitimme ajatuksen isommasta monipalveluautosta tulevaisuudessa. Kyseisen ajatuksen ja opinnäytetyömme tuloksien pohjalta olemme luoneet mielikuvan, millainen voisi olla tulevaisuuden monipalveluauto (kuvio 5) ja sen palvelut. Toimintaympäristönä pakettiauton tilat ovat rajalliset, ja jos tulevaisuudessa halutaan panostaa liikkuviin palveluihin, olisi isompi palveluauto tarpeen. Isommista monipalveluautoista on kokemusta Suomessa. Yksi esimerkki tällaisesta on Linkku, jonka sisätilat ovat muunneltavissa käyttötärpeen mukaan (Linkku 2017b). Monipalveluauton tilassa voisi olla kiinteitä työskentelypisteitä ja osa tilasta voisi olla tarvittaessa helposti muunneltavissa. Suunnittelussa tulisi huomioida yksityisyydensuoja äänieristysten ja jaoteltujen tilojen avulla sekä esteetön kulku liikuntarajoitteisille.



Kuvio 5. Mielikuva tulevaisuuden monipalveluautosta

Aineiston keruun jälkeen LIKELLÄ-hanke on kehittänyt Onni-auton toimintaa ja osa toivoituista palveluista on viety eteenpäin. Syksyllä 2017 palveluissa on tarjottu muun muassa jalkahoitoa ja hammaslääkäri sekä suuhygienisti ovat aloittaneet toimintansa liikkuvien palveluiden tarjonnassa. Onni-auton toiminta jatkuu ainakin loppu syksyille 2018 saakka. Toiminnan kehittäminen jatkuu ja suunnitelmassa on muun muassa järjestää keväällä 2018 lapsiperheiden ja nuorten monialaiset palveluviikot, jossa olisi mukana terveydenhuolto, perhetyö sekä eri järjestöjä ja hankkeita. (Sohlman 2017b.)

9.2 Omat kokemukset opinnäytetyön prosessista

Saimme ajatuksen tehdä opinnäytetyömme liikkuvista palveluista syksyllä 2016 tilaisuudessa, jossa muutamien hankkeiden edustajat olivat kertomassa omasta hankkeestaan sekä heidän hankkeeseen liittyvistä opinnäytetyön aihe-ehdotuksista. Liikkuvat terveystalvelut eivät olleet meille ennalta tuttuja, mutta aihe kuulosti mielenkiintoiselta. Liikkuvien palveluiden tavoite edistää ihmisten terveyttä, hyvinvointia ja ehkäistä syrjäytymistä ovat juuri niitä asioita, jotka ovat tärkeä osa terveydenhoitajan työtä.

Pohdimme pitkään työmme aiheen näkökulmaa ja sitä, mitä haluamme työlämme saavuttaa. Saimme toimeksiantajaltamme hyviä ehdotuksia, jotka tukisivat hanketta. Päädyimme lopulta siihen, että haluamme toimia kylien asukkaiden ”äänenä”. Asiakaslähtöisyys on mielestämme tärkeimpiä näkökulmia kehitettäessä terveydenhuollon palveluita. Opinnäytetyömme kautta pääsimme osallistamaan kylien asukkaita liikkuvien palveluiden kehittämisessä. Heidän kokemuksensa ja mielipiteidensä kautta palveluita voidaan kehittää vastaamaan enemmän ihmisten tarpeita.

Koska tämä oli ensimmäinen tutkimuksemme, käsitelimme paljon uutta tietoa ja sisäistettävää oli teoriassa sekä käytännössä tutkimusprosessista. Työmme eteni jaksoissa, välillä kirjoittaminen onnistui hyvin ja välillä oli pitkiä aikoja, ettei

työmme edennyt. Omalle tekstille tuli ajoittain ”sokeaksi”, ja silloin oli hyvä ottaa etäisyyttä tai antaa toisen oikolukea tekstiä. Teoriapohjan löytäminen oli työlästä ja vaikeuksia tuotti päättää, mikä on oleellinen tieto juuri meidän työhömme. Olimme tyytyväisiä tukeen, mitä saimme toimeksiantajaltamme ja opinnäyte-työmme ohjaajalta.

Työn tekeminen yhdessä sujui hyvin ja mielipiteemme asioista eivät juuri poikenneet. Kirjoitustyötä teimme enimmäkseen eri osoitteissa hyödyntäen nykyteknologiaa, jonka koimme yhdeksi helpottavaksi tekijäksi kirjoitusprosessissa. Muutamaan otteeseen kokoonnuimme samaan paikkaan pohtimaan ongelmakohtia, suunnittelemaan työn etenemistä ja vaihtamaan ajatuksia.

Mielestämme onnistuimme vastaamaan tutkimustehtäväämme. Vaikka aineisto ei ollut kovinkaan syvällistä, koimme että kylien asukkaiden vastauksista oli hyötyä opinnäytetyöllemme. Mukavin vaihe opinnäytetyössämme oli kehittämistapahtumat, joissa saimme jalkautua asukkaiden pariin. Tapahtumien järjestäminen oli kuitenkin osaltaan myös raskain vaihe, sillä niiden vuoksi matkustimme satoja kilometrejä useamman kerran kotipaikkakunniltamme Rovaniemelle. Prosessin aikana meille korostui liikkuvien palveluiden merkitys kylien asukkailla. Asukkaiden pelko, siitä että palvelut läheltä loppuvat, tuli esille kehittämistapahtumissa. Toisaalta taas kiitollisuus liikkuvista palveluista jäi päällimmäisenä mieleemme. Koemme, että prosessin aikana ammatillisuutemme kehittyi tiedollisesti. Prosessi myös vahvisti tunnetta, siitä että pystyisimme tulevaisuudessa osallistumaan erilaisiin projekteihin tai tutkimuksiin.

Mitä olisimme voineet tehdä toisin? Aineiston keräämisen aikana huomasimme, että esimerkkilistaus saattoi ehkä liikaa helpottaa asukkaita vastaamaan kysymykseen, mitä palveluita haluaisivat tarjottavan. Monessa palautelomakkeessa oli päädytty vain rastittamaan palveluita esimerkkilistauksesta, joka syrjäytti avoimien kysymyksien tarkoituksen omin sanoin vastaamiseen. Jollakin toisella aineiston keruumenetelmällä aineisto olisi voinut olla syvällisempää, esimerkiksi

teemahaastattelulla. Kehittämistapahtumien suunnitellussa sovimme yhden kylvän kehittämistapahtuman ajankohdasta huomioimatta tarkemmin Onni-auton käyntiaikaa. Sen vuoksi kehittämistapahtumaan osallistujien määrä oli vähäinen.

Toivomme, että työstämme on hyötyä liikkuvien palveluiden kehittämisessä. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia millä tavalla palveluiden tarjonta ja käyttö kohtaavat, liikkuvien palveluiden vaikuttavuutta ihmisten hyvinvoinnissa sekä järjestöjen näkyvyyttä ja vaikuttavuutta liikkuvissa palveluissa. Yhtenä ehdotuksemme olisi myös tutkimus asiakkaiden näkökulmasta, kun sote-uudistuksen rakenteelliset muutokset ja palvelut ovat olleet voimassa jo jonkun aikaa. Mielenkiintoista on nähdä, millä tavalla liikkuvat palvelut tulevat näkymään tulevaisuuden Suomessa. Mielestämme sen merkitys tulee vain kasvamaan palveluiden keskittyessä suuriin keskuksiin.

LÄHTEET

Alakemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013. Rovaniemi.

Alaouasjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013. Rovaniemi.

Eksote 2017. Mallu-auto. Viitattu 13.4.2017

<http://www.eksote.fi/toimipisteet/mallu-auto/Sivut/default.aspx>

Eronen, A., Litmanen, T., Londén, P., Peltosalmi, J. & Ruuskanen, P. 2016. Järjestöbarometri 2016. Suomen sosiaali ja terveys ry.

Hallituksen linjaus 2015. Aluejaon perusteet ja sote-uudistuksen askelmerkit. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 17.4.2017

<http://vnk.fi/documents/10616/1865308/Hallituksen+linjaus+aluejaon+perusteet%2C+sote-uudistuksen+askelmerkit+ja+aluejakomalli.pdf/0e5e4239-01b0-401b-b683-f82a9cb4ddb7>

Harju, A. 2012. Mitä kansalais- ja järjestötoiminta on? Kansalaisyhteiskunnan verkkolehti. Viitattu 23.10.2017 https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat_kirjoitukset/mita_kansalais-_ja_jarjestotoiminta_on.1198.blog

HGS partners with Hinduja Hospital to provide Advanced Mobile Health Units for Maharashtra's rural population 2016. Pharmabiz. Viitattu 10.10.2017 <https://ez.lapinamk.fi:2726/docview/1823513096>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki. Tammi.

Hirso, P., Holmberg-Marttila, D., Koivuniemi, K. & Mattelmäki, U. 2014. Terveydenhuollon kompassi. 1. painos. Helsinki: Kustannus oy Duodecim.

Honkatukia, J., Pekurinen, M., Rehunen, A., Reissell, E. & Tiitu, M. 2016. Sosiaali- ja terveystalouden tarpeen, käytön ja tuottamisen alueelliset muutokset ja tulevaisuuden vaihtoehdot. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 41/2016. Viitattu 26.9.2017

http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/41_Sosiaali-+ja+terveystalouden+tarpeen%2C+k%C3%A4yt%C3%B6n+ja+tuottamisen+alueelliset+muutokset+ja+tulevaisuuden+vaihtoehdot/

Hyry-Honka, O. & Meinilä, A. 2014. Esipuhe. Teoksessa Meinilä, A. (toim.) Mitä ONNI on? Terveys- ja hyvinvointiauto ONNI – uudenlainen oppimis- ja työympäristö. Lapin AMK:n julkaisuja: Sarja B. Raportit ja selvitykset 7/2014, 9–10.

Häyrinen, K. 2017. Järjestö 2.0 - SOTE-järjestöjen yhteisen ponnistuksen aika on nyt. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 23.10.2017
<https://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/jarjesto-2.0-sote-jarjestojen-yhteisen-ponnistuksen-aika-on-nyt.html>

Jyväskylän yliopisto 2015. Laadullinen tutkimus. Jyväskylän yliopiston Koppa. Viitattu 24.1.2017 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kaikille yhdenvertaiset ja kustannustehokkaat palvelut 2016. Sote- ja maakuntauudistus. Viitattu 27.2.2017
http://alueuudistus.fi/documents/1477425/1892966/Faktalehti+_Sote-+ja+maakuntauudistus_9_2016.pdf/80978cc9-0c4b-432c-ab66-421f1933fca0

Kaiser Permanente 2010. Kaiser Permanente of the Mid-Atlantic States Introduces a State-of-the-Art Mobile Health Vehicle. Viitattu 10.10.2017
<https://share.kaiserpermanente.org/article/kaiser-permanente-of-the-mid-atlantic-states-introduces-a-state-of-the-art-mobile-health-vehicle/>

Kananen, J. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketalous.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketoiminta ja palvelut -yksikkö.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kemijärven kaupunki 2017. Kirjastoauto Kyläluuta. Viitattu 18.9.2017
<http://www.kemijarvi.fi/opiskelijalle/kirjasto/kirjastoautoyhteispalveluautokulkuri>

Kuopila, A. & Nieminen, V. 2014. Lähipalvelut – mitä nekin nyt ovat? Suomen Kuntaliitto. Viitattu 17.4.2017 http://www.pohjois-savonkylat.fi/File/lahipalvelut_ebook.pdf?rnd=1417695900

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 3.8.1992/733.

Lapin kirjasto 2017. Kulkuri Rovaniemen kirjastoautot. Viitattu 24.10.2017
<http://rovaniemen.kirjastoautot.fi/>

LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille 2016. Hankesuunnitelman tiivistelmä.

Lindholm, L. 2016. Selvitys järjestöjen tuottamista sosiaali- ja terveyspalveluista. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 24.10.2017
https://www.soste.fi/media/selvitys_jarjestojen_palveluista_15082016.pdf

Linkku 2017a. Hyvinvointipalvelut. Viitattu 21.9.2017 <http://www.liikkuvatila.fi/hyvinvointipalvelut-2/>

Linkku 2017b. Linkku – liikkuva palveluympäristö. Viitattu 21.9.2017
<http://www.liikkuvatila.fi/linkku/>

Mikä on sote-uudistus? 2017. Sote- ja maakuntauudistus. Viitattu 26.9.2017
<http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Meinilä, A. 2014. Onni tuo lisäarvoa. Teoksessa Meinilä, A. (toim.) Mitä ONNI on? Terveys- ja hyvinvointiauto ONNI – uudenlainen oppimis- ja työympäristö. Lapin AMK:n julkaisuja: Sarja B. Raportit ja selvitykset 7/2014, 93–96.

Mobile care 2015. Mobile Care Launches Children's Health Van, Partnership with Presence Health. Mobile care Chicago. Viitattu 10.10.2017 <https://mobilecarechicago.org/2015/09/17/mobile-care-launches-childrens-health-van-partnership-with-presence-health/>

Nestor, F. & Söderman, A. 2017. Mobil tandvård för barn och ungdomar i Sverige. Odontologiska Institutionen. Karolinska Institutet. Huddinge. Viitattu 27.2.2017 http://edu.ofa.ki.se/dokument/examens/352516285Nestor_s%C3%B6derman.pdf

Paldanius, A. 2014. Hankeideasta liikkuvaksi terveys- ja hyvinvointiautoksi. Teoksessa Meinilä, A. (toim.) Mitä ONNI on? Terveys- ja hyvinvointiauto ONNI – uudenlainen oppimis- ja työympäristö. Lapin AMK:n julkaisuja: Sarja B. Raportit ja selvitykset 7/2014, 13–14.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017. Etusivu. Viitattu 23.10.2017
<http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi/>

Ranuantien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013. Rovaniemi.

Rovaniemen kaupunki 2015. Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2017-2018. Viitattu 23.10.2017 <https://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=9f205e52-615a-4b83-a7e9-df1f4c293c7b>

Rovaniemen kaupunki 2017a. Aluelautakunnat. Viitattu 25.10.2017 <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kylat-ja-kaupunginosat/Aluelautakunnat>

Rovaniemen kaupunki 2017b. LIKELLÄ - kiertävät lähipalvelut lappilaisille - hyvintointibussi. Viitattu 27.2.2017 <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kylat-ja-kaupunginosat/LIKELLA---kiertavat-lahipalvelut-lappilaisille>

Rovaniemen kaupunki 2017c. ONNI-auton reitti ja aikataulut. Viitattu 5.9.2017 <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kylat-ja-kaupunginosat/LIKELLA---kiertavat-lahipalvelut-lappilaisille/ONNI-auton-reitti-ja-aikataulut>

Rovaniemen kaupunki 2017d. Onni-auton terveydenhoitajan vastaanotto. Viitattu 23.10.2017 <http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=ee2e0d2c-4c21-4754-aead-0407ac89275a>

Rovaniemen kaupunki 2017e. Rovaniemen kaupungin yleiset lähipalveluperiaatteet ja toimialakohtaiset periaatteet. Viitattu 27.2.2017 <https://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=679d76f8-23f3-460a-8d4a-873e56da8551>

Rovaniemen kaupunki 2017f. Seniorineuvola. Viitattu 26.10.2017 <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/lkaihmiset/Kotihoito/Seniorineuvola>

Räty, R. 2014. Liikkuvilla ja sähköisillä sosiaalipalveluilla monipuolistetaan palvelutarjontaa. Teoksessa Meinilä, A. (toim.) Mitä ONNI on? Terveys- ja hyvintointiauto ONNI – uudenlainen oppimis- ja työympäristö. Lapin AMK:n julkaisu: Sarja B. Raportit ja selvitykset 7/2014, 69–70.

Sodankyläntien aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013. Rovaniemi.

Sohlman, E. 2016. ONNI-auton toiminta 1.1.–30.9.16. Powerpoint-diat. 10.10.2017.

Sohlman, E. 2017a. Asiakasmäärät toiminta 2016–2017. Excel-taulukko. 10.10.2017.

Sohlman, E. 2017b. LIKELLÄ-hankkeen projektipäällikkö. Skype-puhelu 15.11.2017.

Sohlman, E. 2017c. ONNI-auton toiminta 1.10.16–28.2.2017. Toimintasuunnitelma vuodelta 2017. Powerpoint-diat.

Sompion kirjasto 2017a. Apteekkipalvelu. Viitattu 20.10.2017 <https://www.sompionkirjasto.fi/sodankyla/kirjastoauto/apteekkipalvelu/>

Sompion kirjasto 2017b. Sodankylän kirjastoauton aikataulu 2017–2018. Viitattu 20.10.2017 <https://sompionkirjasto-fi-bin.directo.fi/@Bin/47a1b5832662fc0e530fffe3d30c210c/1508487663/application/pdf/238939/Aikataulu%202017-18%20.pdf>

STM 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 – Sosiaali- ja terveystalouden strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1.

STM 2015. Sote sanasto. Viitattu 21.5.2017 <http://stm.fi/sote-sanasto>

STM 2017a. Asiakasosallisuushanke: Lappi (video). Viitattu 26.9.2017 <https://www.youtube.com/watch?v=0I2tx12TliY>

STM 2017b. Lainsäädäntö. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.4.2017 <http://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

STM 2017c. Mitä asiakasosallisuushankkeessa tehdään? (video). Viitattu <https://www.youtube.com/watch?v=IL3PyQdMcuo>

STM 2017d. Sosiaali- ja terveydenhuollon rahoitusuudistus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.4.2017 <http://stm.fi/monikanavarahoitus>

Suomen kuntaliitto 2017. Liikkuvat palvelut. Kunnat.net. Viitattu 28.2.2017 <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/liikkuvatpalvelut/Sivut/default.aspx>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Järjestöt. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.10.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/terveyden-edistaminen/toimijat/jarjestot>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen arviointiryhmä 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislakiluonnoksen vaikutusten ennakoarviointi. Raportti 12/2016. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Toimintaympäristön tilastot 2017. Rovaniemen kaupunki. Viitattu 10.10.2017 <https://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=e52bac8b-6ae3-4d65-b263-770608f0ea7c>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Valinnanvapaus. 2017. Sote- ja maakuntauudistus. Viitattu 23.10.2017
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>

Valtiovarainministeriö 2009. Yhteispalvelun laajentamishanke 2009. Lähilogistiikkayrittäjäyysprojektin selvitysraportti. Viitattu 28.2.2017 [http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Lahilogistiikka_selvitysraportti_2892009_FINAL/\\$file/Lahilogistiikka_selvitysraportti_2892009_FINAL.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Lahilogistiikka_selvitysraportti_2892009_FINAL/$file/Lahilogistiikka_selvitysraportti_2892009_FINAL.pdf)

Valtiovarainministeriö 2010. Palveluneuvojan perehdyttämisosas. Yhteispalvelu. Viitattu 26.10.2017 [http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010/\\$file/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010/$file/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010.pdf)

Valtiovarainministeriö 2017. Maakuntien palvelukokonaisuudet maakuntauudistusta valmistelevien ryhmien tueksi. Tiedote. Sote- ja maakuntauudistus. Viitattu 26.9.17 http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/maakuntien-palvelukokonaisuudet-maakuntauudistusta-valmistelevien-ryhmien-tueksi

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yläkemijoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013. Rovaniemi.

Yläkemijoki-aluelautakunta 2017a. Koulu- ja päiväkotitoiminta. Viitattu 24.10.2017 <http://www.ylakemijoki.fi/index.php/aluelautakunta/koulutoiminta>

Yläkemijoki-aluelautakunta 2017b. Kulttuuri- ja liikunta. Viitattu 24.10.2017
<http://www.ylakemijoki.fi/index.php/aluelautakunta/kulttuuriliikunta>

Yläkemijoki-aluelautakunta 2017c. Terveysthuolto. Viitattu 24.10.2017
<http://www.ylakemijoki.fi/index.php/alueen-palvelut>

Yläkemijoki-aluelautakunta 2017d. Vanhustenhuolto ja kotihoito. Viitattu 24.10.2017 <http://www.ylakemijoki.fi/index.php/aluelautakunta/vanhustenhuolto>

Yläouasjoen aluelautakunnan kehittämissuunnitelma 2013. Rovaniemi.

LIITTEET

- Liite 1. Toimeksiantosopimus
- Liite 2. Esimerkkilistaus
- Liite 3. Kehittämistapahtumien mainos
- Liite 4. Palautelomake
- Liite 5. Taulukko alkuperäisilmauksien pelkistämisestä
- Liite 6. Taulukko pelkistysten luokittelusta ala- ja yläluokkiin
- Liite 7. Taulukko palveluiden luokittelusta

Liite 1. Toimeksiantosopimus

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten opinnäytetöiden yhteydessä, joita ei toteuteta ammattikorkeakoulun ulkopuolisen rahoituksen hankkeessa.

Toimeksiantaja	Nimi (esim. yritys) Likellä- kiertävät lähipalvelut lappilaisille -hanke Yhteystiedot (yhteyshenkilö, puhelin, sähköposti) Projektipäällikkö Eiri Sohlman	
	Työn aihe KOHTI UUTTA LIIKKUVIEN HYVINVOINTIPALVELUIDEN MALLIA ROVANIEMEN ALUEELLA Palveluiden kartoitus asiakaslähtöisesti	
Tekijä	Nimi Heikurainen Tiina Kela Jaana Katuosoite	Opiskelijanumero Postinumero Postitoimipaikka
	Puhelin	Sähköpostiosoite
	Suoritettava tutkinto Terveystieteiden (AMK)	Ryhmitunnus
Lapin AMK	Yhteyshenkilön nimi (ohjaaja) Jääskeläinen Arja Toimipaikka ja osoite Jokiväylä 11 Rovaniemi Puhelin	Tehtävänimike Lehtori Sähköpostiosoite
Toimeksiantosopimuksen ehdot		
Ohjaus	Ohjaava opettaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja opettaja eivät ole konsulttivastuussa työstä.	
Dokumentointi	Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöt ovat julkisia. Työstä laaditaan ammattikorkeakoulun opinnäyteohjeen mukainen kirjallinen esitys, josta toimitetaan yksi kansitettu kappale ammattikorkeakoulun kirjastoon tai julkaistaan sähköisessä muodossa Theseus-verkkokirjastossa. Työ arkistoidaan oppilaitoksella sekä tulostettuna että sähköisessä muodossa.	
Oikeudet	Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Toimeksiantaja saa rinnakkaisen käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin opinnäytetyön valmistuttua. Ammattikorkeakoululla on jatkuvasti voimassa oleva oikeus käyttää tuloksia omassa opetus- ja TKI-toiminnassaan. Sopijapuolilla on mahdollisuus sopia muista opinnäytetyön tuloksia koskevista oikeuksista kuitenkin niin, että tämän sopimuskohdan nojalla ammattikorkeakoulun saamat oikeuden säilyvät voimassa.	
Keksinnöt	Jos tekijä on osallisena keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen ammattikorkeakoulun tai toimeksiantajan keksintöohjeen linjauksia. Opinnäytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojaamista patentilla tai hyödyllisyysmallilla.	
Vastuut	Opinnäytetyön tulos toimitetaan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tulokselle takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimusrikkomusta.	
Lisäksi sovitaan		
Salassapito	Ohjaavilla opettajilla ja opinnäytetyön tekijöillä on salassapitovelvollisuus työn aikana esille tulleisiin luottamuksellisiin asioihin. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaistava opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettävää aineistoa. Tarvittaessa käytetään toimeksiantajan erillistä salassapitosopimusta.	
	Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösuunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.	
	Paikka ja päivämäärä: Rovaniemi 28.4.17	Allekirjoitus
Toimeksiantaja	Likellä-hanke	Eiri Sohlman
Tekijä		Tiina Kela, Jaana Kela
Lapin AMK	17.8.2017 Eiri	

Liite 2. Esimerkkilistaus palveluista

<ul style="list-style-type: none"> ★ Esimerkkejä erilaisista palveluista: 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Apteekkipalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ lääkkeiden toimitus, apteekin lääkekaappi 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Järjestöt: 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Balanssi ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Apuvälinepalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ toimitus, huolto 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Pankkipalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ pankkineuvonta 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Enkaisevä päihdeyö Ehyt ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Enkaisevä päihdeyö Ehyt ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Fysioterapia-palvelut ★ Hammashuoltopalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ lääkäri, suuhygienisti, suun ja hampaiden tarkastukset 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Päihdehuoltopalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ lähteet, hoitoonohjaus 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Eläkelaiton Lapin piiri ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Erityislasten Omaiset ELO ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Internetpalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ neuvonta, opastus, tietokoneen käyttö 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Ruokapalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ ateriapalvelu, ruokakassipalvelu 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Hyvän mielen talo ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kuurojen liitto ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Jalkahoitaja ★ Kelan palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ neuvonta, opastus, ohjaus lomakkeiden täyttämässä 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Silmähoitajan palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ silmänpaineen mittaus, näöntarkastus, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Lapin allergia- ja astmaliiitto ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Lapin ensi- ja turvakoti ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Kirjastopalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ toimitus ja palautus 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Sosiaalityö: <ul style="list-style-type: none"> ○ sosiaali- ja potilasasiamies, talous- ja velkaneuvonta 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Lapin Kipu ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Lapin Kipu ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Kotikäynnit ★ Laboratoriapalvelut ★ Poliisin lupapalvelut ★ Lääkärin palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ vastaanottokäynti, kontrollit, etäkontaktit 	<ul style="list-style-type: none"> ★ TE-palvelut ★ Terveystieteiden/sairaanhoidajan palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verenpaineen ja pulssin mittaus, Verensokerin mittaus, Painon mittaus, INR-mittaus (Marevan-annostelu), Pika-hemoglobiinin mittaus, Korvien hoitotoimenpiteet (huuhtelu, tarkastus), Cohemin/muut injektiot, Rokotteiden antaminen, Yleinen terveysneuvonta ja ohjaus: diabetes, astma, ruokavalio, muisti yms., Akuteissa tilanteissa lääkärin konsultaatiot, ompeluiden poistot, haavanhoidot, terveystarkastukset 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Lapin muistiyhdistys ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Lapin Neuroyhdistys ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Mielenterveyspalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ psykiatrisen sairaanhoidajan yksilö- ja ryhmäkäynnit 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Verveydenhoitajan/sairaanhoidajan palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verensokerin mittaus, Painon mittaus, INR-mittaus (Marevan-annostelu), Pika-hemoglobiinin mittaus, Korvien hoitotoimenpiteet (huuhtelu, tarkastus), Cohemin/muut injektiot, Rokotteiden antaminen, Yleinen terveysneuvonta ja ohjaus: diabetes, astma, ruokavalio, muisti yms., Akuteissa tilanteissa lääkärin konsultaatiot, ompeluiden poistot, haavanhoidot, terveystarkastukset 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Mannerheimin Lastenliitto, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Napapiirin hengitysyhdistys ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Neuvolapalvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ äitiysneuvola, lastenneuvola, perheneuvola, seniorineuvola 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Verveydenhoitajan/sairaanhoidajan palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verenpaineen ja pulssin mittaus, Verensokerin mittaus, Painon mittaus, INR-mittaus (Marevan-annostelu), Pika-hemoglobiinin mittaus, Korvien hoitotoimenpiteet (huuhtelu, tarkastus), Cohemin/muut injektiot, Rokotteiden antaminen, Yleinen terveysneuvonta ja ohjaus: diabetes, astma, ruokavalio, muisti yms., Akuteissa tilanteissa lääkärin konsultaatiot, ompeluiden poistot, haavanhoidot, terveystarkastukset 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Nuorten Ystävät ry/Klubitalo Roihula, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Näköammaisten keskusliitto ry,
<ul style="list-style-type: none"> ★ Palveluohjaus: <ul style="list-style-type: none"> ○ Neuvonta ja palveluohjaus (kotihoito ja palveluasuminen, omaishoidontuki (yli 65v) palveluseteli, atenia- kuljetus ja 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Verveydenhoitajan/sairaanhoidajan palvelut: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verenpaineen ja pulssin mittaus, Verensokerin mittaus, Painon mittaus, INR-mittaus (Marevan-annostelu), Pika-hemoglobiinin mittaus, Korvien hoitotoimenpiteet (huuhtelu, tarkastus), Cohemin/muut injektiot, Rokotteiden antaminen, Yleinen terveysneuvonta ja ohjaus: diabetes, astma, ruokavalio, muisti yms., Akuteissa tilanteissa lääkärin konsultaatiot, ompeluiden poistot, haavanhoidot, terveystarkastukset 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Omaishoitajat ja läheiset -liitto, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Pohjois-Suomen syöpäyhdistys ry,
		<ul style="list-style-type: none"> ★ Rovaniemen Invallidit ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Rovaniemen Kellakia yhdistys,
		<ul style="list-style-type: none"> ★ Rovaniemen Neuvokas, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Rovaniemen Nuoret/Tyttöjen talo,
		<ul style="list-style-type: none"> ★ Rovaniemen Partikissa -kerho, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Rovaniemen Reumayhdistys ry,
		<ul style="list-style-type: none"> ★ Suomen kuurosokeat ry, 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Suomen kuurosokeat ry,
		<ul style="list-style-type: none"> ★ Suomen Punainen Risti Lapin piiri 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Suomen Punainen Risti Lapin piiri

Liite 3. Kehittämistapahtumien mainos

Hei!

Olemme kaksi terveydenhoitajaopiskelijaa Lapin ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyömme kartoittamalla Likellä -hankkeen ONNI-auton palvelukokemusten pohjalta Rovaniemen tulevaisuuden liikkuvia palveluita. Tarkoituksemme on kerätä kyläläisten ajatuksia ja mielipiteitä palveluiden tarpeista.

Haluaisitteko juuri Te olla kertomassa oman mielipiteenne siitä, mitä palveluita teidän kylällänne tarvitaan?

Olisimme hyvin iloisia, jos tulisitte täyttämään meidän tulevaisuuden monipalvelubussin teidän haluamillanne palveluilla.

Tulemme vierailemaan	8.5.17 klo 9.30-11.00 välillä Taipaleen koululla
	16.5.17 klo 11.30 Narkauksen kylätalolla
	19.5.17 klo 12.30 Autin kylätalolla
	24.5.17 klo 12.00 Lohinivan kyläyhdistyksen kokoontumispaikalla

Keväisin terveisin terveydenhoitajaopiskelijat

Tiina Heikurainen

Jaana Kela

tiina.heikurainen@edu.lapinamk.fi

jaana.kela@edu.lapinamk.fi



Liite 4. Palautelomake

Missä käytit Onni-auton palveluja?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tiaisien kylän entinen koulu | <input type="checkbox"/> Perunkanjärven entinen koulu |
| <input type="checkbox"/> Alanamman kylän entinen koulu | <input type="checkbox"/> Songan kylätalo |
| <input type="checkbox"/> Vikajärven koulu | <input type="checkbox"/> Lohinivan kyläyhdistyksen kokoontumispaikka |
| <input type="checkbox"/> Oikaraisen vanha koulu | <input type="checkbox"/> Yläkemijoen koulu |
| <input type="checkbox"/> Tennilän kylätalo | <input type="checkbox"/> Auttin kylätalo |
| <input type="checkbox"/> Narkauksen kylätalo | <input type="checkbox"/> Joutasniemen entinen koulu |
| <input type="checkbox"/> Taipaleen koulu | |
| <input type="checkbox"/> Misin kylän entinen koulu | |

Kerro kokemuksesi Onni-auton palveluista.

Mitä palveluja toivoisit mahdollisesti tulevaisuudessa monipalvelubussin tarjoavan kylälläsi? (kääntöpuolella esimerkki listaus erilaisista palveluista)

Minkä järjestöiden haluaisit näkyvän mahdollisen tulevaisuuden monipalvelubussin toiminnassa? Ja millä tavalla?

Liite 5. Taulukko alkuperäisilmauksien pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistys
Kerro kokemuksesi Onni-auton palveluista.	
"Kokemukset myönteisiä" "Hyvää palvelua" "Erinomainen palvelu" "Olen tyytyväinen terveydenhoitajan tapaamisiin" "Palvelu on ollut toimivaa"	Myönteinen kokemus Hyvä palvelu Erinomainen palvelu Tyytyväisyys Toimiva palvelu
"Helppo tulla" "Tulee lähelle" "Ilmainen" "Rutiinikontrollit mukava saada näin vaivattomasti"	Helppous Lähellä Ilmainen Vaivattomuus
"Monipuolinen oheistarjonta" "Terveystietoihin hyviä ohjeita" "Erittäin hyvä ja tarpeellinen" "Ehdottoman tärkeää palvelua ja ohjausta" "Minulle on ollut apua." "Palvelut hyvät ja ajantasaiset." "... , jatkohoito järjestyi heti."	Monipuolisuus Hyvät ohjeet Tarpeellinen Tärkeä palvelu Apu Ajankohtaisuus Hoidon jatkuvuus
"Onni-auton tulo on lisännyt meidän asukkaiden yhdessä oloa, sosiaalinen tapahtuma." "Tavannut uusia ihmisiä" "Toivottu tapahtuma"	Yhdessäolo Uudet ihmiset Odotettu
"Kun vain olisi enemmän tai siis useammin" "Hyvä, mutta saisi olla lisää palveluita" "Monipuolisuutta voisi lisääkin" "Toivottavasti homma jatkuu edelleen" "Tulevista tapahtumista pitäisi tiedottaa pidemmälle ajalle." "Ei ole mielikuvaa mainoksista." "Ajanvaraus voisi olla hyvä juttu." "Kartoitusta pitäisi tehdä palveluista kotona oleville." "Miten palvelut saadaan niille, jotka eivät pääse Onni-auton pysähtymispaikalle." "Jos olisi yhdistyksiä ja muuta toimintaa enemmän, voisi tulla enemmän ihmisiä paikalle."	Useammin Palveluita lisää Monipuolisuutta lisää Jatkuvuus Tiedottaminen Mainostaminen Ajanvaraus Palveluiden kartoitus Saavutettavuus Houkuttavuus
"Juuri meille ikäihmisille palveluhenkiset, sopivat ihmiset hoitamaan tavallaan tällaista toimintaa." "Työntekijät ovat olleet ystävällisiä ja avuliaita."	Palveluhenkisyys Sopivuus Ystävällisyys ja avuliaisuus

Liite 6. Taulukko pelkistysten luokittelusta ala- ja yläluokkiin

Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
Myönteinen kokemus Hyvä palvelu Erinomainen palvelu Tyytyväisyys Toimiva palvelu	Myönteiset kokemukset	Kylälaisten näkemykset Onni-auton palveluista
Helppous Lähellä Ilmainen Vaivattomuus	Saatavuus ja saavutettavuus	
Monipuolisuus Hyvät ohjeet Tarpeellinen Tärkeä palvelu Apu Ajankohtaisuus Hoidon jatkuvuus	Merkitys	Palveluiden merkitys kyläläisille
Yhdessäolo Uudet ihmiset Odotettu	Sosiaalinen kanssakäyminen	
Useammin Palveluita lisää Monipuolisuutta lisää Palvelun jatkuvuus Tiedottaminen Mainostaminen Ajanvaraus Palveluiden kartoitus Saavutettavuus Houkuttavuus	Käyttäjien ehdotukset	Kehittämisehdotuksia Onni-auton toimintaan liittyen
Palveluhenkisyys Sopivuus Ystävällisyys Avuliaisuus	Työntekijöiden ominaisuudet	Palaute työntekijöistä

Liite 7. Taulukko palveluiden luokittelusta

Palaute	Yläluokat
Terveyden/sairaanhoitajan palvelut Lääkäripalvelut Hammashuoltopalvelut Apuvälinepalvelut Fysioterapiapalvelut Laboratoriopalvelut Jalkahoitaja Neuvolapalvelut Silmähoitajan ja -lääkärin palvelut	Terveydenhuollon palvelut
Kotihoito Kelan palvelut Palveluohjaus: palveluiden esittely Ehkäisevä päihdetyö	Sosiaalihuollon palvelut
Ruokapalvelut Apteekkipalvelut Internet-palvelut ja atk-ohjaus Kirjastopalvelut Kunnallinen oikeusapu Kauneudenhoitopalvelut: kosmetologi, kampaaja Siivouspalvelut Liikuntatuokiot	Muut palvelut
Pankkipalvelut Ruokapalvelut, kaupakassi palvelu Poliisin lupapalvelut TE-palvelut	
Lapin allergia- ja astmaliitto Lapin muistiyhdistys ry Suomen punainen risti, Lapin piiri Rovaniemen seudun diabetesyhdistys Rovaniemen Parkinson -kerho Lapin Martat ry Rovaniemen keliakia yhdistys Rovaniemen neuvokas Eläkeliiton Lapin piiri ry Kuurojen liitto ry Neuvokas Vammaisjärjestöt	Järjestöt