

GERONTOLOGINEN PALVELUOHJAUS

Geronomin palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen ikääntyneiden palveluohjauksessa

Päivi Torvinen-Sandholm

Opinnäytetyö
Hyvinvointipalvelujen osaamisala
Vanhustyön koulutusohjelma
Geronomi AMK

2018

Hyvinvointipalvelujen osaamisala
Vanhustyön koulutusohjelma
Geronomi AMK

Tekijä	Päivi Torvinen-Sandholm	Vuosi	2018
Ohjaaja(t)	Tuula Ahokumpu		
Toimeksiantaja	Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus/Toimiva kotihoito Lappiin -hanke		
Työn nimi	Gerontologinen palveluohjaus		
Sivu- ja liitesivumäärä	59 + 5		

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja sen myötä valinnanvapauden kasvaminen tulee lisäämään ikääntyneiden palveluohjauksen tarvetta. Tulevaisuuden haasteena on, miten ikääntyneiden ohjauksen ja neuvonnan tarpeisiin pystytään vastaamaan asiakaslähtöisesti ja tasapuolisesti.

Tämän tutkimuksen toimeksiantaja on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Toimiva kotihoito Lappiin -hanke ja tavoitteena on, että tutkimuksen tuottamaa tietoa voitaisiin hyödyntää gerontologisen eli ikääntyneiden palveluohjauksen kehittämistyössä. Tämä tutkimus on laadullinen ja sen tarkoituksena on avata gerontologisen palveluohjauksen käsitettä, kartoittaa millaista osaamista ja asiantuntijuutta ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus vaatii ja millaiset valmiudet geronomikoulutus antaa ikääntyneiden palveluohjauksessa toimimiseen. Tutkimukseen haastateltiin neljä ikäihmisten palveluohjausta työssään tekevää geronomia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti.

Tämän tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia ovat, että ikääntyneiden palveluohjaus ja -neuvonta vaativat tekijältään laaja-alaista tiedon hallintaa ja monipuolisia taitoja. Tärkeimmiksi osaamisen osa-alueiksi nousivat laaja-alainen gerontologinen tietous ja osaaminen, sekä vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kohtaaminen.

Geronomikoulutuksen katsottiin antavan hyvät tiedolliset ja taidolliset valmiudet ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen. Tämä olisikin hyvä huomioida kehitettäessä ikääntyneiden palveluohjausta ja -neuvontaa asiakaslähtöisemmäksi.

Avainsanat gerontologia, palveluohjaus, ikääntyneet, vanhustyö, geronomi

Social Services, Health and Sports
Degree Programme in Human Ageing and Social Service.
Bachelor of Human Ageing and Elderly Service.

Author	Päivi Torvinen-Sandholm	Year	2018
Supervisor	Tuula Ahokumpu		
Commissioned by	Northern Finland Center for Expertise in Social Work "Toimiva kotihoito Lappiin" Project		
Subject of thesis	Gerontological Case Management		
Number of pages	59 + 5		

The planned Finnish social welfare and health care reform which will eventually lead to the increase of freedom of choice of social welfare and health care services will according to experts increase the need for case management for the elderly. The challenge in the future will be how the need for guidance and counselling for the elderly will be responded to equally and through a customer oriented approach.

The commissioner for this study is the Northern Finland Center for Expertise in Social Work, the project "Toimiva kotihoito Lappiin", with the goal that the information provided by the study could be utilized in the development work of gerontological elderly case management. This study is qualitative and its purpose is to clarify the concept of gerontological case management, to map out what kind of know-how and expertise the client-based case management of the elderly requires and what kind of qualifications does the education of Bachelor of Human Ageing and Elderly Service give to the working life in terms of elderly case management. Four graduates from the degree programme of human ageing and elderly service were interviewed for this study. They all worked in elderly case management. A theme interview was used as the research method and the material was analyzed according to material based content analysis.

The main results of this study are that elderly case management and consulting requires a wide management of information and diverse skills. The most important sectors of know-how arose to be all-round gerontological information management and knowledge as well as interaction skills and client encounters.

The education of Bachelor of Human Ageing and Elderly Service was seen to give a good theoretical and practical preparedness to work in elderly case management. This should be acknowledged when developing elderly case management and counselling to be more customer-oriented.

Key words gerontology, case management, elderly, elderly care, Bachelor of Human Ageing and Elderly Service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	GERONTOLOGINEN PALVELUOHJAUS	7
2.1	Palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen	8
2.2	Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus	12
2.3	Ikääntyneen palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma	15
2.4	Gerontologinen palveluohjausosaaminen vanhustyön koulutuksessa ..	16
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA TOTEUTUS	21
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	21
3.2	Tutkimusmenetelmät	22
3.3	Laadullisen tutkimuksen toteutus	24
4	TUTKIMUKSEN TULOKSET	27
4.1	Ikääntyneiden palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen	27
4.1.1	Tieto	29
4.1.2	Taito	34
4.1.3	Asiantuntijuus	40
4.2	Geronomien valmiudet ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen ..	42
4.2.1	Tieto	44
4.2.2	Taito	47
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	50
6	POHDINTA	52
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	60

1 JOHDANTO

Suomen sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2017) laatusuositusten mukaan asiakas- ja palveluohjaus on keskeinen osa iäkkäiden palvelukokonaisuutta. Sosiaalihuoltolaki on yksi tärkeä laki, joka ohjaa ikääntyneille suunnattua palveluohjausta. Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on parantaa iäkkäiden ihmisten edellytyksiä asua omassa kodissaan ja turvata ikääntyvälle oikea-aikaisesti annettavat palvelut. (Palveluohjauksen käsikirja 2013, 15, 16.)

Sote eli sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja sen myötä valinnanvapauden kasvaminen tulee lisäämään ikääntyneiden palveluohjauksen tarvetta (Suomen sosiaali ja terveys ry 2016). Pystytäänkö asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan asiakaslähtöisesti ja ovatko palvelut tasapuolisesti kaikkien asiakkaiden saavutettavissa, entä ovatko nykyiset resurssit riittävät? Näihin tulevaisuuden haasteisiin vastaaminen edellyttää ikääntyneiden palveluohjauksen kehittämistä.

Väestön ikärakenteen muutoksesta seuraa, että yhteiskunnan on mukauduttava laajasti entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin. Väestön ikääntyminen vaikuttaa siihen, että sosiaali- ja terveystarpeiden tarve ikääntyneillä kasvaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistusta ennakoiva hallituksen kärkihanke liittyy alueellisten asiakas-/ palveluohjaus -toimintamallien kehittämiseen yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa, ikääntyneiden kotona asumisen tueksi sekä arjessa selviytymisen parantamiseksi. (STM 2016:32, 10.)

Toimiva kotihoito Lappiin -hankkeessa keskiössä ovat teknologiaa hyödyntävät palvelut, jotka tukevat kotona asumista ja tarjoavat varhaista tukea ja kuntoutusta. Palvelut tuotetaan laajassa yhteistyössä eri toimijoiden kesken ja palveluissa huomioidaan myös saamenkieliset ikäihmiset ja heidän tarpeensa. Lapilla on tarve alueellisesti toimivalle palveluneuvonta- ja asiakasohjausmallille, alueellisille asiakasohjauksen perusteille sekä yhteisille työvälineille palvelutarpeen arviointiin. Tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja arjessa selviytymistä tarjoamalla neuvoa, ohjausta ja palveluja tunnistettuun tarpeeseen ja näin vahvistaa väestön luottamusta avun ja palvelujen saatavuuteen. Tavoitteena on

myös ohjata asiakas tarvittavien palvelujen ääreen ja edistää ikääntyneiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia palveluprosesseihin, joilla avun- ja palvelujen tarpeisiin vastataan. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Toimiva kotihoito Lappiin 2018.)

Ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus edellyttää gerontologista osaamista (Backman, Eloniemi-Sulkava, Finne-Soveri, Paasivaara, Vaarama & Vuottilainen 2002, 60). Geronomi on kokonaisvaltaisen vanhustyön osaaja, jonka keskeisintä osaamisaluetta on ymmärrys ikääntyneen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sen edistämisestä yksilön, yhteisön sekä yhteiskunnan tasoilla. Ikääntyneen palvelujen sovittaminen yhteen asiakkaan tarpeiden mukaiseksi kokonaisuudeksi edellyttää työntekijältä kokonaisvaltaista ymmärrystä ikääntyneen hyvinvoinnista. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.) Tämän laadullisen tutkimuksen materiaali kerättiin teemahaastattelemalla neljää ikäihmisten palveluohjausta työssään tekevää geronomia.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli avata gerontologisen palveluohjauksen käsitettä, hahmottaa millaista osaamista ja asiantuntijuutta ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus ja neuvonta geronomien mielestä vaativat ja millaiset valmiudet geronomikoulutuksen koettiin antavan ikääntyneiden palveluohjauksessa toimimiseen. Tutkimuksen toimeksiantaja on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Toimiva kotihoito Lappiin -hanke ja tavoitteena oli, että tutkimuksen tuottamaa tietoa voitaisiin hyödyntää gerontologisen eli ikääntyneiden palveluohjauksen kehittämistyössä.

2 GERONTOLOGINEN PALVELUOHJAUS

Gerontologia tieteenalana tutkii vanhenemisen biologisia, psykologisia ja sosiaalisia аспекteja. Gerontologit pyrkivät selvittämään millä tavalla ihminen ja muut lajit muuttuvat ikääntyessään ja mikä määrää niiden elämän pituutta ja millaisia seurauksia vanhenemisella on yksilöiden ja yhteisöjen kannalta. (Jylhä & Pohjalainen 1990, 17, 18; Heikkinen, Jyrkämä & Rantanen 2016, 16.) Suomessa gerontologinen tutkimus alkoi heti toisen maailmansodan jälkeen, kansainvälisesti vertaillen suhteellisen aikaisten. Gerontologisten tutkimusyksiköiden määrä on merkittävästi kasvanut parin viime vuosikymmenen aikana. Tutkimuksen kehitys on ollut gerontologista koulutusta nopeampaa. (Heikkinen ym. 2016, 18, 23.)

Myös palveluiden järjestämistä ohjaa aina jokin tulkinta siitä, mistä vanhenemisessä on kysymys. Vanhustyön asiakkuuden erityisyys juontaa sosiaalisista, biologisista ja psyykkisistä vanhenemisprosesseista sekä vanhuudesta ainutkertaisena elämänvaiheena. (Seppänen 2006, 31, 33; Salonen 2002, 46.)

Ikääntyneiden parissa tehtävästä sosiaalihoitolain mukaisesta työstä voidaan käyttää käsitettä gerontologinen sosiaalityö (Backman ym. 2002, 60; Salonen 2002, 43). Sen tavoitteena on ikääntyneiden toimintakyvyn tukeminen, hyvinvointia edistävien olosuhteiden vahvistaminen ja yhteisöjen toimivuuden tukeminen. Luonteeltaan gerontologinen sosiaalityö on muutostyötä, perustuen yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilanearviointiin ja ratkaisuprosesseihin. (Seppänen 2006, 47.) Käytännössä sosiaalityö painottuu asiakkaan ohjaukseen ja neuvontaan, kokonaistilanteen arviointiin; elämäntilanteen selvittelyyn, toimeentulosta huolehtimiseen, palvelujen järjestämiseen, poikkialliseen yhteistyöhön ja koordinointiin sekä asiakasta koskevien asioiden päätöksentekoon (Salonen 2002, 44, 86).

Palveluohjaus on tärkeä ikääntyneiden parissa tehtävä sosiaalityön muoto (Backman ym. 2002, 60; Salonen 2002, 46). Palveluohjaaja on monituottajamallin keskeinen operaattori, joka toimii asiakkaiden tarpeiden, käytettävissä olevien palvelujen ja toimintaehtojen määrittämässä toimintakentässä (Glastonbury & Orme

1993, 16, 17; Suominen & Tuominen 2007, 22; Palveluohjauksen käsikirja 2013, 8, 9; Runcan, 2013, 26; Honkakoski, Kinnunen, Raappana & Vuorijärvi 2015, 27; Minkkinen 2016, 14).

Palveluohjaus voidaan ymmärtää jännitteisenä kenttänä, jossa kohtaavat asiakkaan tarpeet, palveluohjaajan työskentely, palvelujärjestelmä palveluineen sekä yhteiskunnan asettamat hallinnolliset ja taloudelliset reunaehdot. Tähän kokonaisuuteen asettuvat asiakkaan tarvitsema palveluohjaus ja palveluohjauksen toimenpiteet. (Honkakoski ym. 2015, 28.)

Ikääntyneiden palveluohjaus edellyttää tekijältään gerontologista tietoa ja osaamista (Backman ym. 2002, 60; Salonen 2002, 46). Käytännössä gerontologinen sosiaalityö rakentuu sosiaalityön yleisen asiantuntijuuden ja sosiaaligerontologisen asiantuntijuuden varaan. Vanhussosiaalityön tietopohja rakentuu tiedolle vanhusasiakkuudesta, geriatriasta, ammattietiikasta, toiminta- ja menettelyta-voista, palvelujärjestelmästä, toimeentuloturvasta ja lainsäädännöstä. Työ rakentuu myös kokemuksellisen tiedon varaan. (Seppänen 2006, 51; Salonen 2002, 119-152.)

Eriarvoistuminen, elämäntyylien ennakoimattomuus, monikulttuurisuus ja uuden tyyppiset sosiaaliset ongelmat ovat muodostumassa selkeäksi osaksi vanhus-sosiaalityötä ja se vaatii työntekijöiltä uudenlaista kulttuurista lukutaitoa. Kulttuurisen näkökulman mukaan tuominen luo edellytyksiä toimintaan, jossa vanhan ihmisen elämänkokemus ja työntekijän työpanos kohtaavat tasavertaisina. (Salonen 2002, 175, 176.)

2.1 Palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen

STM laatusuosituksen mukaan asiakas- ja palveluohjaus on keskeinen osa iäkkäiden palvelukokonaisuutta. Sen tavoitteena on helpottaa apua, neuvoa, tukea ja palveluita hakevien ja jo niitä saavien ihmisten elämää sekä koordinoita ja

sujuvoittaa palveluiden kohdentumista asiakkaiden arvioitujen palvelutarpeiden mukaan. Keskeisiä periaatteita asiakkaan kannalta ovat matala kynnys, saavutettavuus 24/7, sekä yhteydenoton helppous ja yhdenvertaisuus. (STM 2017, 33.)

Palveluohjauksen perustana on asiakkaan yksilöllisen tilanteen tuntemus ja koko sosiaali- ja terveystieteiden kentän hallinta (Backman ym. 2002, 60; Honkakoski ym. 2015, 27). Tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa tunnistaa hänen yksilölliset tarpeensa ja järjestää niiden pohjalta asiakkaan tarvitsema tuki ja palvelut. Asiakasta autetaan saamaan voimavaroja käyttöönsä niin, että palveluohjaus tekee itsensä lopulta tarpeettomaksi. Tämän tavoitteen saavuttaminen vaatii asiakaslähtöisyyttä ja sujuvaa verkostotyöskentelyä yli sektorirajojen. (Hänninen 2007, 3; Suominen & Tuominen 2007, 7, 14, 25; Palveluohjauksen käsikirja 2013, 8, 9; Honkakoski ym. 2015, 27; Minkkinen 2016, 10, 12, 21.)

Palveluohjaus voidaan nähdä toimintatapana, jossa hyödynnetään asiakkaan koko verkostoa palvelun jatkuvuuden takaamiseksi. Verkostoituvassa työssä suuntaudutaan etsimään asiakkaan sosiaalisten verkostojen voimavaroja yhdistämällä eri palvelusektoreiden työntekijöiden sekä asiakkaan ja hänen läheisverkostojensa asiantuntemus. (Suominen & Tuominen 2007, 23; Seikkula & Arnkil 2009, 11, 12; Runcan 2013, 30, 31; Minkkinen 2016, 13; STM 2017, 33.)

Palveluohjauksen käyttäminen on hedelmällistä erityisesti silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimutkainen palveluntarve (Hänninen 2007, 11). Palveluohjauksen tarpeen tunnistamisen jälkeen palveluohjausprosessi voidaan jakaa osiin esimerkiksi seuraavasti: palveluohjauksesta sopiminen, lähtötilanteen selvittäminen, tavoitteiden asettaminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinointi ja seuranta sekä palveluohjauksen päättäminen. (Challis & Davies 1986, 39; Hänninen 2007, 14; Runcan 2013, 29, 30, 31.)

Palveluohjaus on kattokäsite, jonka sisään sopivat eritasoiset palveluohjauksen työotteet ja -mallit. Palveluohjaus voidaan nähdä kolmitasoisena neuvonta- ja palveluohjausmallina. Tasot muodostuvat ohjauksesta ja neuvonnasta, palveluohjauksellisesta työotteesta sekä yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. Erita-

soisia työotteita voidaan soveltaa ja räätälöidä asiakasryhmien tarpeita vastaaviksi. (Hänninen 2007, 14; Suominen & Tuominen 2007, 8; Minkkinen 2016, 10; STM 2016:32, 10, 11.) Palveluohjaukselle on yleinen eli perinteinen, voimavarakeskeinen ja intensiivinen palveluohjaus (Hänninen 2007,15; Suominen & Tuominen 2007, 31, 32).

Palveluohjauksen työotteita ja palveluohjauksen työmalleja voidaan tarkastella rinnakkain, jolloin ne näyttävät yhteneväsiltä. Neuvonnan ja/tai ohjauksen kyseessä ollessa työmalli on yleinen/perinteinen palveluohjaus, jossa asiakas saa apua selvärajaiseen ongelmaan. (Hänninen 2007, 16.) Palveluneuvonta on palvelukartoitusta, palvelujen asiantuntijana toimimista ja asiakkaan kysymyksiin vastaamista. Asiakkaana on henkilö, jonka elämänhallinta on kunnossa ja joka tarvitsee apua itselleen sopivan palvelun löytämisessä. (Suomen palveluohjausyhdistys ry. 2018.)

Palveluohjauksellisessa työotteessa työmalli perustuu enemmän voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen, jossa asiakkaan palvelut varmistetaan ja koordinoidaan. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on kysymys intensiivisestä palveluohjauksesta. Työn päämies ja toimeksiantaja on asiakas. (Hänninen 2007, 16.)

Palveluohjaus työnä edellyttää työntekijältä kykyä itsenäiseen päätöksentekoon ja palvelujen tuottamiseen sekä järjestämiseen liittyvien suurten tietomäärien hallintaa (Salonen 2002, 46). Palveluohjaajan ydiosaamiseen kuuluvat sellaiset tiedot, taidot ja suhtautumistavat, joita edellytetään kaikessa ohjaustyössä. Erikoisosaamiseen kuuluvat toimintaympäristössä ja erilaisten asiakasryhmien neuvonnassa ja ohjaamisessa tarvittavat tiedot, taidot ja suhtautumistavat. (Onnismaa 2007, 22.) Iäkkään ihmisen oppimiseen ja ohjaamiseen liittyvä osaaminen tulee olla tehtävien edellyttämän yksilöllisen ydiosaamisen sekä gerontologisen osaamisen lisäksi osa palveluohjaajan ammattitaitoa (Heikkinen ym. 2016, 440, 441).

Palveluohjaajalta edellytetään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan peruskoulutusta, sekä kokemusta asiakasryhmästä, jonka palveluohjaajana toimii. Ihmissuhdetuntemus on lähes välttämätön edellytys palveluohjaajaksi ryhtyvälle. (Suominen & Tuominen 2007, 27; Minkkinen 2016, 14; STM 2016:32, 13.)

Asiakastyössä palveluohjaaja joutuu käyttämään omaa harkintaansa ja se perustuu usein asiantuntijuuteen. Tieteellisen tiedon lisäksi tärkeitä ovat ammatillinen käytännöllisyys, kokemuksellisuus, intuitiivisuus ja hiljainen tieto. (Karisto, Kröger & Seppänen 2007, 56; Suominen & Tuominen 2007, 18.) Palveluohjaajan tulisi toiminnassaan olla riippumaton suhteessa lainsäädäntöön ja siihen liittyvään viranomaisvastuuseen. Palveluohjaajan toimiminen etuuksien vartijana voi vaarantaa puolueettoman palveluohjaustyön. (Suominen & Tuominen 2007, 21.)

Verkostoituvassa maailmassa vuorovaikutusosaaminen on tärkeä ja keskeinen osaamisalue, jota palveluohjaus parhaimmillaan työtapana edustaa (Suominen & Tuominen 2007, 6). Muita tärkeitä ammatillisia taitoalueita ovat kohtaamis- ja yhteistyötaidot, neuvottelu- ja päätöksentekotaidot, ristiriitojen ratkaisutaidot, tiedonhallintataidot sekä kommunikatiiviset taidot. (Salonen 2002, 153-175.)

Aidon kohtaamisen osatekijät luovat pohjan avoimelle dialogille. Dialogisuudessa ei ole keskeisintä tekninen osaaminen vaan suhtautumistapa, perusasenne, ajattelutapa. Dialogisuus tarkoittaa läsnäoloa, avointa kommunikaatiota ja sitä, ettei työntekijällä eikä asiakkaalla ole valmiita vastauksia, tietoa ja vastausta lähdeään etsimään yhdessä. Molemmilla on oma asiantuntijuutensa ja kun vuorovaikutus pohjautuu tasavertaiseen vastavuoroisuuteen, kysymys on kumppanuudesta, mikä on myös asiakaslähtöisyyden keskeinen osatekijä. (Hänninen 2007, 12; Suominen & Tuominen 2007, 23, 79; Seikkula & Arnkil 2009, 12, 13.)

Tulevaisuuden muistelu on menetelmä, jossa ennakoitdialogien avulla asiakkaiden toiveikkuuden ja voimavarojen on todettu lisääntyvän. On oletettavaa, että palveluohjausprosessin aikana mekanismi toimii samalla tavalla. Keskusteltaessa asiakkaan kanssa avoimesti eri vaihtoehtoista ja tavoitteiden toteuttamisesta, lisääntyy asiakkaan tulevaisuuden usko ja toiveikkuus, jolloin voimavarat kasvavat. (Hänninen 2007, 13; Suominen & Tuominen 2007, 23.)

Palveluohjaajan työllä voi olla erilaisia tavoitteita. Tapaus ja tilannekohtaisesti on päätettävä ovatko etusijalla asiakkaaseen vai ympäristöön kohdistuvat toimenpiteet. Asiakas voidaan nähdä joko aktiivisena subjektina tai passiivisena objektina.

Palveluohjaajalla voi olla erilaisia toimintamalleja eri vaiheessa olevien asiakkaiden kanssa. (Minkkinen 2016, 12, 13.)

Sen lisäksi, että on olemassa erilaisia palveluohjauksen työotteita ja -malleja, myös asiakkaat eroavat yhteistyövalmiuksineen ja -odotuksineen. Kun on tutkittu palveluohjausasiakkaiden suhdetta palveluohjaajaan sekä yhteistyöhön muiden tahojen kanssa, on saatu tulokseksi neljä erilaista ryhmää: konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva ja vetäytyvä asiakas. Intensiivisessä asiakastyössä asiakaslähtöisyyden periaate on tärkeä; muutostyöt eivät onnistu, elleivät asiakkaat itse sitoudu. Ketään ei voida pakottaa palveluohjausasiakkaaksi. (Hänninen 2007, 16; Suominen & Tuominen 2007, 15, 46.)

2.2 Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus

Hallituksen kärkihankkeessa (I&O) tavoitteena on kehittää ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistaa kaikenikäisten omaishoitoa. Yksi ikäihmisten kotihoidon kehittämiseen liittyvä kokeilu on KAAPPO, eli keskitetty alueellinen asiakas-/palveluohjaus-toimintamalli (Kuvio 1). Asiakas- ja palveluohjauksen rakennetta ja sisältöä kehittävän toimintamallin tarkoituksena on vahvistaa väestön luottamusta avun ja palvelujen saatavuuteen ja tukea ikäihmisten kotona asumista sekä arjessa selviytymistä. Mallin tarkoituksena on myös edistää iäkkäiden henkilöiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia palveluprosesseihin, joilla avun- ja palvelujen tarpeisiin vastataan. Monitoimijainen toimintamalli toteutetaan yhden maakunnan alueella ja siihen osallistuvat kaikki tai useimmat maakunnan kunnat. (STM 2016:32, 6, 10.)

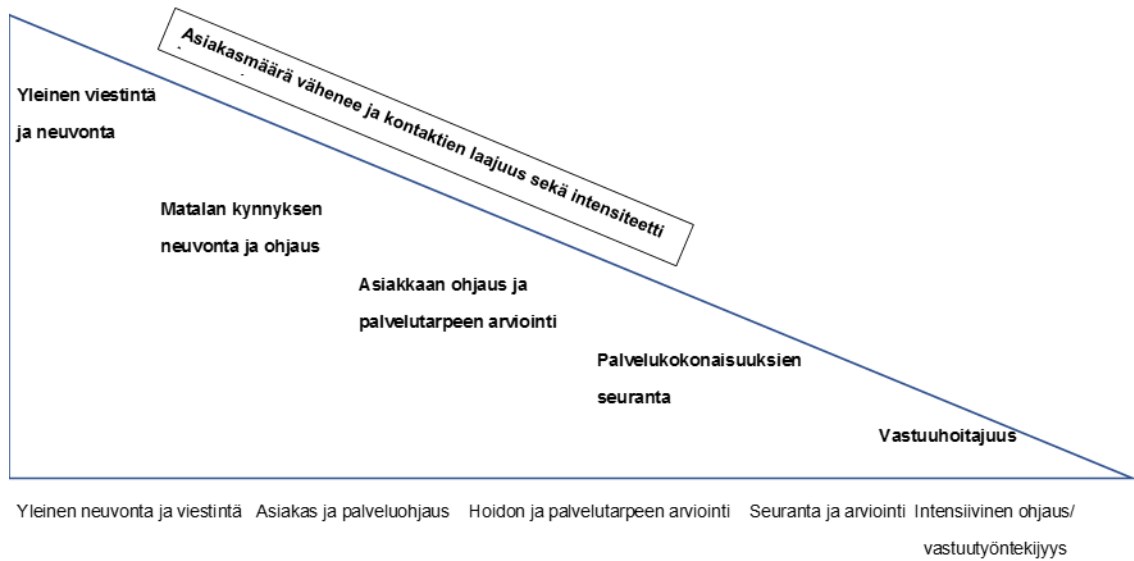
I&O-kärkihankkeessa KAAPPO-mallia kehitetään kolmessa eri maakunnassa; Pirkanmaalla Ikäneuvo, Varsinais-Suomessa KomPassi ja Kymenlaaksossa IkäOpastin. Päijät-Hämeessä keskitetty asiakasohjaus Siiri on ollut toiminnassa jo useamman vuoden ajan. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017.) Lapin maa-

kunnalle ollaan myös luomassa yhteistä ikäihmisten palveluneuvonta- ja ohjausmallia, jota pilotoidaan ensivaiheessa Länsi-Pohjan kuntien alueella. Pilotin nimi on Länsi-Pohjan seniorineuvonta. (Kemin kaupunki 2018.)

KAAPO on keskeinen osa maakunnan ikääntyneiden palvelujärjestelmää. Se toimii ikääntyneiden neuvontapisteenä, palvelujen järjestäjänä sekä koordinoijana. Organisaatiolla on vastuu palveluntarpeen arvioinnista, prosessin käynnistämisestä, palvelusuunnitelman laatimisesta ja toteutuksen seurannasta sekä asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja laadun seurannasta. Tiedonkulku ja dokumentointi turvataan yhteisellä palvelusuunnitelmalla ja yhteensopivilla tietojärjestelmillä. Keskeistä on myös yhdenvertaisuus, ammatillinen osaaminen ja monituottajuus eli eri tuottajien yhteistyö palveluiden toteuttamisessa. KAAPRO-prosessin toimijoita ovat palveluohjaajat, erityisosajaajat, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät. (STM 2016:32, 10-13.)

KAAPROon voivat ottaa yhteyttä kaikki kansalaiset sekä ikääntyneiden palvelujen ammattilaiset ja viranomaiset. Tietoa voi etsiä verkkosivujen kautta ja yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, sähköisesti, tai tulemalla paikanpäälle. Asiakkaalle palvelu on matalan kynnyksen palvelua, eli yksi kontakti riittää prosessin käynnistämiseen. Palvelun saavutettavuus tulee olla helppoa, 24/7, tiedonkulun tulee olla sujuvaa ja palvelujen kriteerit ja periaatteet yhdenvertaisia. Asiakkaan tavoitteiden tulee ohjata toimintaa. (STM 2016:32, 11; STM 2017:6, 17-19, 33.)

KAAPO- Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus



KUVIO 1. KAAPO- Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus (mukaelma, KAAPO-työpaja 13.10.2017, THL. Pirkanmaan Ikäneuvo).

Asiakas- ja palveluohjaus (Kuvio 1) koostuu neuvontaosioista, jonka tarkoituksena on välittää tietoa ilman raskasta tunnistautumista tai dokumentointia. Kuitenkin myös neuvonnassa joudutaan tekemään päätöksiä ja jatkuvaa arviointia eli riittikö asiakkaalle neuvonta/ohjaus, vai jatketaanko palveluohjaukseen. Palveluohjausosiossa tehdään palvelutarpeen arviointia, laaditaan palvelusuunnitelmia ja tehdään päätöksiä palveluista, maksuista, omaishoitosopimuksista ja palvelukoordinaattorin sekä omatyöntekijän nimeämisestä. Asiakkuussuhteiden syntyminen ja dokumentointi vaativat jo tunnistautumista. Palvelujen koordinointi ja seurantaosiossa tehdään palvelukokonaisuuksien koordinointiä, palvelujen toteutumisen seuranta ja laadun valvontaa, palvelutarpeen uudelleen arviointia, ja erityisosaamisen konsultointia sekä päätetään palveluiden jatkamisesta, muuttamisesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta. Palveluntuottajat kirjaavat yhteiseen tietojärjestelmään, yhteiseen palvelusuunnitelmaan. Kaikissa osioissa toteutetaan eritasoista seuranta. (STM 2016:32, 10,11; STM 2017:6, 19.)

2.3 Ikääntyneen palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltolaki ohjaa ikääntyneille suunnattua palveluohjausta. Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos henkilö on yli 75-vuotias ja/tai saa vammaisuuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea. (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014 4:36 §.)

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa tietyissä tilanteissa kunnan viranomaisia tekemään ikääntyneelle kuntalaiselle palvelutarvetta arvioivan kartoituskäynnin, jolla varmistetaan, että ikäihmiset saavat apua ja tietoa palveluista ajoissa sekä opastusta niiden hakemisessa. Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on parantaa iäkkäiden ihmisten edellytyksiä asua omassa kodissaan ja turvata ikääntyvälle oikea-aikaisesti annettavat palvelut. Arviointi tehdään yleensä ikääntyneen kotona ja sen tekevät kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät yhdessä ikääntyneen henkilön ja hänen läheisensä kanssa. Onnistunut palvelutarpeen arviointi syntyy yhteistyön tuloksena tiimissä. Ikäihmisen tarpeet ratkaisevat, millainen on tiimin kokoonpano. (Palveluohjauksen käsikirja 2013, 15,16; Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. 2013, 1,3; Minkkinen 2016, 7, 13.) Onnistuneessa arviointitilanteessa kaikille osanottajille jää tunne, että he ovat tulleet kuulluiksi (Palveluohjauksen käsikirja 2013, 16).

Palvelutarpeen arviointi on vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa ikäihmisen elämäntilanne, toimijuus ja tarpeet ovat keskiössä ja mittarit apuvälineitä. Ikäihmisen toimintakykyä arvioidaan keskustellen ja havainnoiden sekä mahdollisesti käyttämällä joitakin mittareita. Arvioinnissa selvitetään, onko ikäihmisellä tarvetta esimerkiksi kotihoitoon ja tukipalveluihin, apuvälineisiin, asumispalveluihin tai laitoshoittoon, asunnon muutostöihin, omaishoidontukeen, toimeentuloturvaan, kuljetuspalveluun, sosiaalihuollon erityislakien mukaisiin palveluihin, kuten vammaispalveluihin, päihdehuollon palveluihin ja toimeentulotukeen. (Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. 2013, 1; Minkkinen 2016, 7.)

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioon otettavia tekijöitä ovat fyysiset ja kognitiiviset tekijät, emotionaaliset ja psyykkiset tekijät, sosiaaliset ja taloudelliset tekijät, ympäristötekijät, riskitekijät sekä omaishoitoon liittyvät tekijät (Palveluohjauksen käsikirja 2013, 16, 17; Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. 2013, 6; Minkinen 2016, 8).

Mikäli ikäihmisellä havaitaan palvelujen tarve ja palvelut myönnetään, niin hänelle laaditaan palvelusuunnitelma, joka toimii myös seurannan välineenä. Siihen kirjataan palvelujen kokonaisuus, joka tarvitaan ikäihmisen hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Palvelusuunnitelma on vanhuspäätöslain mukaan tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. (Palveluohjauksen käsikirja 2013, 17; Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. 2013, 12.)

Vaikka ikäihminen ei palvelutarpeen arviointia tehtäessä tarvitsisi mitään palvelua tai tukea on tärkeää, että hänelle annetaan tarvittavat yhteystiedot sekä tieto siitä, mihin voi ottaa yhteyttä missäkin tilanteessa. Ikäihmiselle tulee myös selvittää tietosuojasiat ja kysyä, kenelle saa antaa asiakasta koskevia tietoja. (Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. 2013, 11.)

2.4 Gerontologinen palveluohjausosaaminen vanhustyön koulutuksessa

Geronomi on kokonaisvaltaisen vanhustyön osaaja, joka on eettisesti sitoutunut ikääntyneen hyvinvoinnin edistämiseen yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla ja pyrkii toiminnallaan kehittämään tulevaisuuden vanhustyötä ja mahdollistamaan iäkkään ihmisen mielekkään elämän, osallisuuden ja toimijuuden vahvistumisen. Geronomin kompetensseihin eli osaamiskokonaisuuksiin kuuluvat gerontologinen osaaminen, monialainen arviointiosaaminen, ohjausosaaminen, gerontologinen hoiva-, hoito- ja kuntoutusosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen

sekä johtamis-, kehittämis- ja laadunhallinta osaaminen. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Gerontologinen osaaminen sisältää kyvyn soveltaa monitieteistä tietoa ja taitoa vanhustyössä sekä ymmärtää vanhenemista yksilön, hänen elämänkulkunsa sekä yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmasta. Lähtökohtana on voimavaralähtöinen vanhuskäsitys, eettisten periaatteiden mukaisesti toimiminen ja iäkkään ihmisen itsemääräämisoikeuden, oikeudenmukaisuuden ja yksilöllisyyden edistäminen ihmisarvoisen vanhuuden turvaamiseksi. Geronomi kykenee empaattiseen, hyväksyvään, dialogiseen ja reflektiiviseen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen, myös kulttuuritaustoiltaan erilaisten ihmisten kanssa. Gerontologiseen osaamiseen kuuluu lisäksi kyky toimia kokonaisvaltaisesti huomioiden iäkkään ihmisen yksilölliset lähtökohdat vanhustyön erilaisissa toimintaympäristöissä. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Monialainen arviointiosaaminen tarkoittaa kykyä arvioida, suunnitella ja toteuttaa ikäihmisten tarpeiden mukaisia palvelukokonaisuuksia moniammatillisessa yhteistyössä. Geronomin tulee osata arvioida ja ennakoida laaja-alaisesti ikäihmisten hyvinvointia, toimintakykyä ja palvelutarvetta suhteessa ikääntyneen voimavaroihin omassa ympäristössään. Geronomi kykenee arvioimaan, toteuttamaan ja koordinoimaan monialaisesti ikäihmisten yksilöllisiä palveluja, osaa hyödyntää toimintakyvyn arvioinnin menetelmiä ja tietoa ikääntyneiden hyvinvointia edistävien toimintojen vaikuttavuudesta. Geronomi kykenee yhdessä muiden ammattilaisten kanssa arvioimaan erilaisten apuvälineiden tarvetta ja tukemaan niiden käytössä ja tunnistamaan ikääntyneen toimintakykyä uhkaavia riskejä ja niiden taustatekijöitä. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Gerontologinen hoiva- hoito- ja kuntoutusosaaminen tarkoittavat iäkkäiden sosiaalisen osallisuuden ja toimijuuden edistämistä heidän hoidon, hoivan ja kuntoutuksen palveluissaan. Geronomi hallitsee voimavaraisen ja kuntouttavan työtteen ja taidon soveltaa vanhustyön menetelmiä yksilö- ja ryhmätoiminnassa. Hän osaa hyödyntää informaatio- ja hyvinvointiteknologiaa toimintaympäristön toimi-

vuuden ja turvallisuuden edistämisessä ja osaa käyttää sosiokulttuurisia ja toiminnallisia menetelmiä sekä vahvistaa yhteisöllisyyttä osana hoivaa, hoitoa ja kuntoutusta. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Geronomi tunnistaa ikäihmisten tavallisimmat sairaudet ja niiden vaikutukset toimintakykyyn ja osaa ohjata sairauksien hoidossa ja kuntoutuksessa. Hän hallitsee iäkkään ihmisen turvallisen lääkehoidon arvioinnin ja toteutuksen. Muistisairaahan ihmisen hoidon, tukemisen ja kuntoutumisen menetelmien osaaminen ja heidän palveluidensa kehittäminen kuuluvat geronomin taitoihin. Lisäksi tämän osaamisalueen taitoihin kuuluu kotona asuvien ikäihmisten ja omaishoitoperheiden tukeminen ja heitä tukevien palveluiden kehittäminen. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Palvelujärjestelmien osaamisen alue sisältää kansallisten ja keskeisten kansainvälisten vanhuspoliittisten strategioiden ja tavoitteiden tuntemisen ja kyvyn kehittää niiden pohjalta ikäihmisten palveluita ja niiden laatua. Geronomi pystyy osallistumaan ja vaikuttamaan yhteiskunnalliseen keskusteluun ikäihmisten asemasta yhteiskunnassa ja vanhushpalveluissa omalla asiantuntijuudellaan. Hän hallitsee vanhushpalvelujen toimintaympäristöt ja palvelurakenteen ja osaa soveltaa näitä tietojaan käytännössä. Geronomin tulee hallita ikäihmisiin liittyvä lainsäädäntö, suositukset ja ohjelmat siten, että hän kykenee soveltamaan tietojaan palvelujen kehittämisessä ja asiakastyössä. Hän osaa hyödyntää monipuolisesti kulttuuri- ja liikuntapalvelujen mahdollisuuksia iäkkäiden ihmisten toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tukemisessa ja kykenee koordinoimaan moniammattillista yhteistyötä ikäihmisten tarpeita vastaavien palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa, ja toteuttamisessa. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Geronomin osaamiseen kuuluu vanhustyön kehittäminen ja johtaminen eettisesti ja asiakaslähtöisesti osaten soveltaa työyhteisön ja johtamisen keskeisiä strategioita ja teorioita. Hän osaa arvioida vanhushpalveluiden laatua käyttäen keskeisiä laatutyön välineitä ja soveltaa erilaisia tutkimus-, kehittämis-, ja innovaatiotoiminnan menetelmiä kehittämistyössään. Geronomin osaamisalueeseen kuuluu gerontologisen tiedon ja tutkimuksen hyödyntäminen johtamis- ja kehittämistyössä sekä tiedon tuottaminen vanhushpalveluiden ennakointiin ja kehittämiseen. Hän

kykenee toimimaan esimiestehtävissä ja projekteissa tuntien talousosaamisen ja markkinoinnin perusteet sekä oman yrittäjämäisen toimintatavan. Osaamiseen kuuluu myös neuvottelu-, tiedotus- ja ohjaustaidot työyhteisössä sekä henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Ohjausosaamiseen kuuluu taito tiedottaa ikäihmisten terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä. Geronomi osaa toimia ohjaustyössään ennakoivan ja ennaltaehkäisevän vanhustyön periaatteiden mukaisesti, edistää toiminnassaan ikäihmisten terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäisee toimillaan heidän syrjäytymistään. Palveluohjauksellisen työtteen osaaminen sekä erilaisten palveluohjauksen ja verkostotyön hyödyntäminen ryhmien ja yksilön ohjauksessa kuuluu geronomin ammatillisiin taitoihin samoin kuin ikäihmisen ja hänen läheistensä ohjaus ja neuvonta heidän yksilöllisissä tarpeissaan ja arjessa selviytymisessään. Ohjausprosessissa tulee hallita iäkkäiden ihmisten ohjaamisen erityiskysymyksiä ja osata huomioida ikäihmisen yksilölliset tarpeet. (Suomen Geronomiliitto ry. geronomin kompetenssit 2018.)

Vanhustyön koulutukseen sisältyy gerontologiaa, gerontologista sosiaalityötä ja palveluohjaus työmenetelmänä. Gerontologiassa aiheina ovat ikääntyminen ja ikääntymisen muutokset, ikääntymisprosesseihin vaikuttaminen ja toimintakyvyn edistäminen, geriatria, hoitotiede sekä hoitotyö. (Turunen 2017, 14-17.)

Luonteeltaan gerontologinen sosiaalityö on muutostyötä perustuen yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin. Gerontologisessa sosiaalityössä käsitellään sosiaalityön tietoperustaa, ikääntyneiden hyvinvointia edistävien olosuhteiden, yhteisöjen toimivuuden ja ikääntyneiden toimintakykyisyyden vahvistamista. (Turunen 2017, 14-17)

Palveluohjauksen työmenetelmät pitää sisällään erilaisten työtapojen läpikäyntiä; palveluneuvonta, palveluohjauksellinen asiakastyö ja intensiivinen palveluohjaus. Muita käsiteltäviä osa-alueita ovat asiakkaan ja palveluohjaajan välinen

kohtaaminen, luottamuksellinen suhde, dialogisuus ja avoin kommunikaatio. Lisäksi käydään läpi asiakkaan toimintakyvyn, roolin ja toimijuuden vahvistamista sekä yksilöllisten palvelutarpeiden määrittämistä eli mitkä palvelut parhaiten tukevat asiakasta. Keskeisin asia on asiakaslähtöisyys ja mitä se tarkoittaa ikään-
tyneen näkökulmasta. (Turunen 2017, 14-17.)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA TOTEUTUS

Tämän tutkimusaiheen valintaan vaikuttivat tutkijan oma mielenkiinto sekä aiheen ajankohtaisuus. Sote eli sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja sen myötä valinnanvapauden kasvaminen tulee lisäämään ikääntyneiden palveluohjauksen tarvetta. Pystytäänkö asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan asiakaslähtöisesti ja ovatko palvelut tasapuolisesti kaikkien asiakkaiden saavutettavissa, entä ovatko nykyiset resurssit kuten palveluohjaajien määrä ja heidän tiedolliset ja taidolliset resurssinsa riittävät? Ikääntyneiden palveluohjauksen kehittäminen on tärkeää, jotta voidaan vastata näihin tulevaisuuden haasteisiin.

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tutkimuksella on aina jokin tehtävä tai tarkoitus. Tarkoitusta luonnehditaan yleensä neljän piirteen perusteella. Tutkimus voi olla selittävä, kartoittava, ennustava tai kuvaileva. Tutkimukseen voi sisältyä useampia tarkoituksia ja tutkimuksen edetessä tarkoitus voi myös muuttua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137, 138.)

Opinnäytetyön tavoite ilmaisee sen, mitä hyötyä siitä on toimeksiantajalle ja opiskelijalle itselleen. Tavoite kertoo kenelle ja millaista tietoa, hyötyä tai osaamista opinnäytetyön avulla saavutetaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018.)

Ennen aineiston keruuta tulisi tutkimusongelmat harkita tarkkaan ja muotoilla selkeästi. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa ongelma saattaa muuttua tutkimuksen edetessä. Usein puhutaankin mieluummin tutkimustehtävästä kuin tutkimusongelmasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 125,126.)

Geronomeja on työllistynyt ikäihmisten palveluohjaukseen ja tämän tutkimuksen kohteena olivat ikäihmisten palveluohjausta työkseen tekevät geronomit. Tämä

tutkimus on laadullinen, luonteeltaan selvitys/kartoitus ja sen tarkoituksena on avata gerontologisen palveluohjauksen käsitettä, kartoittaa millaista osaamista ja asiantuntijuutta ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus vaatii ja millaiset valmiudet geronomikoulutus antaa ikääntyneiden palveluohjauksessa toimimiseen. Tämän tutkimuksen toimeksiantaja on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Toimiva kotihoito Lappiin-hanke ja tavoitteena on, että tutkimuksen tuottamaa tietoa voitaisiin hyödyntää gerontologisen palveluohjauksen kehittämistyössä.

Tutkimuksella etsittiin vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- Millaista osaamista (tietoa, taitoa ja asiantuntijuutta) geronomien mielestä ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus ja -neuvonta vaativat?
- Millaiset valmiudet geronomeilla on omasta mielestään ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyrittiin ikääntyneiden palveluohjauksessa annettavan neuvonnan ja ohjauksen osaamisen kartoittamiseen, eli millaista tietoa, taitoa ja asiantuntijuutta asiakasprosessi vaatii ja mistä osaaminen syntyy. Toisella tutkimuskysymyksellä pyrittiin tunnistamaan millaista osaamista geronomikoulutus tuottaa ja millaiset valmiudet se antaa ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja se on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Tyypillisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään suosimaan ihmisiä tiedonkeruun välineinä ja käyttämään laadullisia metodeja, kuten esimerkiksi teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia ja ryhmähaastatteluja. Haastattelun etuihin kuuluu

joustavuus ja että haastattelija voi samalla toimia myös havainnoitsijana. (Hirsjärvi ym. 2009, 164; Sarajärvi & Tuomi 2009, 71, 73.)

Lomakehaastattelulla, teemahaastattelulla ja syvähaastattelulla pystytään tutki-
maan erilaisia ilmiöitä ja hakemaan vastauksia erilaisiin ongelmiin. Näiden haas-
tattelujen ero perustuu pohjalla käytettävän kyselyn ja tutkimuksen strukturoinnin
asteeseen. Haastattelumuodon määrittää kysymysten avoimuus. Lomakehaas-
tattelussa käytetään suljettuja ja puoliavoimia kysymyksiä, teemahaastattelu pai-
nottuu puoliavoimiin ja avoimiin kysymyksiin ja syvähaastattelussa kysymykset
ovat avoimia. (Hirsjärvi ym. 2004, 197,198,199; Sarajärvi & Tuomi 2009, 74, 77.)
Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja aiheesta. Haastattelu ete-
nee tarkkojen kysymysten sijaan tiettyjen keskeisten teemojen varassa ja tuo
näin tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Tutkimuksessa kerätyn aineiston käsittely ja aineiston analyysi ovat eräs tutki-
mustyön tärkeimmistä vaiheista. Aineiston analyysivaiheessa selviää millaisia
vastauksia tutkija saa ongelmiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Analyysin pääperiaate
on valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai
tutkimustehtävään. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään ta-
vallisesti laadullista analyysiä ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 212.)

Laadullisen tutkimuksen sisällön analyysimuodot ovat aineistolähtöinen, teoria-
ohjaava ja teorialähtöinen analyysi. Eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen
analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysilla
ymmärretään kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väl-
jänä teoreettisena kehyksenä. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 99, 108.)

Tässä tutkimuksessa tutkimusote on laadullinen, koska se on luonteeltaan koko-
naisvaltaista tiedonhankintaa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatte-
lua ja haastattelut sekä litteroinnin ja sisällönanalyysin teki tutkija itse.

3.3 Laadullisen tutkimuksen toteutus

Teemahaastattelu on yleisin laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Haastateltavat valitaan niin, että ilmiö liittyy heihin. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida puhua havaintoyksiköiden otannasta, koska se on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen käsitteitä. Harkinnanvarainen otanta olisi lähinnä oikeaa menetelmää vastaava nimitys. Havaintoyksiköksi valitaan tyypillinen tapaus eli tapaus, joka on tyypillinen ilmiön kannalta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47, 59; Kananen 2010, 53,54.)

Aineiston suuruuden päättäminen voi olla haasteellista laadullisesti painottuneessa tutkimuksessa ja usein on kysymys ajankäytöstä. Laadullisessa tutkimuksessa ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen, joten aineistona voi olla yksi haastateltava tai joukko yksilöhaastatteluja. (Hirsjärvi ym. 2009, 179, 181, 182.)

Tämän tutkimuksen haastateltaviksi valikoitui neljä, erilaisissa työtehtävissä toimivaa, mutta ikäihmisten palveluohjausta työssään tekevää geronomia. Haastateltavissa oli eri oppilaitoksissa opiskelleita, sekä päivä- että monimuotokoulutuksen käyneitä. Mahdollisiin haastateltaviin oltiin yhteydessä etukäteen sähköpostitse ja tiedusteltiin heidän halukkuuttansa osallistua tutkimukseen. Samalla kerrottiin haastattelun teemat sekä tutkimuksen tavoite ja tarkoitus. Heille korostettiin, ettei heidän henkilöllisyytensä missään vaiheessa paljastu. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen lupa haastattelujen nauhoittamiseen.

Paras tapa haastattelujen tallentamiseen on digitaalinen nauhuri, sillä se vapauttaa haastattelijan mekaanisesta kirjaamisesta ja lisää tutkimuksen luotettavuutta. Digitaaliseen tallenteeseen voidaan aina palata myöhemminkin ja se säilyttää äänenpainon, tauot yms., joilla voi olla merkitystä tutkittavan asian kannalta. Haastattelujen litterointi tarkoittaa äänitteiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon mahdollisimman sanatarkasti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 75, 138; Kananen 2010, 58.)

Opinnäytetyön toimeksianto tuli lokakuussa 2017 ja käyntihaastattelut toteutettiin saman kuukauden aikana. Haastatteluissa edettiin etukäteen valittujen teemojen

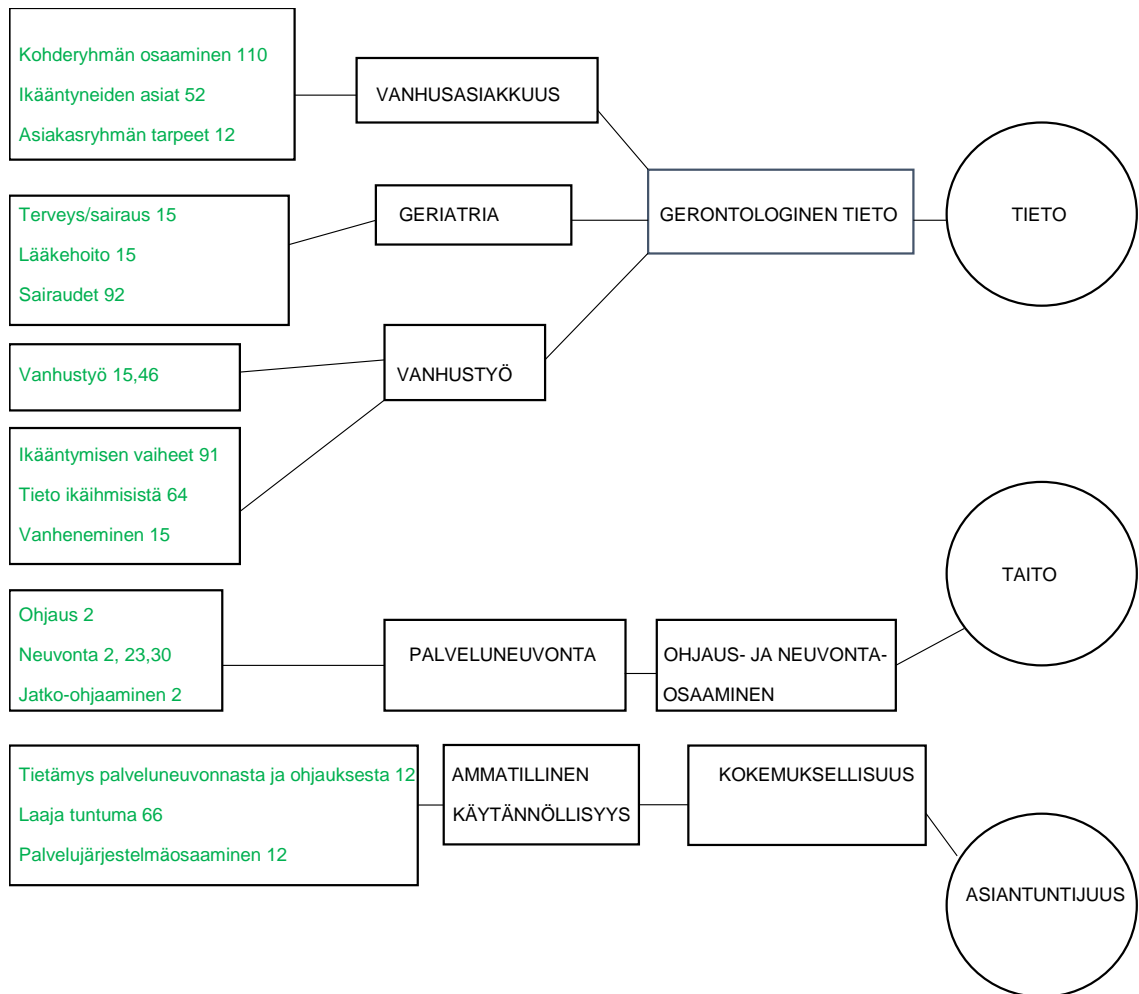
ja tarkentavien kysymysten varassa. Teemat olivat gerontologinen eli ikääntyneiden palveluohjaus, palveluohjaajan osaaminen ja asiantuntijuus sekä geronomikoulutuksen tuottama osaaminen. Teemat valittiin niin, että ne kattoivat hyvin koko tutkittavan ilmiön ja haastatteluissa edettiin yleisestä yksityiseen (Kananen 2010, 55).

Aineiston analysoinnissa on kyse tiivistämisestä, keskeisten ilmiöiden pelkistämisestä, nostamisesta esiin haastatteluista. Haastattelujen litteroinnin jälkeen aineisto järjestellään toiseen kertaan, teemoittain. (Eskola 2007, 44.) Aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi; aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Käsitteiden yhdistelyn jälkeen saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 108, 109, 112.)

Tekstin koodaaminen eri tasoille auttaa näkemään aineiston sisälle, löytämään rakenteita ja merkityksiä (Kananen 2010, 59, 61). Koodimerkkien tehtävänä on olla muistiinpano tekstiin, joka kuvaa tekstille annettua tulkintaa ja samalla merkinnät toimivat osoitteena alkuperäiseen tekstiin esim. mistä kukin haastateltava on puhunut (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018).

Marraskuussa 2017 haastatteluista saatu aineisto kirjoitettiin kirjalliseen muotoon mahdollisimman sanatarkasti. Haastattelu kuunneltiin läpi vähintään kerran ennen litterointia. Aineiston aineistolähtöinen sisällönanalyysi aloitettiin joulukuussa 2017. Aluksi aineistosta teemoitettiin karkeasti värikoodein ikääntyneen palveluohjauksessa vaadittava osaaminen (vihreä), geronomikoulutuksen tuottama osaaminen (violetti) ja mitä koulutukseen olisi toivottu lisää tai mitä siitä koettiin puuttuvan (keltainen). Tämän jälkeen aineisto pelkistettiin, pelkistetyt ilmaukset koodattiin numeroin ja ryhmiteltiin (Kuvio 2).

Lopulta aineistosta tehdään tulkinta eli mitä aineistosta nousee esille. Tutkijalta vaaditaan luovuutta nähdä tiivistetyn aineiston sanoma. (Kananen 2010, 63.)



KUVIO 2. Esimerkki aineiston koodaamisesta ja pelkistämisestä. Palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen.

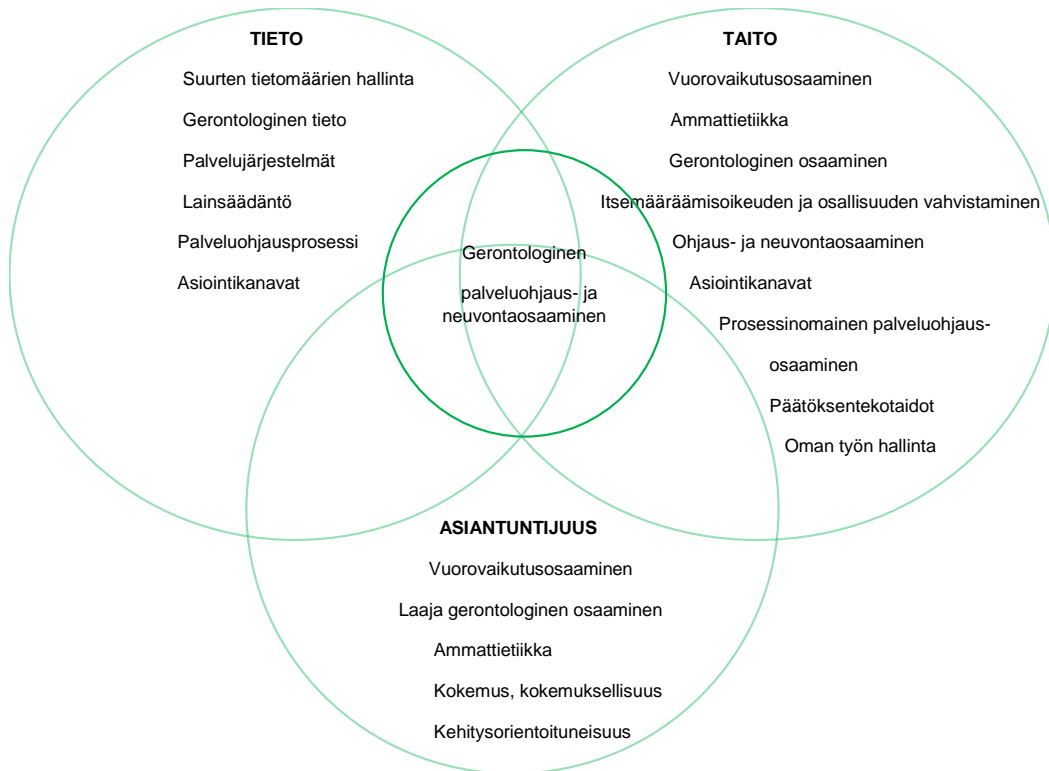
4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän tutkimuksen ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyrittiin kartoittamaan, millaista osaamista eli millaista tietoa, taitoa ja asiantuntijuutta ikääntyneiden palveluohjaus ja neuvonta geronomien mielestä tekijältään vaatii (Kuvio 3). Toisella tutkimuskysymyksellä pyrittiin kartoittamaan millaiset valmiudet geronomeilla on omasta mielestään ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen (Kuvio 4).

4.1 Ikääntyneiden palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen

Tässä tutkimuksessa osaaminen jaoteltiin tietoon, taitoon ja asiantuntijuuteen siksi, että osaaminen tulisi tarkasteltua mahdollisimman monipuolisesti. Käytännössä näitä osa-alueita on vaikea erottaa täysin toisistaan. Ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen (Kuvio 3) vaativat tekijältään laajaa tietopohjaa ja monipuolista taito-osaamista. Myöhemmin kokemuksen myötä voidaan puhua asiantuntijaosaamisesta.

Ikääntyneiden palveluohjauksen ja neuvonnan katsottiin vaativan laaja-alaista tiedon hallintaa, laajaa gerontologista ja sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvää tietoa ja aktiivinen tiedonhankinta sekä ajan tasalla pysyminen nähtiin osana palveluohjaustyötä tekevän ammattitaitoa. Palvelujärjestelmät tuli hallita ja lainsäädännön ja yhteiskunnan määrittämien reunaehtojen koettiin ohjaavan käytännön työtä. Palveluohjauksen eritasoiset toimenpiteet olivat osa päivittäistä käytännön työtä, joten toiminta- ja menettelytavat tuli hallita. Alan eettiset periaatteet ja asiakaslähtöisyys ohjasivat geronomien käytännön työtä.



KUVIO 3. Gerontologinen palveluohjaus- ja neuvontaosaaminen.

Ikääntyneiden palveluohjaus ja neuvonta vaativat tekijältään laajaa, monipuolista tiedon hallintaa, mutta myös monipuolisia taitoja. Tärkeimmäksi osa-alueeksi nousivat vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kohtaaminen. Asiakkaan tulee kaikissa tilanteissa tuntea tulleensa kuulluksi ja yhteistyötä tehdään asiakkaan kanssa, häntä vastuuttaen sekä hänen omaa valintaansa kunnioittaen. Moniammatillinen yhteistyö koettiin ammattitaidoksi, omaa työtä ja päätöksiä tukevaksi, mutta myös tärkeäksi asiakkaan tilanteen laaja-alaisessa arvioinnissa. Gerontologinen osaaminen nähtiin vanhustyön osaamisena, kokemuksena ja ymmärryksenä ikääntymisestä. Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen katsottiin vaativan kuntouttavaa työtä ja se nähtiin myös asenteisiin vaikuttamisena. Ohjaus- ja neuvontaosaaminen nähtiin ohjauksena ja neuvontana niin, että asiakas ymmärtää mistä on kysymys. Oikeanlaisen asiointikanavan valintaa kullekin asiakkaalle pidettiin tärkeänä samoin kuin sitä, että asiakasta ei luukuteta.

Prosessinomaisen palveluohjausosaamisen katsottiin sisältävän palveluohjauksellisen työotteen ja arviointiosaamisen. Koettiin, että palveluohjauksen prosessinomaisuutta tulisi tulevaisuudessa lisätä. Asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistaminen koettiin ajoittain haastavaksi. Palveluohjauksen ja -neuvonnan nähtiin

vaativan erilaisten asiointikanavien hallintaa ja teknologiaosaamista, varsinkin tulevaisuudessa. Palvelun toivottiin kuitenkin säilyvän ihmisläheisenä.

Palveluohjaus työnä vaatii työntekijältä kykyä itsenäiseen päätöksentekoon. Päätöksenteon katsottiin mahdollistuvan tarpeellisen tiedon ja moniammatillisen tiimityön avulla. Osa viranhaltijoista koki ajoittain ristiriitaisuutta asiakkaan tarpeen ja tarjonnan mahdollisuuden välillä. Oman työn hallinnan katsottiin vaativan tietotaitoa, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, asiakastyöosaamista ja jatkuvaa ammattitaidon ylläpitoa sekä paineensietokykyä.

Asiantuntijuuden katsottiin rakentuvan laajasta tietopohjasta, monipuolisista taidoista ja kokemuksesta. Asiantuntijalla katsottiin olevan laaja gerontologinen tietous, osaaminen ja varmuus, mitä hän kykeni soveltamaan työhönsä. Vuorovaikutusosaaminen nostettiin taidoissa, mutta myös asiantuntijuuden kohdalla tärkeimmäksi osa-alueeksi. Asiantuntijan katsottiin myös olevan kehitysorientoitunut, oman työnsä kehittäjä.

4.1.1 Tieto

Ikääntyneiden asiakaslähtöisen palveluohjauksen ja -neuvonnan katsottiin vaativat tekijältään suurten tietomäärien hallintaa. Aktiivinen tiedonhankinta ja ajan tasalla pysyminen nähtiin tärkeäksi osaksi palveluohjaajan ammattitaitoa.

”Pitää tietää palvelujärjestelmistä aika paljon, oman kunnan... mutta valtakunnallisiaki juttuja...tietää siihen vanhuuteen liittyviä juttuja...semmosta tietotaitoa...”

”Sä tunnet ja tiedät, mistä sä puhut...sä tiiät laaja-alaisesti asiat...se kirjohan on täällä tosi laaja...mistä saat mitäkin palvelua, liittykö terveydenhuoltoon, ikäihmisten palveluihin, vammaispalveluihin, ihan siis...se on kaiken A ja O...”

Ikääntyneiden palveluohjauksen koettiin edellyttävän tekijältään laajaa gerontologista tietoa, joka jakaantui tietoon vanhusasiakkuudesta, vanhustyöstä ja geriatriasta. Palveluohjauksessa ja neuvonnassa tuli huomioida kohderyhmän tarpeet. Osalla haastateltavista oli jo aikaisempi sosiaali- ja terveysalan koulutus, sekä kokemusta vanhustyöstä. Aikaisempaa kokemusta ja tietämystä vanhustyöstä pidettiin pääsääntöisesti hyvänä asiana, mutta ei ehdottomana vaatimuksena. Tärkeänä pidettiin kiinnostusta ikäihmisiin ja heitä koskeviin asioihin. Geriatriinen tietous koettiin yhdeksi osaksi laajaa gerontologista tietoutta.

”Ymmärtää sitä ikääntymistä, ikääntynyttä ja tietää siihen vanhuuteen liittyviä juttuja...”

”Ittelehän se vanhustyö oli jo niin tuttua...oli jo peruskäsitykset siitä mitä on vanhustyö eri yksiköissä, koska oli tehnyt jo ja oli tietoa vanhenemisesta...”

”Hyvä että sinä olet kiinnostunut ikäihmisistä...kuhan on kiinnostunut ikäihmisistä...”

”Tietysti kaikki sairaudet, esimerkki että kuulo heikkenee, muistisairaudet...tietoa vanhenemisesta ja terveydestä ja sairaudesta ja lääkehoidosta...”

Palvelujärjestelmätietous jakaantui kunnan ja eri toimijoiden palveluihin eli palveluverkostoihin, sekä palveluiden ja erilaisten tukien/etuuksien myöntämisperusteisiin. Myös oikeudellinen ennakointi ja tieto toimeentuloturvasta nousivat esille. Tärkeimmäksi koettiin tietous oman kunnan palveluista ja niiden myöntämisperusteista, mutta tietoa oli hyvä olla myös lähikuntien palveluista sekä kelan ja valtion etuuksista. Ikääntyneen asiakkaan kokonaisvaltainen ohjaus ja neuvonta nähtiin myös edellyttävän tietoa yksityisistä palveluntuottajista ja kolmannen sektorin palveluista.

”Minun pitää tietää mihin ottaa yhteyttä, kuka sen hoitaa, eli oman kunnan palvelut haltuun, ja miksei vähän naapurikuntienkin.”

”Kunnan palveluista, haetaan, niistä keskustellaan, onko niihin oikeutta ja muuta...juttulemalla saa jo selville täyttykö kriteerit.”

”Kelan etuuksista, lisäksi sitten edunvalvonnasta...paljon tulee kysymyksiä terveydenhoitoon liittyen...sitten on paljon valtion etuuskustakin...niihin pitää sitten iteki perehtyä...”

”He hakee kuljetuspalveluja, tai hakevat omaishoidon tukea...se on se kokonaisvaltasuus, sieltä nousee muita palvelutarpeita kotihoitoa, tukipalveluita, kolmannen sektorin palvelut, yksityiset ja kaikkiaan siinä sitten käydään...”

Haastateltavien mukaan lainsäädäntö ja yhteiskunnan määrittämät reunaehdot tuli tietää ja tuntea. Ne koettiin ohjaavan, määrittävän ja helpottavan käytännön palveluohjaus- ja neuvontatyötä.

”Pitää tuntea laajasti lainsäädäntöä, asetuksia, ja eri strategioita...”

”Kyllähän ne helpottaa työtä kun tietää mitä on meneillään, mihin suuntaan tätä viedään tätä...ku sanotaan että mahdollisimman pitkään asutaan kotona, se on se tavoite...niin kyllähän se ohjaa sinun ommaaki työtä.”

Palveluohjausprosessin osa-alueiksi nousivat palveluohjauksen eritasoiset toimenpiteet ja prosessinomainen palveluohjaus. Haastateltavien päivittäiseen työhön kuuluivat palveluohjauksen eritasoiset toimenpiteet, joten toiminta- ja menettelytavat tuli tietää. Esille nousivat kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi, asiakas- ja palvelusuunnitelmien teko ja päivittäminen, palvelupäätökset ja jatkosta huolehtiminen. Palveluista tiedottaminen ja tiedon jakaminen ennaltaehkäisevästi koettiin tärkeäksi. Nähtiin myös, että palveluohjauksen prosessinomaisuutta ja asiakkaan vastuuttamista tulisi lisätä.

”Asiakkaiden kysymyksiin vastaamista, sitä että on läsnä ja kuuntelee, vastaa, ohjaa, neuvoo, tekee sitä palveluntarpeen arviointia...jatko-ohjaaminen, ja asiakassuunnitelmat, tavoite ja palvelusuunnitelma, sitten arviointia niin että palataan niihin vanhoihin asiakkuuksiin...se on se kokonaisvaltasuus...”

”Heitä koskevien palveluiden tiedottamista, ei pelkästään siinä vaiheessa kun ne tarvii sitä...vaan myös ennaltaehkäisevästi tieto.”

”Enemmän sitä prosessinomaista palveluohjausta ja neuvontaa eli on sitä jatkoyhteydenottoa ja arviointia...suunnitelmallista ja suunnitelmia tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa...seuranta ja tarvittaessa se tuki...”

”Sen asiakkaan vastuuttaminen siihen omaan arkeen vaikuttamiseen...jotta se kotona asuminen mahdollistuisi...”

Keskitetty alueellinen asiakas-/palveluohjaus -toimintamalli eli KAAPPO oli vielä osittain käsitteenä ja käytäntönä vieras. Malli koettiin toisaalta mielenkiintoisena kokeiluna, mutta se herätti myös pelkoa työpaikkojen menettämistä ja asiakkaiden luukuttamisesta. Palveluohjauksen toivottiin säilyvän ihmisläheisenä, ihmiseltä ihmiselle palveluna.

”Ei minua se mitenkään hirvitä tai kauhistuta, aivan mielenkiintoista, tullee ko soittoja ja minkälaisia...onko se joku jossain valtava palveluohjausyksikkö, en tiää voiko semmosta olla, Lappi on niin iso...”

”Sen pitää siis osata vastata toisen kunnan asioista...se pittäis meidän ammattilaisten osata, että sie yhdistät sen, kuhan ei tule luukuttamista...”

”Vähän pelottaa tuo, siinähän ajateltais, ettei minua tässä tarvittais...”

”Sie et enään mistään saa ihmiseltä ihmiselle palvelua...palveluohjaus pitäis säilyä semmosena...”

Monitasoisten asiointikanavien ja monitasoista tiedon kulkua pidettiin kuitenkin pääsääntöisesti positiivisena ja välttämättömänä asiana. Palveluohjauksen ja -neuvonnan monimuotoisuuden kehittäminen koettiin tärkeäksi, jotta tulevaisuudessaakin sitä olisi kaikille helposti saatavilla.

”Mitä enemmän palveluohjausta sitä parempi, mitä enemmän vaihtoehtoja...mie ajattelisin, että mahdollisimman paljon, monimuotoisesti, ottaen huomioon tämänhetkiset ikäihmiset, ja heidän tausta ja osaaminen...pitää huomioida kuin moni ikäihminen käyttäisi sitä chattiä?”

”Hyvä chatit ja kaikki ne on omaisille tosi hyviä...palveluohjaus, se pitää olla edelleen ja tulevaisuudessa helposti saatavilla ja sitä pitää kehittää, että se on helposti saatavilla.”

”Tulevaisuudessa varmaan kaikkia tekniikkaa käytetään hyödyksi...tehhään varmaan enemmän tuon tekniikan kanssa, koneella, puhelimella...niin tai sitten on joku kuvayhteys...”

Eettiset periaatteet ja asiakaslähtöisyys ohjasivat geronomien käytännön työtä. Esille nousivat voimavaralähtöinen vanhuskäsitys ja iäkkään ihmisen itsemääräämisoikeuden, oikeudenmukaisuuden ja yksilöllisyyden edistäminen ihmisarvoisen vanhuuden turvaamiseksi. Viranhaltijana toimiminen koettiin ajoittain olevan ristiriidassa asiakaslähtöisen työskentelyn kanssa.

”Ja tuntee oman alan eettiset periaatteet ja toimia niitten mukaisesti...osaa kohdata kunnioittavasti ja vahvistaa itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta...asiakkaan oman äänen kuuleminen...”

”Työtä niinku asiakaslähtöisesti...en asetu sen tietäjän rooliin, en pyri ohjailemaan...”

”No se on ristiriita, kieltämättä...voi ettkö vois tehän nuin, tätä työtä, että mieltis niitä asiakkaan tarpeita...se että ku haluais jotaki palvelua myöntää, ja tuota huomaa, että tämä tarttis...mutta miten ja mistä budjetista ja kuka ja niin...muuttasitte kylälle asumaan, että sitte olis helpompi saaha kaikkia palveluita...niin näihän ei saisi toimia...”

4.1.2 Taito

Vuorovaikutusosaaminen koettiin tärkeimmäksi taitoalueeksi. Ammattietiikka, alan eettiset periaatteet ohjasivat geronomien käytännön työtä. Vuorovaikutusosaaminen jakaantui asiakaslähtöisyyteen, avoimeen dialogiin ja yhteistyötaitoihin. Tärkeäksi koettiin ikääntyneen aito, kunnioittava ja tasa-arvoinen kohtaaminen kaikissa tilanteissa. Asiakkaan tulee tuntea, että hän on tullut kuulluksi. Aidon kohtaamisen koettiin vaativan vilpittömää läsnäoloa, kiinnostusta, ymmärrystä ja kykyä asettua autettavan asemaan. Hyvän asiakassuhteen katsottiin vaativan vuorovaikutustaitoja ja yleensäkin sosiaalisia taitoja. Asiakaslähtöisyys kuvattiin tasavertaiseksi yhteistyöksi asiakkaan kanssa. Suunnitelmat tuli tehdä yhdessä asiakkaan kanssa, asiakasta vastuuttaen ja hänen omaa valintaansa kunnioittaen.

”Vuorovaikutustaidot, pitää olla oikein hyvät ja osata kohdata se asiakas ja se että asiakkaalle tulee se tunne, että tulee kohdatuksi, kuulluksi, oli se asia sitten mikä tahansa, sehän on tärkeää. Pitää osata dialogisuutta...”

”Nii ikääntyvän ihmisen kohtaaminen, se on tärkeintä... että on läsnä ja kuuntelee...kun puhun tietyistä asioista, kyky asettua autettavan asemaan...”

”Kyllä sinun pittää niinku tykätä ikäihmisistä, ja ymmärtää niitä...”

”Vaun niistä asioista käydään yhdessä, yhdessä läpi ja niistä keskustellaan ja pohditaan...en pyri ohjailemaan, en asetu sen tietäjän rooliin... että mitä sinä haluat, että tähän kirjoitettavan?”

Yhteistyötaidot koettiin palveluohjauksen yhdeksi tärkeimmistä ammatillisista taitoalueista, koska yhteistyötahoja on monia. Moniammatillinen yhteistyö nähtiin ammattitaidoksi, omaa työtä ja päätöksiä tukevaksi, mutta myös tärkeäksi asiakkaan tilanteen laaja-alaisessa arvioinnissa. Esille nousivat yhteistyö eri tahojen kanssa sekä asiakkaan ja tämän sosiaalisen verkoston kanssa. Koettiin, että työ vaatii tekijältään ristiriitojen ratkaisutaitoja ja neuvottelutaitoja varsinkin herkissä ja haasteellisissa asiakastilanteissa.

”Semmonen rohkeus pyytää apua, että sie et ajattele että minun tarvii hoitaa tämä yksin...sie ajattelet että se on moniammatillista! Eikä semmosta heikkoutta...”

”Pyrin sillä lailla kartoittaan sen minkä verran omaiset on tai ystävät/tuttavat tai onko jotain muuta ihmistä siinä, sairaanhoitajaa tai sosiaalityöntekijää siinä hänen tilanteessaan...”

”Ja paineensietokykyä tässä myöskin tarvii kun on vaihtuvat asiakastilanteet ja sitten voi olla vaikeita asiakkuuksia...että pystyy toimimaan asiakastyössä ja osaa työskennellä herkissäkin tilanteissa.”

Gerontologinen osaaminen jakaantui vanhustyön osaamiseen, kokemukseen ja ymmärrykseen ikääntymisestä. Useimmilla haastateltavista oli aikaisempi kokemus vanhustyöstä ja he kokivat sen pääsääntöisesti suureksi hyödyksi nykyisessä työssään. Aikaisempi hoitoalan kokemus katsottiin voivan olla myös haitaksi palveluohjaustyössä, mikäli työote oli aikaisemmin ollut sairauskeskeinen.

”Täytyy olla laajaa gerontologista osaamista ja tuntee tämän asiakasryhmän tarpeet ja piirteet...sisältö lähtee siitä asiakasryhmän tarpeesta...”

”Oli jo peruskäsitykset siitä mitä on vanhustyö...ossaan puhua vanhojen ihmisten kans, se ittelle luontevaa...se on ehkä sitä taitoa.”

”Ymmärtää sitä ikääntymistä, ikääntynyttä ja tietää siihen vanhuuteen liittyviä juttuja...”

”Kun puhutaan kuntouttavasta työotteesta, niin sehän on pois sairauskeskeisyydestä, eli jos se lähihoitaja olis kuntouttavan työotteen omaava, niin varmaan olis sitte tosi helppoki...”

Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen katsottiin vaativan kuntouttavaa työtettä. Asiakkaan tukemisella, rohkaisemisella ja vastuuttamisella pyritään ikääntyneen mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen ja toimintakykyisyyteen. Palveluohjaajan pyrkimyksenä tuli olla itsensä tarpeettomaksi tekeminen. Kuntouttava työotteeseen nähtiin sisältyvän ennaltaehkäisyä, tiedottamista ja vaihtoehtojen etsimistä. Työ koettiin myös asenteisiin vaikuttamisena, sillä asiakkaiden ja omaisten ajattelu nähtiin vielä paljolti palveluhakuisina.

”Pyritään olemaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa liikenteessä ja ennaltaehkäisemään sitä tulevaa isompaa palveluntarvetta ja toimintakyvyn ongelmia...tietää vaihtoehdot, sille asiakkaalle sanoa...ja tarvittaessa se tuki.”

”Se on ne voimavarat, mitkä veis sitä ihmistä, että se pärjäis ja jaksais niitten asioitten kanssa... sen asiakkaan vastuuttaminen siihen omaan arkeen vaikuttamiseen...”

”Ja sitten jos puhutaan kotihoidosta, niin sen määritelmä on edelleen se, että se tekkee kaiken...kaikua menneisyydestä.”

Ohjaus- ja neuvontaosaaminen nähtiin ohjauksena ja neuvontana niin, että asiakas ymmärtää mistä on kysymys. Tärkeänä pidettiin taitoa huomioida ikääntyvät asiakasryhmänä omine erityispiirteineen ja -tarpeineen. Usein tiedon oikeanlai-

sen välittymisen ja todellisten palvelutarpeiden tunnistamisen turvaamiseksi vaadittiin asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen. Ohjausta ja neuvontaa annettiin asiakkaille, mutta myös omaisille eri asiointikanavia pitkin. Oikeanlaisen asiointikanavan valintaa kullekin asiakkaalle pidettiin tärkeänä samoin kuin sitä, että asiakasta ei luukuteta.

”Ikäihmisille pittää kuitenkin niin tarkasti selvittää asiat, ja että he ymmärtävät mistä on kysymys. että ei vaan niinku semmonen neuvonta riitä monestikkaan, että pittää niinku ihan tavata ihminen.”

”Kyllähän se on sitä neuvontaaki puhelimessa, että kyllähän omaiset paljon kysyvät...”

”Kun asiakas tulee palveluohjauksen asiakkaaksi, hänen erityispiirteensä huomioidaan, eli että hän on ikäihminen ja mitä se tuo siihen mukanaan...”

”Että asiakkaalle annettais sitten taas uusi numero vaan...nimen omaan ei luukuteta...”

Palveluohjausta ja -neuvontaa on saatavilla eritasoisesti ja vaatiikin siksi erilaisien asiointikanavien hallintaa ja teknologiaosaamista, varsinkin tulevaisuudessa. Asiakaskäyntien lisäksi ohjausta ja neuvontaa annettiin pääsääntöisesti puhelimessa. Chatistä ja tietokoneen kuvayhteyksillä toimimisesta oli vielä vähäistä kokemusta, mutta monipuolisuus nähtiin tulevaisuutena ja pääsääntöisesti mahdollisuutena ja positiivisena asiana. Palveluohjaus ja -neuvonta haluttiin kuitenkin säilyttää ihmisläheisenä, vaikka tulevaisuus nähtiin enenevässä määrin teknologiapainotteisena.

”Valtava vaihtuvuus päivän aikana ja tulee eri asiointikanavista asiakkaita.”

”Mutta tulevaisuudessa varmaan kaikkia tekniikkaa käytetään hyödyksi...tehhään varmaan enemmän tuon tekniikan kanssa, ko-

neella, puhelimella, ei ehkä pystytä niin jalkautumaan...niin tai siten on joku kuvayhteys...”

”Kaikki on hyvä chatit ja kaikki ne on omaisille tosi hyviä, pitää huomioida kuin moni ikäihminen käyttäisi sitä chattiä? Hyvä se mahdollisuutena on, mutta se voi olla tulevaisuudessa se chatti ja muut...se säilytettäisiin se on se palveluohjaus ihmisläheistä...”

Prosessinomaisen palveluohjausosaamisen katsottiin sisältävän palveluohjauksellisen työotteen ja arviointiosaamisen. Haastateltavien mielestä palveluohjaukselliseen työotteeseen sisältyivät neuvonta, suunnitelmien teko yhdessä asiakkaan kanssa, ammattilaisen arvio ja jatkotoimenpiteet sekä uudelleenarviointi ja seuranta. Arviointiosaaminen katsottiin kokonaisvaltaiseksi palvelutarpeen arvioinniksi, todellisten tarpeiden tunnistamiseksi, jossa tuli huomioida ikääntyneen voimavarat ja toimintakyky. Todellisten tarpeiden tunnistaminen koettiin ajoittain haastavaksi.

”Jotta se kotona asuminen mahdollistuisi niin pitäis tehdä enemmän sitä prosessinomaista palveluohjausta ja neuvontaa eli on sitä jatkoyhteydenottoa ja arviointia suunnitelmallista ja suunnitelmia tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa...”

”Asiakkaita, jotka ei välttämättä tarvi palvelua enään, eli palataan suunnitelman päivittämiseen...”

”Kävin sen uuden kotikäynnin, niin sitte siinä pohittiin sitä kokonaisvaltaisuutta, että ei se ole pelkästään sitä ulkoilua, että se on sitä toimintakyvyn ylläpitoa...”

”Tässä miettii tuleeko tunnistettua ne todelliset palvelun tarpeet...”

Palveluohjaus työnä katsottiin vaativan työntekijältä kykyä itsenäiseen päätöksentekoon. Päätöksentekotaitoihin nähtiin sisältyvän erilaisten päätösten tekeminen ja objektiivisuus. Päätöksenteon katsottiin mahdollistuvan tarpeellisen tiedon

ja moniammatillisen tiimityön avulla. Palvelujen myöntämisperusteet ja kriteerit tuli tuntea, jotta asiakkaan kanssa voitiin keskustella päätöksistä ja perustella ne. Ongelmallisena koettiin tahot, jotka ohjasivat hakemaan erilaisia palveluja tunte-matta kuitenkaan myöntämisperusteita.

”Minusta se on ihan hyvä että palveluohjaaja pystyy tekemään myös sen päätöksen...ja siinä jo näkee, että myöntämisperusteet täytyy tai ei täyty se on tärkeitä, että pystyy siinä jo sen asiakkaan kanssa keskustelemaan siitä päätöksestä ja niistä perusteista, ennen kaikkea kielteisessä päätöksessä.”

”Hyvä että on se tiimi siinä ympärillä, että sie saat sen toisenki mieli-pitteen siihen ja päätöksen sitte tehtyä.”

”Erilaiset henkilöt ohjaa hakemaan palveluja jotka ei tunne palvelun myöntämisperusteita...”

”Hyvin itsenäistä työtä, vaatii työntekijältä sitä, että pystyy itsenäisesti työskentelemään ja tekemään erilaisia päätöksiä...”

Objektiivisuus koettiin puolueettomuudeksi ja ammatillisuudeksi arvioitaessa asiakkaan tarpeita käytettävissä olevien palvelujen ja toimintaehtojen määrittä-mässä toimintakentässä. Osa viranhaltijoista koki ajoittain ristiriitaisuutta asiakkaan tarpeen ja tarjonnan mahdollisuuden välillä, kun taas osa koki, että myön-tämisperusteet ja kriteerit ohjaavat selkeästi työtä, eikä ristiriitoja synny.

”Tekemään erilaisia päätöksiä ja tarkastelemaan objektiivisesti niitä tilanteita ja asiakkuuksia...”

”Niin sehän niin ottaa päähän välillä se, että ku haluais jotaki palve-lua myöntää, ja tuota huomaa että tämä tarttis, mutta miten ja mistä budjetista ja kuka ja niin...”

”Sullahan on tietyt kriteerit, jonka mukkaan sää toimit jotka on perustana sille päätökselle.. en näe ristiriitaa...onko se sitten osa ammatillisuutta sitten?”

Oman työn hallinnan katsottiin vaativan tietotaitoa, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, asiakastyöosaamista ja jatkuvaa ammattitaidon ylläpitoa. Työn nähtiin vaativan laajaa tietotaitoa, tiedonhakutaitoja ja kykyä tiedon käyttämiseen. Asiakastyön katsottiin vaativan paineensietokykyä, koska työskenneltiin pääsääntöisesti yksin ja usein portinvartijan roolissa. Palveluohjaus nähtiin asiakastyönä, jossa aikaisempi kokemus asiakaspalvelutyöstä koettiin eduksi.

”Mutta yleensä menen yksin...”

”Sillai tietyllä lailla portinvartijana voi sanoa, kun tietää niistä kriteereistä...”

”Hyvin laaja-alaista osaamista tämä vaatii... ja paineensietokykyä tässä myöskin tarvii kun on vaihtuvat asiakastilanteet...tämähän on huomattavasti nopeampoisempaa, valtava vaihtuvuus päivän aikana... tässä työssä pitää olla aktiivinen, ylläpitää omaa ammattitaitoa...”

”Sie tulet, jos vaikka kaupan alalta, sie olet oppinut asiakaspalvelua, niin vähä eri tavalla ko hoitajapuolelta...asiakastyö on palveluohjausta, periaatteessa...”

4.1.3 Asiantuntijuus

Vuorovaikutusosaaminen nostettiin taidoissa, mutta myös asiantuntijuuden kohdalla tärkeimmäksi osa-alueeksi. Osaaminen jakaantui dialogisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja yhteistyötaitoihin. Dialogisuutta kuvailtiin vilpittömänä kohtaamisen taitona ja kykynä asettua autettavan asemaan. Asiakaslähtöisyyttä kuvattiin

tasavertaiseksi, asiakkaan omaa tahtoa kunnioittavaksi yhteistyöksi. Asiantuntija saa asiakkaan kokemaan kaikissa tilanteissa, että on tullut palveluksi.

”Kyky asettua autettavan asemaan...vilpitöntä ja semmmosta...”

”Silloin puhutaan palveluohjaus ja neuvonnan asiantuntijasta että tavallaan sulla on kyky auttaa sitä ihmistä, vaikkei sulla heti ole hänelle vastauksia...se on sen työntekijän vastuulla viedä ne välineet sille asiakkaalle... silloin mä ainakin nään että on asiantuntija töisensä...”

”Työtä niinku asiakaslähtöisesti...mie istun sen asiakkaan viereen ja vaikka se ois kuinka muistisairaski, niin kysyn hältä mielipiteitä...kyllä mie sillä lailla koen että on vähän asiantuntija...”

Asiantuntijalla katsottiin olevan laaja gerontologinen tietous, osaaminen ja varmuus, mitä hän kykeni soveltamaan työhönsä. Asiantuntijalla koettiin olevan tietotaito vanhusasiakkuudesta ja kokonaisvaltainen asiakasryhmän tarpeista lähtevä ammattietiikkaan nojaava työtapa. Pelkkä tieto ei tehnyt asiantuntijaa.

”Nostaisin tärkeimmäksi että pittää olla laaja gerontologinen osaaminen...ja tuntee oman alan eettiset periaatteet ja toimia niitten mukaisesti.”

”Työtapa ja sisältö lähtee siitä asiakasryhmän tarpeesta. Silloin voi minusta sanoa että on asiantuntija...”

”Ajatellaan asiakkaan näkökulmasta niin, sehän pitäs minua asiantuntijana siinä vaiheessa kun hän on tyytyväinen palveluun.”

”Ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin, että sie osaat kattoa sitä silleen ettei sulla ole epävarmuutta siinä.”

”Eihän se hirveä tiedon määräkään tee sinusta asiantuntijaa jos ei niitä ossaa käyttää oikein...”

Asiantuntijan oman työn hallinta ja ammatillinen käytännöllisyys katsottiin perustuvan kokemuksellisuuteen. Laaja tietämys ja tuntuma omasta työstä sekä palvelujärjestelmäosaaminen liitettiin asiantuntijuuteen. Asiantuntijan katsottiin myös olevan kehitysorientoitunut, oman työnsä kehittäjä.

”Sitä semmosta tietotaitoa, jotenki sitä kokemuksellahan sitä tulee, tekemällä...”

”Sitten vasta kolmantena tulee palvelujärjestelmäosaaminen, joka on myös tärkeä, mutta ennen kaikkea se, että gerontologinen osaaminen ja asiakkaan aito kohtaaminen ja kuuleminen...”

”Semmoinen henkilö että hän ylläpitää sitä osaamistaan aktiivisesti ja on ajan hermolla ja tuntee oman alansa kehityksen ja tutkimukset ja tiedon mitä on menossa...”

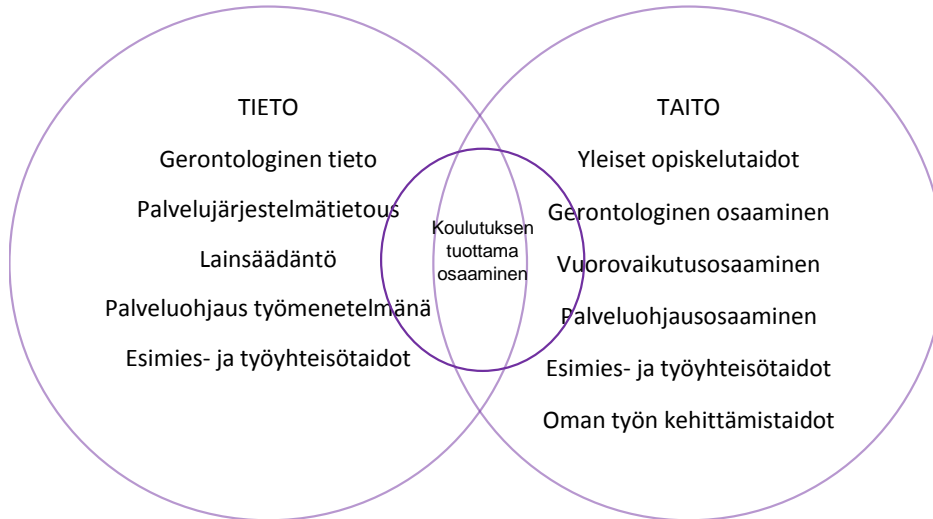
”Lisäksi täytyy olla kehitysorientoitunut, ja olla halukas kehittämään omaa työtä ja työtapojaan.”

”Missä on kehitettävää ja ainahan on! Koko ajan tulee uusia asioita ja tutkimuksia, että erottaa mitä sie tarvit...”

4.2 Geronomien valmiudet ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen

Toisella tutkimuskysymyksellä pyrittiin kartoittamaan millaista osaamista geronomikoulutus geronomien omasta mielestä tuottaa (Kuvio 4) ja millaiset valmiudet se antaa ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen. Tässä tutkimuksessa koulutuksen tuottama osaaminen eli pätevyys jaoteltiin tietoon ja taitoon siksi, että osaaminen tulisi tarkasteltua mahdollisimman monipuolisesti. Käytännössä näitä

osa-alueita on vaikea erottaa täysin toisistaan. Asiantuntijuus syntyy tiedosta, taidosta ja kokemuksesta, siksi sitä ei käsitellä koulutuksen tuottaman osaamisen yhteydessä.



KUVIO 4. Geronomikoulutuksen tuottama osaaminen.

Vanhustyön koulutusohjelmasta valmistuva geronomi on sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto. Koulutuksen painottuminen sosiaalipuolelle nähtiin hyvänä asiana ja sen koettiin ohjaavan pois sairauskeskeisestä ajattelusta. Kulttuurista näkökulmaa ja terveydenhuollon perusasioita olisi toivottu koulutukseen enemmän. Tietoa palvelujärjestelmistä, lainsäädännöstä ja palveluohjauksesta työmenetelmänä olisi omaan koulutukseen toivottu myös enemmän. Nähtiin, että tulevaisuudessa palveluohjauksen tarve tulee kasvamaan ja että koulutussisällön muutoksilla on lähdetty vastaamaan tähän haasteeseen. Esimiesopinnot ja työyhteisötaidot koettiin koulutuksessa olleen hyvät, taloushallintoa olisi kaivattu lisää. Koettiin kuitenkin myös, että kaikkea tietoa koulu ei pysty tarjoamaan, eikä ole tarkoituksenmukaistakaan.

Koulutus itsessään koettiin vaativana, varsinkin monimuotokoulutus, jossa oli paljon itseopiskelua. Tiedonhankintataidot nähtiin perustaidoksi omassa työssä ja nähtiin, että nämä taidot olivat karttuneet koulutuksen myötä. Myös oma gerontologinen osaaminen ja näkemys olivat koulutuksen myötä laajentuneet ja vuoro-

vaikutusosaaminen parantunut. Esimies ja työyhteisötaidot koettiin koulutuksessa sekä tiedollisesti että taidollisesti antoisiksi. Koulusta oli saatu myös osaamista oman työn kriittiseen tarkasteluun ja kehittämiseen. Tietoteknillistä opetusta olisi koulutukseen kaivattu enemmän.

4.2.1 Tieto

Geronomit olivat tyytyväisiä koulutuksen tarjoamaan laajaan gerontologiseen tietopohjaan. Koettiin, että lainsäädäntö on ohjannut koulutuksen kehittymistä ja että koulutus on mennyt oikeaan suuntaan, palveluohjausta enenevässä määrin painottaen. Sosiaalipuolelle painottumista pidettiin hyvänä asiana. Osa koki koulutuksessa pohjaoletuksena olevan opiskelijoiden pohjatieto vanhustyöstä.

”Kyllä mie olin opintoihin tyytyväinen...geronomikoulutus antaa hyvän tietopohjan...kyllä minusta on hyvä, että se painottuu sinne sosiaalipuolelle.”

”Se on tosi hyvään suuntaan mennyt se koulutus...lainsäädäntö niin sieltäki se koulutus ammentaa sitä sisältöä mihin geronomeja tarvitaan, no palveluohjaukseen...”

”Muutama oli aivan eri alalta, ja osalle oli sitten haastavampaa, koska välillä tuntuu että pohjaoletuksena oli se, että meillä oli jotain pohjatietoa...”

”Perusasiakastyöhön, ihmissuhdetyöhön antoi hyvät eväät ja antoi hyvän tiedollisen pohjan tähän työhön.”

Koulutuksen koettiin tarjoavan laaja-alaisen tietopohjan ikääntymisestä eli gerontologiasta. Gerontologinen tieto jakaantui vanhustyöhön, geriatriaan ja tietoon vanhusasiakkuudesta. Ikääntymistä käsiteltiin laaja-alaisesti ja monitasoisesti huomioiden kaikki osa-alueet; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen. Koulutuksen

koettiin ohjaavan pois sairauskeskeisestä ajattelusta. Lääkehoidon laajuus ja riittävyys aiheutti pohdintaa. Terveystenhuollon perusasioita olisi toivottu koulutukseen enemmän, ajatellen varsinkin opiskelijoita, joilla ei ollut aikaisempaa terveydenhuollon koulutusta. Kulttuurista näkökulmaa koettiin koulutuksessa käsiteltävän liian vähän.

”Opiskelussa mentiin syvemmälle ja laaja-alaisemmin lähestyttiin sitä vanhenemista ja vanhuutta ja eritasoisesti sitä tarkasteltiin...laaja-alaisesti kaikki fyysinen, psyykinen, sosiaalinen kaikki nämä osa-alueet.. se on se mikä on tärkein koko koulutuksessa...”

”Se on laajentanut sitä gerontologista näkemystä, sitä ajatellaan laajemmin ihmistä kokonaisvaltaisemmin...”

”Geronomina ei sillai voi, vaikka ymmärtääkin lääkehoidosta, että eihän siitä sillai pihalla oo, mutta ei kuitenkaan voi vastata lääkehoidosta...”

”Aikaisempaa taustaa, lähihoitajapuolen sehän on semmosta sairauskeskeistä ajattelua.. se ajattelutapa muuttui, se laajeni...”

”Itellä on se vahva se lähihoitajan ja tietää sen puolesta paljon terveydenhuolto puolen asioita, mutta jos ajatellaan sellasia joilla ei oo...”

”Toki oli monikulttuurisuuskurssi, jossa oli näitä etnisiä vähemmistöjä ja sitten oli seksuaalivähemmistöjä, mutta se oli vain yksi kurssi...”

Koulutuksen koettiin tarjoavan tietoa palvelujärjestelmistä ja lainsäädännöstä, mutta osa koki, että liian vähän ja pintapuolisesti.

”Se koulutushan antaa tosi hyvät valmiudet just tähän siihen palvelujärjestelmän ymmärtämiseen...”

”Ehdottomasti jäin kaipaamaan palvelujärjestelmäosaamista, ja siten lainsäädäntöpuoli jäi kevyeksi koulutuksessa...”

Palveluohjaus työmenetelmänä koettiin keskeiseksi ja tärkeäksi geronomiopinnoissa ja sitä olisi omiin opintoihin kaivattu enemmän. Nykyisen koulutuksen katsottiin antavan hyvät tiedolliset valmiudet palveluohjauksessa työskentelyyn.

”Opimme geronomeina sen palveluohjauksen laaja-alaisuuden...”

”Mie jäin rehellisesti kaipaamaan palveluohjausta...huomattiin se on nyt mitä painotetaan.. se on tosi hyvään suuntaan menny se koulutus...”

”Kun mietin sitä minun koulua ja on nyt nähny sitä teidänki koulutuspohjaa...niin hyvät valmiudet palveluohjaukseen, siihen se on kokenänpäähän...”

”Palveluohjausta tullaan tarvimaan yhä enemmän, ja koulutuskin kattoo näitä lakeja ja sen myötä muutetaan sitä koulutussisältöä vastaamaan tulevaisuuden tarvetta...opettajatkin sanoo että se on se palveluohjaus mihin moni on työllistynyt...”

Esimiesopinnot ja työyhteisötaidot koettiin koulutuksessa olleen hyvät. Esimiestyö on käytännössä hyvin monipuolista ja koettiin, että kaikkea tietoa koulu ei pysty tarjoamaan, eikä ole tarkoituksenmukaistakaan. Taloushallintoa olisi koulutukseen toivottu enemmän.

”Esimiestaidot, minusta ne oli tosi hyvät ne työyhteisötaidot mitä käytiin, miten alaisten kanssa toimitaan, ja miten työyhteisössä ja millaisia menetelmiä siihen...puheeksiotto, miten kaikki palaverikäytännöt, ja miten esimiehen tulisi toimia työyhteisössä, työpaikalla...”

”Tai sitten jotaki taloushallintoa, ehkä sitä, sehän vois olla vaikka valinnaisena...jostaki budjeteista, tämmösistä... mutta en mie tiä

voidaanko koulussa alkaa jotaki KVTESSiä opettaan, kyllä se täytyy ihan itte kirjasta lukea.”

4.2.2 Taito

Geronomikoulutus itsessään nähtiin vaativana, varsinkin monimuotokoulutus, jossa koettiin olevan paljon itseopiskelua. Tiedonhankintataitojen karttumisen koulutuksen edetessä koettiin tärkeäksi, koska oleellisen tiedon löytäminen nähtiin perustaidoksi omassa työssä.

”Monimuotokoulutus, jossa läsnäolopäiviä oli rajallisesti ja itseopiskelua tehdään paljon...sehän vaatii paljon ja se vaatii sulta iteltä paljon, sitä asioitten setvimistä, selvittämistä...”

”Toki sitten näitä opiskeluun liittyviä taitoja, tiedon hankinta kaikki nämä...se antoi hyvin laaja-alaista taitoa ja sitä, että osaa hakea tietoa osaa suodattaa sieltä mikä on oleellista ja miten käyttää tietoa hyväkseen...”

Gerontologinen osaaminen koulutuksessa jakaantui laaja-alaiseen, kokonaisvaltaiseen gerontologiseen näkemykseen ja vanhustyön taitoihin. Koettiin, että vaikka oli aikaisempi vanhustyön koulutus ja työkokemus, niin oma gerontologinen näkemys oli koulutuksen myötä laajentunut. Aikaisemman koulutuksen pohjalta osa oli saanut koulutuksen alun opinnoista ja harjoitteluista vapautuksen, mutta pääsääntöisesti harjoittelut koettiin hyviksi. Suoniverinäytteiden oton harjoittelu koettiin turhaksi. Lääkehoidon osaamisen laajuus mietitytti.

”Se anto siihenki semmoset taidot, vanhustyöhön...jotenki osaa ajatella laajemmin, mihinhän tuo liittyy ja sitä elämänhistoriaa ja kaikkia tämmöstä...se on tullu sieltä...”

”Ainakin se on laajentanut sitä gerontologista näkemystä, tavallaan auttanut avaamaan silmiä siihen ajattelutapaan, että sitä ajatellaan laajemmin ihmistä kokonaisvaltaisemmin...”

”Me ei ikinä tulla geronomeina ottamaan kenestäkään suoniverinäytteitä, niin tavallaan semmoset asiat mun mielestä oli vähän niinku turhia...”

”Jakaisko geronomi lääkkeitä...en tiä...koulutushan antais siihen mahdollisuuden, valmiudet.”

Vuorovaikutusosaaminen jakaantui dialogisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja yhteistyötaitoihin. Koettiin, että dialoginen osaaminen oli parantunut koulutuksen myötä. Koulutuksesta oli saatu välineitä siihen, miten tukea ikääntyneen toimijuutta ja miten toimia asiakaslähtöisemmin. Koulutuksessa oli painotettu ja opittu yhteistyötaitoja eli monialaista yhteistyötä ja verkostotyötä.

”Siellä avautu, että mitä se on se asiakaslähtöisyys...”

”Dialogisuus nousi sieltä ja se asiakkaan oman äänen kuuleminen geronomikoulutuksen myötä...”

”Tarkka pitää olla sen rajan suhteen milloin sie vahvistat sen asiakkaan omatoimijuutta ja milloin sie ehkä vähän alat holhoamaan tai viet niitä voimavaroja, pitää olla herkkä sen asian kanssa. Minusta tuntuu koulutuksesta sai sitten siihen välineitä.”

”Ja tapahtumien järjestämisestä, yhteistyöstä, verkostotyöstä hyvin laajasti oppi kyllä sen koulutuksen myötä ja siitä varmaankin on sitten hyötyä tässä työssä.”

”Se laaja-alaisuus ja moniammatillisuus...sitä on kyllä geronomikoulutuksessa painotettu, että käyttäkää hyväksi myös muiden osaamista...”

Palveluohjausosaaminen nähtiin tärkeänä osana koulutusta, jota olisi omaan koulutukseen kaivattu lisää.

”Se koulutushan antaa tosi hyvät valmiudet just tähän palveluohjaukseen, ja siihen palvelujärjestelmän ymmärtämiseen ja just siihen ikääntyneen maailman ymmärtämiseen, mitä on olla ikääntynyt? mitä siihen liittyy?”

”Opimme geronomeina sen palveluohjauksen laaja-alaisuuden, sen merkityksen sen ikääntyvän elämään, tavallaan loppuelämäänkin. Se avarsi ajattelutapaa.”

Esimies- ja työyhteisötaidot koettiin koulutuksessa sekä tiedollisesti että taidollisesti antoisiksi. Koulusta oli saatu myös osaamista oman työn kriittiseen tarkasteluun ja kehittämiseen. Esimiestyöstä keskusteltaessa tietotekniset taidot nousivat esille ja ne koettiin oman työn kannalta tärkeiksi. Tietoteknillistä opetusta olisi koulutukseen kaivattu enemmän.

”Pystyy kriittisesti tarkastelemaan sitä omaa työtapaa ja kehittämään sitä työtä.”

”Työelämään taitoja...esimiestaidot, minusta ne oli tosi hyvät ne työyhteisötaidot mitä käytiin, miten alaisten kanssa toimitaan ja miten työyhteisössä ja millaisia menetelmiä siihen...puheeksiotto, miten kaikki palaverikäytännöt ja miten esimiehen tulisi toimia työyhteisössä, työpaikalla.”

”Ja sitten mikä mulla on vieläki vain auttava, on exel ohjelman käyttäminen... niin se auttais itteä ko ossais käyttää sen exelin hyvin, se helpottais työtä.”

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tällä tutkimuksella etsittiin vastausta seuraaviin kysymyksiin; millaista osaamista geronomien mielestä ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus ja neuvonta vaativat ja millaiset valmiudet geronomeilla on omasta mielestään ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyrittiin ikääntyneiden palveluohjauksessa annettavan neuvonnan ja ohjauksen osaamisen kartoittamiseen, eli millaista tietoa, taitoa ja asiantuntijuutta asiakasprosessi vaatii ja mistä osaaminen syntyy.

Gerontologinen palveluohjaus käsitettiin ikäihmisille suunnattuna, ikäihmisten tarpeista lähtevänä ohjauksena ja neuvontana, joten kohderyhmä erityispiirteiden tunteminen ja ymmärtäminen nähtiin tärkeänä.

Laaja-alaisen gerontologisen tiedon hallinnan lisäksi tuli hallita palvelujärjestelmät, lainsäädäntö, palveluohjausprosessi, erilaiset asiointikanavat ja etiikka. Ikääntyneiden palveluohjaus ja -neuvonta vaativat geronomien mielestä tekijältään myös monipuolisia taitoja. Tärkeimmäksi osa-alueeksi nousi vuorovaikutusosaaminen ja siinä asiakkaan kohtaaminen. Muiksi taidon osa-alueiksi nousivat gerontologinen osaaminen, ikääntyneen itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen, ohjaus- ja neuvontaosaaminen, prosessinomaisen palveluohjauksen hallinta, päätöksentekotaidot ja erilaisten asiointikanavien sekä oman työn hallinta. Palveluohjaus työnä katsottiin vaativan työntekijältä myös paineensietokykyä.

Asiantuntijalla katsottiin olevan laaja gerontologinen tietous, osaaminen ja varmuus, mitä hän kykeni soveltamaan työhönsä. Asiantuntijuuteen katsottiin kuuluvaksi myös kokemuksellisuus, kehitysorientoituneisuus ja ammattietiikka.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että gerontologinen eli ikääntyneiden palveluohjaus ja -neuvonta vaativat tekijältään monipuolista tietotaitoa, mutta erityisesti laajaa gerontologista ja sosiaali- ja terveydenhuoltoon

liittyvää tietoa, sekä taitoa kohdata ikääntynyt verkostoineen. Vuorovaikutusosaaminen nostettiin taidoissa, mutta myös asiantuntijuuden kohdalla tärkeimmäksi osaamisen osa-alueeksi.

Toisella tutkimuskysymyksellä pyrittiin tunnistamaan millaista osaamista geronomikoulutus tuottaa ja millaiset valmiudet se antaa ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen.

Geronomit olivat tyytyväisiä koulutuksen tarjoamaan laajaan gerontologiseen tietopohjaan ja tiedollisten valmiuksien lisäksi sen koettiin lisänneen ymmärrystä ikääntymisestä ja palveluohjauksen laaja-alaisesta vaikutuksesta ikääntyneen elämään. Laajan gerontologisen tietopohjan lisäksi koulutuksen tuottamaan tiedolliseen osaamiseen katsottiin kuuluvaksi palvelujärjestelmätietous, lainsäädäntö, palveluohjaus työmenetelmänä ja esimies- ja työyhteisötaidot. Koulutukseen kuului myös perusopintoja, kuten ruotsi ja englanti. Omaan koulutukseensa geronomit olisivat toivoneet enemmän tietoa ja opetusta palvelujärjestelmistä, lainsäädännöstä, palveluohjauksesta, terveydenhuollon perusasioista, taloushallinnosta ja kulttuurista näkökulmaa olisi myös toivottu enemmän.

Geronomit kokivat, että dialoginen osaaminen oli parantunut koulutuksen myötä. Koulutuksesta oli saatu välineitä siihen, miten tukea ikääntyneen toimijuutta ja miten toimia asiakaslähtöisemmin. Koulutuksen tuottamaan taidolliseen osaamiseen katsottiin kuuluvaksi yleiset opiskelutaidot, vuorovaikutusosaaminen, gerontologinen osaaminen, palveluohjausosaaminen, oman työn kehittämistäidot ja esimies- ja työyhteisötaidot. Tietoteknillistä opetusta olisi kaivattu lisää.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että geronomit kokivat koulutuksensa antavan hyvät valmiudet ikääntyneiden palveluohjaajana toimimiseen. Haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä omaan koulutukseensa ja sen katsottiin antavan hyvät tiedolliset ja taidolliset valmiudet palveluohjauksessa työskentelyyn. Nähtiin, että geronomikoulutus on mennyt parempaan, palveluohjausta painottavampaan suuntaan.

6 POHDINTA

Sote eli sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja sen myötä valinnanvapauden kasvaminen tulee lisäämään kaikkien asiakasryhmien, mutta erityisesti ikääntyneiden palveluohjauksen tarvetta. Tämän tutkimuksen aiheen valintaan vaikuttivat siis aiheen ajankohtaisuus, mutta myös tutkijan oma mielenkiinto. Aiheesta ei myöskään löytynyt aikaisempia vastaavanlaisia tutkimuksia. Tässä tutkimuksessa on pyritty perehtymään kotimaiseen aineistoon ja tutkimustietoon monipuolisesti, kansainväliseen tutkimustietoon olisi voinut perehtyä enemmän. Tämän tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkija on itse tehnyt opinnäytetyön kaikki vaiheet, mutta parityö olisi ehkä tuonut työhön monipuolisempaa näkökulmaa ja pohdintaa. Tutkimustyön tekeminen yksin oli haasteellista ja ohjaajan merkitys korostui.

Geronomi on kokonaisvaltaisen vanhustyön osaaja ja koska heitä on työllistynyt ikäihmisten palveluohjaukseen, valikoituivat he tämän tutkimuksen kohderyhmäksi. Mahdollisia haastateltavia informoitiin etukäteen ja tiedusteltiin heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseen. Työn toteutuksen lähtökohtana oli, että tutkimuksesta ei voi tunnistaa osallistuneiden henkilöllisyyttä. Tämän tutkimuksen luotettavuutta lisää oikeanlainen kohderyhmä ja se, että haastattelut teki tutkija itse käyntihaastatteluina ja haastattelut nauhoitettiin. Haastattelut toteutettiin rauhallisissa, erillisissä tiloissa ja niille oli varattu riittävästi aikaa. Haastattelut kestivät 30-50 minuuttia. Koehaastattelua ei tässä tutkimuksessa tehty, mutta se olisi ehdottomasti kannattanut tehdä. Johdattelevilta kysymyksiltä ei täysin vältytty. Tähän tutkimukseen osallistui neljä geronomia ja se osoittautui ajankäytöllisesti sopivaksi määräksi.

Tämän tutkimuksen luotettavuudesta kertoo oikeanlaisen tutkimusmenetelmän ja haastattelumuodon valinta. Haastattelut tuottivat runsaasti asianmukaista tietoa. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti se, että tutkittavasta aiheesta haluttiin kokonaisvaltaista tietoa, geronomien näkökulmasta. Haastattelumuodoksi valikoitui teemahaastattelu, koska siinä korostuvat ihmisten tulkinnat aiheesta ja se tuo näin tutkittavien äänet parhaiten kuuluviin.

Haastatteluja eli alkuperäistä aineistoa käytettiin asioiden tarkisteluun ja käsitteiden tarkentamiseen koko tutkimuksen analysoinnin ajan. Tällä pyrittiin mahdollisimman oikeanlaiseen tulkintaan tutkittavasta aiheesta. Aineiston analysoinnissa luokittelun perusteena olivat teoriasta esille nousseet käsitteet tieto, taito ja asiantuntijuus. Tavoitteena oli osaamisen tarkastelu mahdollisimman syvällisesti ja monipuolisesti. Alkuperäisen aineiston useaan kertaan lukeminen ja suorat haastatteluotteet lisäävät tämän tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen eettisyydestä kertovat se, että haastatteluun ja haastattelun nauhoitukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Osallistujia informoitiin etukäteen, eikä heidän henkilöllisyytensä paljastu tutkimustyössä. Haastateltavilta pyydettiin kirjalliset luvat haastattelujen nauhoittamiseen. Toimeksiantajalle toimitettiin tutkimussuunnitelma ja toimeksiannosta on kirjallinen sopimus.

Palveluohjaus on kattokäsite, jonka sisään sopivat eritasoiset palveluohjauksen työotteet ja -mallit. Palveluohjaus voidaan nähdä kolmitasoisena neuvonta- ja palveluohjausmallina. (Hänninen 2007, Suominen & Tuominen 2007, Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.) Tässä tutkimuksessa gerontologisesta palveluohjauksesta puhuttaessa, käytettiin käsitteitä palveluohjaus ja/tai -neuvonta, tämän tutkimuksen lähdekirjallisuuden mukaisesti. Näiden käsitteiden rinnalla on jo paljon käytössä asiakas- ja palveluohjauksen käsite (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017), jonka rakenteen ja sisällön kehittämiseen KAAPPO kokeilu liittyy (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Palveluneuvonta ja – ohjaus käsitettä käytetään myös mm. Toimiva kotihoito Lappiin hankkeessa.

Geronomien mielestä ikääntyneiden asiakaslähtöinen palveluohjaus ja -neuvonta vaativat tekijältään laajaa gerontologista tietoa ja osaamista, tämän ovat todenneet myös Backman ym. (2002) ja Salonen (2002). Laaja-alaisen gerontologisen tiedon hallinnan lisäksi tulee hallita palvelujärjestelmät, lainsäädäntö, palveluohjausprosessi, erilaiset asiointikanavat ja etiikka. Seppänen (2006) ja Salonen (2002) ovat julkaisuissaan todenneet vanhussosiaalityön tietopohjan rakentuvan edellä mainituille asioille. Palveluohjaajan työstä tekee haastavan, ei ainoastaan laajan tietopohjan hallinta, vaan aktiivisen tiedonhankinnan ja ajan tasalla pysymisen edellytys, mikä katsottiin osaksi palveluohjaajan ammattitaitoa.

Tärkeimmäksi osaamisalueeksi nousivat vuorovaikutusosaaminen ja asiakkaan kohtaaminen. Verkostoituvassa maailmassa vuorovaikutusosaaminen on tärkeä ja keskeinen osaamisalue, jota palveluohjaus parhaimmillaan työtapana edustaa (Suominen & Tuominen 2007). Kaikilla haastateltavilla oli työstään useamman vuoden kokemus, joten heidän kohdallaan voitiin jo puhua asiantuntijuudesta. Vuorovaikutusosaaminen nostettiin myös asiantuntijuuden kohdalla tärkeimmäksi osaamisalueeksi.

Palveluohjaajan pyrkimyksenä tuli olla itsensä tarpeettomaksi tekeminen, tämä on todettu myös monissa julkaisuissa mm. Hänninen (2007) sekä Suominen ja Tuominen (2007). Kuntouttavaan työotteeseen toteutumisen esteeksi koettiin asenteet, sillä monilla asiakkailla ja heidän omaisillaan ajattelu nähtiin palveluhakuisena.

Osa viranhaltijoina toimivista geronomeista koki ajoittain ristiriitaisuutta asiakkaan tarpeen ja tarjonnan mahdollisuuden välillä, kun taas osa koki, että myöntämisperusteet ja kriteerit ohjaavat selkeästi työtä, eikä ristiriitoja synny. Suominen ja Tuominen (2007) toteavat, että palveluohjaajan tulisi toiminnassaan olla riippumaton suhteessa lainsäädäntöön ja siihen liittyvään viranomaisvastuuseen. Palveluohjaajan toimiminen etuuskien vartijana voi vaarantaa puolueettoman palveluohjaustyön.

Tulevaisuuden haasteita on monia. Asenteisiin vaikuttaminen on yksi niistä. Miten muuttaa ikääntyneiden ja heidän lähiverkostonsa ajattelua/asenteita palveluhakuisesta ratkaisuhakuiseksi eli ei kaikille kaikkea, vaan ratkaisu asiakkaan todellisiin tarpeisiin. Asiakkaan vastuuttaminen omaan arkeen vaikuttamiseen ja tarvittavien toimenpiteiden tekemiseen, mahdollistaisi kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Prosessinomaista palveluohjausta ja -neuvontaa tulisi tarjota jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Valinnanvapaus tulee lisäämään ikääntyneiden ohjauksen ja neuvonnan tarvetta, miten taataan tämä palvelu kaikille tasapuolisesti? Monikanavaisuus on tietysti yksi ratkaisu, mutta miten taata tasavertainen ohjaukokemus ja miten tunnistaa

todelliset palveluntarpeet esimerkiksi chatissa? Oikeanlaisen asiointikanavan valintaa kullekin asiakkaalle pidettiin tärkeänä samoin kuin sitä, että asiakasta ei luukuteta. Monikanavaisuus ja teknologian lisääntyminen huolestutti. Koettiin, että ikääntyneiden arvostama ihmiseltä ihmiselle palvelu vähenee ja tilalle tulee asiointikanavia, joita ikääntyneet eivät hallitse.

Olisikin tärkeää, että ikääntyneet otettaisiin aktiivisesti mukaan suunnittelemaan heille tarkoitettuja palveluja. Kehittäjäasiakastoiminnalla tarkoitetaan asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä, konkreettista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessien muotoilua (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus). Toimiva kotihoito Lappiin hankkeessa kehittäjäasiakkaita on hyödynnetty mm. sähköisten palveluiden kehittämisessä.

Geronomikoulutuksessa tulisi lisätä teknologista osaamista ja palveluohjauksessa monikanavaisuuden huomioimista, koska se on tulevaisuutta. Salonen (2002) on todennut, että eriarvoistuminen, elämäntyylien ennakoimattomuus, monikulttuurisuus ja uuden tyyppiset sosiaaliset ongelmat ovat muodostumassa selkeäksi osaksi vanhussosiaalityötä ja se vaatii työntekijöiltä uudenlaista kulttuurista lukutaitoa. Tämä tulisi huomioida myös koulutuksessa. Asiakaslähtöisyyden turvaamiseksi kehittäjäasiakastoimintaa tulisi lisätä kaikessa palveluohjaukseen liittyvässä kehittämistyössä.

Tästä tutkimuksesta nousseita mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla palveluohjaajan riippumattomuus, kuinka paljon virassa toimiminen todella vaikuttaa/vaarantaa ikääntyneen puolueettoman palveluohjaustyön? Toisena mielenkiintoisena tutkimusaiheena voisi olla geronomikoulutuksen päiväopiskelun ja monimuoto-opiskelun vertailu. Tulisiko esimerkiksi opiskelijan, jolla ei ole aikaisempaa terveyden- tai sosiaalipuolen koulutusta valita päiväopinnot?

Geronomi on kokonaisvaltaisen vanhustyön osaaja, sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Geronomit kokivat saaneensa koulusta osaamista oman työn kriittiseen tarkasteluun ja kehittämiseen ja olivatkin hyvin kehitysorientoituneita. Gerontologisen palveluohjauksen koettiin olevan geronomin ominta alaa ja tämä

olisi hyvä huomioida kehitettäessä ikääntyneiden palveluohjausta ja -neuvontaa asiakaslähtöisemmäksi.

Tämän tutkimustyön tekeminen on ollut haasteellinen, mutta antoisa kokemus. Gerontologisen eli ikääntyneiden palveluohjauksen ja -neuvonnan käsite on avautunut ja selkiyttänyt omaa työtä ikääntyneiden palveluohjauksessa. Toivon, että tämä tutkimustyö lisää ymmärrystä gerontologisesta palveluohjauksesta sekä geronomin laaja-alaisesta vanhustyön osaamisesta ja sopivuudesta nimenomaan ikääntyneiden palveluohjaustyöhön.

LÄHTEET

Backman, K., Eloniemi-Sulkava, U., Finne-Soveri, H., Paasivaara, L., Vaarama, M. & Voutilainen P. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes oppaita 49. Saarijärvi: Gummerus.

Challis, D. & Davies, B. 1986. Case management in community care. Crown Copyright. Printed and bound in Great Britain. The Camelot Press plc, Southampton.

Glastonbury, B. & Orme, J. 1993. Care management. Tasks and Workloads. British Association of social workers. The Macmillan press Ltd. Printed in Hong Kong.

Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Tammi, 32-46.

Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. 2016. Gerontologia. 3.-4. Painos. Helsinki: Kustannus oy Duodecim.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Jyväskylä: Gummerus.

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

Honkakoski, A., Kinnunen, P., Raappana, M. & Vuorijärvi, P. 2015. Palveluohjaus- avain asiakastyöskentelyyn ja palveluhallintoon. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oulu 2015. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisuja 39. Viitattu 13.1.2018. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raporteja n:o 20.

Jylhä, M. & Pohjolainen, P. 1990. Vanheneminen ja elämäntilanne, sosiaaligerontologian perusteita. Mänttä: Weilin+Göös.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2018. Opinnäytetyöpakki. Viitattu 1.1.2018. <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tavoite-ja-tarkoitus>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2018. Opinnäytetyöpakki. Viitattu 2.2.2018. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

Karisto, A., Kröger, T. & Seppänen, M. 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: PS-kustannus. WS Bookwell Oy.

Kemin kaupunki. 2018. Asiakas- ja palveluohjaus. Seniorineuvonta. Viitattu 31.1.2018. <http://www.kemi.fi/palvelut/sosiaalipalvelut-2/lansi-pohjan-seniorineuvonta/>

Korpi, J. & Lehtinen, A. 2014. Ikääntyneiden toiveita ja odotuksia palveluohjauksesta Nokian kaupungissa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kärkihanke. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016-2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:32.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6.

Minkkinen, V. 2016. Ikääntyvien palveluohjauksen neuvontapiste Nestorin toiminnan kehittäminen Rovaniemellä. Lapin ammattikorkeakoulu, YAMK. Terveystiedon edistämisen koulutus. Opinnäytetyö.

Niskala, A. 2016. Toimiva kotihoito Lappiin. Monipuoliset tuen muodot kotona asumiseen. Hankesuunnitelma.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. 2011-2013. Hämeenlinnan kaupunki.

Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. Väli-Suomen IKÄKASTE - ÄLDRE KASTE II 1.11.2011-31.10.2013. Kanta-Hämeen Pitsi.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2018. Toimiva kotihoito Lappiin. Viitattu 24.2.2018. http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/index_html <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/palveluneuvonta>

Runcan, P-L., 2013. Case management in social work. București Editura Didactică și Pedagogică.

Salonen, K. 2002. Vanhussosiaalityö ammattina. Tutkimus vanhussosiaalityöntekijöiden ammattitaidosta, työkokonaisuuksista, tiedoista, taidoista, ammatillisista kvalifikaatioista, kompetenssista sekä toiminnallisista ympäristöistä. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 2. Lisensiaatintyö. Turku: Turun kaupungin painatusosasto.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Seikkula, J. & Arnkil, T. (2009). Dialoginen verkostotyö. Kirjoittajat ja Terveystiedon ja hyvinvoinnin laitos. Esa Print oy.

Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Suomen Geronomiliitto ry. 2018. Geronomi, kompetenssit. Viitattu 14.1.2018. <https://www.suomengeronomiliitto.fi/geronomi/kompetenssit>

Suomen palveluohjausyhdistys ry. 2018. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 13.1.2018. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Suomen sosiaali ja terveys ry. 2016. Sote-uudistus lisää palveluohjauksen tarvetta. Viitattu 13.3.2018. <https://www.soste.fi/ajankohtaista/sote-uudistus-lisaa-palveluohjauksen-tarvetta.html>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. 1. painos. Helsinki. Profami oy.

Turunen, M. 2017. Palveluohjaus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 24.2.2018. http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/palveluneuvonta/verkostopalaverit/verkostopalaveri_100517/palveluohjaus_minna_turunen/view

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017. KAAPO-työpaja 13.10.2017, THL. Pirkanmaan Ikäneuvo. Viitattu 31.1.2018. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kehitetaan-ikaihmissen-kotihoitoa-ja-vahvistetaan-kai-ken-ikaisten-omaishoitoa-i-o-i-o-tyopajat-2017/keskitetty-asiakas-ja-palveluohjaus>

LIITTEET

- Liite 1. Teemahaastattelun runko
- Liite 2. Opinnäytetyöhön osallistuminen, lupa haastattelun nauhoittamiseen
- Liite 3. Toimeksiantosopimus

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teemat:

GERONTOLOGINEN PALVELUOHJAUS

- Asiakaslähtöinen/vuorovaikutteinen palveluohjausprosessi; palveluohjauksesta sopiminen, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma jne. Asiakkaan tarpeiden ja palvelutarjonnan kytkeminen yhteen
- Ikääntymisen ennakointi; ennaltaehkäisy, hyvinvoinnin edistäminen
- Ikääntyneen itsenäisyyden tukeminen, voimavarojen ja riskitekijöiden korjaus
- Ikääntyneen hyvinvointi ja sosiaalinen turvallisuus; yksilö, yhteisö ja yhteiskunta

PALVELUOHJAUS- JA NEUVONTAOSAAMINEN; TIETO, TAITO, ASIANTUNTIJUUS

- Koulutus, teoretieto; mm. palveluohjaus työmenetelmänä, gerontologinen sosiaalityö
- Asiantuntijatieto; tehtävien edellyttämä ydinosaaminen, verkostotyöskentely, kokemustieto asiakasryhmästä, palvelukokonaisuudet ja -järjestelmät
- Vuorovaikutusosaaminen
- Monialainen gerontologiaosaaminen
- Ikäihmisen toimijuus ja toimintakyvyn laaja-alainen arviointi
- Ikäihmisen hyvinvoinnin edistäminen
- Ikäihmisen palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus
- Ikääntyvän väestön palvelut ja niitä ohjaava lainsäädäntö
- Palveluohjaajan erilaiset toimintamallit

GERONOMIN OSAAMINEN/KOMPETENSSIT

- gerontologinen osaaminen
- monialainen arviointiosaaminen
- ohjausosaaminen
- gerontologinen hoiva-, hoito- ja kuntoutusosaaminen

- palvelujärjestelmäosaaminen
- johtamis-, kehittämis- ja laadunhallinta osaaminen

Liite 2. Opinnäytetyöhön osallistuminen, lupa haastattelun nauhoittamiseen

OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMINEN

Osallistun geronomiopiskelija Päivi Torvinen-Sandholmin opinnäytetyöhön, jonka aiheena on gerontologinen palveluohjaus. Haastatteluni saa nauhoittaa ja materiaalia saa käyttää kyseisessä opinnäytetyössä. Henkilöllisyyteni ei paljastu opinnäytetyön missään työvaiheessa.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitukset

Haastateltava

Haastattelija

Nimenselvennykset

Liite 3. Toimeksiantosopimus

LAPIN AMK¹
Lapland University of Applied Sciences

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten opinnäytelöiden yhteydessä, joita toteutetaan ammattikorkeakoulun ulkopuolisen rahoituksen hankkeessa.

Toimeksiantaja	Nimi (esim. yritys) Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus/Lapin toimintayksikkö/ Toimiva kotihoito Lappiin -hanke Yhteystiedot (yhteyshenkilö, puhelin, sähköposti) Sanna Vuorimäki, kehittäjäyhteistyö, 040-1601600, sanna.vuorimaki@lapinamk.fi	
	Työn aihe Gerontologinen palveluohjaus	
Tekijä	Nimi Päivi Torvinen-Sandholm	Opiskelijanumero
	Katuosoite	Postinumero Postitoimipaikka
	Puhelin	Sähköpostiosoite
	Suoritettava tutkinto Geronomi AMK	Ryhätunnus KA72G155
Lapin AMK	Yhteyshenkilön nimi (Ohjaaja) Tuula Ahokumpu	Tehtävänimike
	Toimipaikka ja osoite	
	Puhelin	Sähköpostiosoite
Hanke	Opinnäytetyö liittyy seuraavaan Lapin AMKin ulkopuolisen rahoituksen hankkeeseen (hankkeen nimi, hankennumero, rahoituslähde/-ohjelma):	
	Toimeksiantosopimuksen ehdot	
Ohjaus	Ohjaaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja 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 sähköisessä muodossa.	
Oikeudet	Opinnäytetyö toteutetaan Lapin AMKin ulkoisella rahoituksella toteutettavan hankkeen yhteydessä. Tekijä ja Ohjaaja luovuttavat Toimeksiantajalle ja Lapin AMK:lle ulkoisella rahoituksella toteutettuihin, aikaansaamiinsa tuloksiin sellaiset oikeudet, jotka Lapin AMK on sitoutunut pitämään itsellään tai luovuttamaan edelleen Lapin AMKin solmimissa rahoitus- ja yhteistyösopimuksissa. Kyseiset tulosten omistus- ja immateriaalioikeuksia koskevat sopimusehdot on toimitettu Tekijälle ja Ohjaajalle tiedoksi ja allekirjoittamalla tämän sopimuksen he hyväksyvät ne itseään sitoviksi. Ellei toisin sovita, ei kyseisten oikeuksien luovutuksesta makseta korvauksia. Mikäli edellä mainitut sopimusehdot eivät sitä nimenomaisesti estä, opinnäytetyön tekijälle jää kuitenkin aina rinnakkaiset käyttöoikeudet opinnäytetyöhön muunteluoikeuksien.	
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	Ohjaajalla ja opinnäytetyön Tekijällä 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	Alekirjoitus
Toimeksiantaja	Koumari 5.10.2017	
Tekijä	Rovaniemi 15.11.2017	
Lapin AMK	Koumari 20.11.2017	