

Minna Karjalainen & Anna Tuominiemi

PALVELUOHJAAJIEN KOKEMUKSIA PALVELUOHJAUSKOULUTUKSEN SISÄLLÖSTÄ
JA HOITOTYÖN OSAAMISEN HYÖDYNTÄMISESTÄ PALVELUOHJAAJAN TYÖSSÄ

Opinnäytetyö

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU

SOSIAALI- JA TERVEYSALA

Hoitotyön koulutusohjelma

Syksy 2006



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Ala Sosiaali- ja terveysala	Koulutusohjelma Hoitotyö
Tekijä(t) Minna Karjalainen ja Anna Tuominiemi	
Työn nimi Palveluohjaajien kokemuksia palveluohjauskoulutuksen sisällöstä ja hoitotyön osaamisen hyödyntämisestä palveluohjaajan työssä	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Ikäihmisen hoitotyö/ pitkäaikaisspotilaan hoitotyö	Ohjaaja(t) Juha Oikarinen/ Teija Ravelin
Aika Syksy 2006	Sivumäärä 48+liitteet
Tiivistelmä Vanhenemisprosessin mukanaan tuomat muutokset vaikuttavat ikääntyvän kotona selviytymiseen. Palveluohjauksella voidaan tukea ikäihmisen kotona selviytymistä. Palveluohjaus on asiakasläh- töistä toimintaa, jonka tavoitteena on, että jokainen palveluohjausta tarvitseva henkilö saisi juuri hänelle sopivia palveluita. Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hanke on sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishanke vuosina 2004–2006. Hankkeen tavoitteena on ottaa käyttöön palveluohjausjärjestelmä vanhuspal- veluissa. Lisäksi tavoitteena on vanhuspalveluhenkilöstön, vanhuspalveluiden ja etuuksien ohjaus- valmiuksien parantaminen, vanhusten sosiaalityön kehittäminen, palvelusetelin tarkoituksenmukai- nen käyttöönotto sekä moniammatillisuus. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien kokemuksia koulutuksen sisällöstä ja hoitotyön osaamisen hyödyntämisestä palveluohjaajan työssä. Tavoitteena on kehittää palveluoh- jaajien koulutuksen sisältöä Kainuun alueella. Opinnäytetyössämme on kvalitatiivinen tutkimusote. Aineiston keräsimme palveluohjauskoulutuksen käyneiltä palveluohjaajilta puolistrukturoidun haas- tattelun avulla. Kerätyn aineiston analysoimme induktiivisella sisällönanalyysillä. Opinnäytetyömme tuloksista selvisi, että palveluohjauskoulutuksessa tulisi olla sisältöalueita liitty- en muun muassa asiakkaan oikeuksiin ja etuuksiin, ikäihmisen palveluohjaukseen, vuorovaikutus- taitoihin, verohallintoon sekä muiden kuntien palveluohjausmalleihin. Tuloksien mukaan palveluoh- jaaja voi tukea kotona selviytymistä palveluohjausprosessia toteuttamalla, ohjaamalla ja auttamalla asiakasta ja hänen omaisiaan sekä tekemällä ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä. Palveluohjaajan työssä näkyy hoitotyön osaaminen terveydenedistämisen näkökulmana, taloudellisuutena ja tarkoi- tuksenmukaisuutena, palvelutarpeen kartoittamisena ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunni- oittamisena. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää kotihoidon palveluiden ohjauksen laatua ja vaikut- tavuutta.	
Luottamuksel-	Julkinen
Hakusanat	Palveluohjaus, ikääntyminen elämänvaiheena, koti elinympäristönä
Säilytyspaikka	Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto, KAKTUS -tietokanta



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

ABSTRACT OF THE FINAL YEAR PAPER

Faculty Health and Sports	Degree programme Nursing care
Author(s) Minna Karjalainen and Anna Tuominiemi	
Title Case Managers' Experiences of Their Education and Use of Nursing Skills in Their Work.	
Alternative professional studies Ageing and long-term nursing	Instructor(s) Juha Oikarinen and Teija Ravelin
Date Autumn 2006	Total number of pages 48 + appendix
Abstract Ageing process will change and affect how a person manages living at home. A case management system can support elderly people to manage at home. Case management is a client-oriented activity the aim of which is that everyone who needs case management would get services that best suit her or him. The project Case Management for Elderly People in Kainuu Area is a social and healthcare development project during years 2004 - 2006. The aim of that is to take in use a case management system in elderly services. In addition, the aim is to improve the skills of elderly care staff, elderly services and counselling facilities on benefits and to improve social services for elderly people, appropriate introduction of service vouchers and multiprofessionality. The purpose of this thesis was to clarify case managers' experiences of their education and nursing skills in their work. The aim was to develop the context of education in Kainuu Area. The used research method was qualitative, and the material was collected from trained case managers by using a half-structured interview and analysed with inductive context analysis. The results showed that case management education should include client rights and benefits, elderly people services, interaction skills, tax managing as well as models of case management from other municipalities. According to the results, the case manager can support an elderly person living at home by counselling and helping the client and his close relatives and by doing preventive home visits. In addition, the case manager's knowledge of and skills in nursing care are reflected in health promotion, economicality, appropriateness and in understanding the need for care services, respecting clients' autonomy and willingness to help. As a further research it would be interesting to clarify the quality and effectiveness of services and case management in home care.	
Confidentiality	public
Keywords	Case management, ageing as a stage of life, home as a living environment
Deposited at	Kajaani Polytechnic Library, KAKTUS Database

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. IKÄÄNTYMINEN JA PALVELUOHJAUS	4
2.1 Ikääntyminen elämänvaiheena	5
2.2 Yhteiskunnallinen vastuu ja tulevaisuus	7
2.3 Kotona asuminen.....	8
2.4 Palveluohjaus	11
2.4.1 Palveluohjauksen käsitteenä	12
2.4.2 Palveluohjausprosessi	13
2.4.3 Palveluohjauksen erilaiset toimintatavat.....	15
2.4.4 Palveluohjaajien koulutus	17
2.4.5 Palveluohjaajan työnkuva	17
2.4.6 Hoitotyö osana palveluohjausta	18
3. IKÄIHMISTEN PALVELUOHJAUS KAINUUSSA -HANKE	20
4. OPINNÄYTETYÖPROSESSI	22
4.1 Aiheen valinta ja aiheanalyysi	22
4.2 Aihesuunnitelma	23
4.3 Opinnäytetyön aineistonkeruu ja aineiston analyysi.....	25
4.4 Tulokset ja johtopäätökset	26
5. TUTKIMUSONGELMAT.....	28
6. TULOKSET	29
6.1 Ikäihmisten palveluohjauskoulutus Kainuussa	29
6.2 Kotona selviytymisen tukeminen.....	32
6.3 Hoitotyön osaamisen hyödyntäminen palveluohjaajan työssä.....	34
7. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	36
8. POHDINTA	39
8.1 Luotettavuus ja eettisyys.....	40
8.2 Oma pohdinta.....	43
LÄHTEET	
LIITTEET (4)	

1. JOHDANTO

Vanhuus on joidenkin mielestä enemmänkin tunnetila, kuin kalenterivuosien määrittämään ikään perustuva vaihe. Ihminen on vanha silloin, kun hän tuntee itsensä vanhaksi. Jokainen ihminen on yksilöllinen, myös ikääntymisen näkökulmasta. Hän vanhenee ja kokee vanhuuden eri tavalla, kuin joku toinen saman ikäinen (Heikkinen & Marin 2002, 6.)

Eliniän pidentyessä terveet ja toimintakykyiset ikävuodet ovat lisääntyneet. Nykyiset eläkeläiset ovat hyväkuntoisempia, elinvoimaisempia ja aktiivisempia. He pystyvät elämään itsenäisesti varsin korkeaan ikään saakka (Parjanne 2004, 22.) Ikäihmisten kotona selviytymistä tukevia asioita ovat muun muassa sosiaalinen verkosto, positiivinen elämän asenne, hyvä terveys sekä aktiivisuus harrastustoiminnassa. Useimmat ikäihmiset haluavat asuna kotonaan mahdollisimman pitkään. Moni yli 80- vuotias haluaisi säännöllistä kodinhoidon apua kotona selviytymisen tueksi (Kaunonen, Roine & Tarkka. 2000, 312- 321.)

Väestön ikärakenne muuttuu Suomessa lähitulevaisuudessa. Tämä muutos johtuu odotettavissa olevan eliniän pitenemisestä ja alhaisesta syntyvyydestä. Lasten, nuorten ja työikäisten määrä on vähenemässä ja ikääntyneiden määrä kasvamassa. Väestön ikärakenteen muutos koskettaa monin eri tavoin koko yhteiskuntaa. Sillä on taloudellisia, sosiaalisia, kulttuurisia ja poliittisia vaikutuksia. Väestön ikääntyminen vaikuttaa kaikkien hallinnonalojen toimintaympäristöön (Parjanne 2004, 13.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöistä toimintaa. Sen tavoitteena on, että jokainen palveluohjausta tarvitseva henkilö saisi juuri hänelle sopivia palveluita. Palveluohjauksen tulisi olla joustavaa. Sen tulee lisätä asiakkaan kokemaa turvallisuuden ja jatkuvuuden tunnetta (Valppu- Vanhanen 2002, 6-10.) Palveluohjauksen tarkoituksena on kartoittaa ja järjestää palveluja, jotka tukevat ikäihmisen kotona selviytymistä (Olsbo- Rusanen & Väänänen- Sainio 2003, 35).

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hanke. Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa – hanke on sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishanke, joka on alkanut vuonna 2004 ja päättyy joulukuussa 2006. Hankkeen rahoittajana, valvojana ja ohjeistajana on Oulun lääninhallitus. Hankkeen suunnitteluvaiheessa on otettu mallia muualta Suomesta. Muualta otetut mallit ovat muokattu Kainuun alueen tarpeita vastaaviksi (M-L. Lukkari, henkilökohtainen tiedonanto 26.9.2005.)

Kainuussa palveluohjaajiksi on koulutettu 18 ohjaajaa. Palveluohjaajat ovat käyneet seitsemän ja puolen opintopisteen koulutuksen. Koulutus sisälsi palveluohjauksen teoriaa, vanhuspalveluja ohjaavia lakeja, palvelujärjestelmiä ja sosiaalietuuksia (M-L. Lukkari, henkilökohtainen tiedonanto 26.9.2005.)

Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hankkeella on tavoitteena ottaa käyttöön palveluohjausjärjestelmä vanhuspalveluissa. Hankkeeseen kehitetään tarkoituksenmukainen ja valtakunnallisten tavoitteiden mukainen palvelurakenne. Vanhuspalveluhenkilöstön, vanhuspalveluiden ja etuuksien ohjausvalmiuksia parannetaan sekä vanhusten sosiaalityötä kehitetään. Tarkoitus olisi, että palveluohjauksen piiriin kuuluisi sellaiset asiakkaat, jotka hyötyvät ohjauksesta. Lisäksi tavoitteena ovat palvelusetelin tarkoituksenmukainen käyttö sekä moniammatillisen tiimin tuki palveluohjauksessa (Lukkari 2005 painamattomat lähteet.)

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen. Olemme edenneet aineistolähtöisesti, yksittäisestä yleiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien kokemuksia koulutuksen sisällöstä ja hoitotyön osaamisen hyödyntämisestä palveluohjaajan työssä. Tavoitteena on kehittää palveluohjaajien

koulutusta sisällöllisesti Kainuun alueella. Yksilökohtainen palveluohjaus on tapaa harjoittaa palveluhallintoa, mutta se on myös sosiaalityön sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden työmenetelmä (Ala- Nikkola & Valokivi 1997, 22.)

Opinnäytetyömme tulokset ovat hyödynnettävissä Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hankkeen sisällä. Opinnäytetyötämme tuloksia voidaan hyödyntää siinä vaiheessa, kun uusia palveluohjaajia koulutetaan. Kouluttajat ja koulutuksen suunnittelijat saavat lisätietoa, mihin asioihin heidän tulisi kiinnittää huomiota seuraavia palveluohjaajia kouluttaessa.

Opinnäytetyömme keskeiset käsitteet ovat palveluohjaus, ikääntyminen elämänvaiheena, koti elinympäristönä.

2. IKÄÄNTYMINEN JA PALVELUOHJAUS

Vanhuuteen asennoituminen on osa ihmiskäsitystä ja maailmankatsomusta, sekä se on sidoksissa tiettyyn kulttuuriin. Vanhuskäsityksiä on useita, esimerkiksi arvostavia, holhoavia ja alistavia. Yksi positiivisena ikääntymiseen liittyvänä myyttinä on vanhuus ja viisaus- uskomus (Medina, Vehviläinen, Haukka, Pyykkö & Kivelä 2006, 41- 42.)

Yleensä ikäihmiset haluavat asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Usein ikääntymisen tuomat muutokset rajoittavat, esimerkiksi liikkumista, jolloin päivittäisistä toiminnoista selviytyminen hankaloituu. Siksi on tärkeää, että heille tarjotaan erilaisia palveluita kotona selviytymisen tueksi. Vanhushoidon palveluratkaisut mukautuvat sen hetkisen vanhuspolitiikan yleisiin linjauksiin (Medina ym. 2006, 45.)

Palveluohjaus on työmenetelmänä herättänyt kiinnostusta kunta- ja järjestökentässä. Palveluohjaus on otettu osaksi sosiaalialan kehittämishanketta, koska sitä pyritään kehittämään järjestelmällisesti. Palveluohjausta pyritään saamaan käyttöön monessa eri muodossa. Kunnat, jotka kehittävät palveluohjausta, saavat valtionavustusta, kansallisen terveyshankkeen määrärahoja ja jossain tapauksissa avustusta raha-automaattiyhdistykseltä (sosiaali- ja terveysministeriö, tiedote 2004.)

2.1 Ikääntyminen elämänvaiheena

Ikääntyvistä puhuttaessa tarkoitetaan sillä useimmiten 65 -vuotta täyttäneitä eli eläkeiän saavuttaneita. Seniori ikäisistä puhutaan, kun ikääntyvä on 65–80 –vuotias (Ruonakoski 2004, 10–11; Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 2000, 24.) Useimmilla vanhenemisprosessiin ja vanhuuteen sisältyy fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kunnon heikkenemistä (Medina ym. 2006, 22- 31).

Elimistön fyysisissä toiminnoissa tapahtuu muutoksia; hermoston säätely hidastuu, aistielinten toiminnot heikkenevät sekä hormonitoiminta muuttuu. Lisäksi lihaksistossa, nivelissä, iholla ja hengityselimistöissä tapahtuu muutoksia (Medina ym. 2006, 22- 31.) Yleistilan heikentyessä ikäihminen ei selviä enää raskaista kotitöistä ja ulkona liikkumisesta. Päivittäisissä toiminnoissa saattaa ilmetä avuntarpeita (Lappalainen 2002, 12–13.)

Psyykkiseltä puolelta muistamattomuus voi tuottaa hankaluuksia arjessa (Lappalainen 2002, 12–13). Psyykkiseen vanhenemiseen kuuluu persoonallisuuden, identiteetin ja minäkuvan muutoksia (Medina ym. 2006, 25- 26). Mieliala voi olla masentunut sairauksista, elämän rajoittuneisuudesta tai yksinäisyydestä (Medina ym. 2006, 22- 31.) Ikäihmiset voivat joskus tuntea itsensä yksinäiseksi. Se on ongelma sekä kaupungissa, että maaseudulla. Sosiaalinen kanssakäyminen on tärkeä osa ikäihmisen hyvinvointia (Lappalainen 2002, 12–13.)

Perinteisesti ikääntyneet on katsottu yhdeksi suurimmaksi ikäryhmäksi, jota pidetään taakkana yhteiskunnalle. Vanhuuden on katsottu tuovan monenlaisia ongelmia, kuten terveydellisiä ja taloudellisia ongelmia. Viime aikoina vanhuuden määrittelyä on pyritty suuntaamaan entistä myönteisempään suuntaan. Nykyään ajatellaan, että ikäihmiset ovat sosiaalinen voimavara. He voivat olla aktiivisia vaikuttajia, eivätkä vain passiivisia palveluiden käyttäjiä. Vanhuutta on myös alettu ymmärtämään ainutkertaisena elämänvaiheena (Laitinen- Junkkari, Isola, Rissanen & Hirvonen 1999, 19–20.) Vanhuuteen kuuluu luopumista, mutta se voi myös tuoda elämään uusia mielenkiintoisia sisältöjä ja toimintoja.

Siihen voi kuulua hyvinvoinnin lisääntymistä ja mahdollisuuksia kehittyä haluamallaan alueilla (Medina ym. 2006, 29.)

Ihmiset vanhenevat eri tavoin ja jokaiselle vanhuus rakentuu erilaiseksi. Suurin osa ihmisistä elää vanhuuttaan tyytyväisenä ja he pitävät nykyistä elämänvaihettaan elämänkulkunsa parhaana (Heikkinen & Marin 2002, 6, 31.) Seniori-ikässä iässä ikäihmiset ovat aktiivisia ja itsenäistä elämää viettäviä. He osallistuvat talouteen ja toimintoihin, kuten nuoremmat kansalaiset. Tulevaisuudessa useat seniorit elävät liikunnallista elämää. Siihen vaikuttavat parantunut terveys, varallisuus, koulutustaso sekä aiemmin totut liikuntatottumukset (Ruonakoski 2004, 10–11; Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 2000, 24.)

Eliniän pitenemisen myötä työstä irtaantuvalla ikäihmisellä on runsaasti elinai-kaa jäljellä toteuttaakseen tekemättä jääneitä asioita. Ikäihmiset ovat kiinnostuneita mahdollisuuksista pysyä toimintakykyisinä. Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen aktiivisuus on heille tärkeää (Heikkinen & Marin 2002, 13.) Kokonaisvaltaisen terveyden ylläpitämiseksi monet ikäihmiset liikkuvat aktiivisesti ja käyvät heille järjestetyissä viriketoimintaryhmissä. Ryhmien kokoontuessa ikäihmiset saavat vertaistukea, joka on tärkeää varsinkin niille, joilla ei ole sosiaalista verkostoa (Heikkinen & Marin 2002, 28, 31.)

Sosiaalinen verkosto on tärkeä ikäihmisille. Sosiaaliseen verkostoon kuuluvat perhe, ystävät ja naapurusto. Lapset ja lastenlapset tuovat iloa monen ikäihmisen arkeen. Ikäihmiset kokevat olevansa hyödyksi auttaessaan lastensa perheitä heidän arjessaan. (Heikkinen & Marin 2002, 28, 31, 72.) Ikäihmiset saavat puolestaan emotionaalista ja materiaalista tukea nuoremmilta sukupolvilta. Materiaalista tukea he saavat esimerkiksi taloudellisena apuna (Wilson 2000, 89.) Ihminen, jolla on hyvä sosiaalinen verkosto, voi selviytyä paremmin, kuin esimerkiksi taloudellista pääomaa omaava ihminen (Heikkinen & Marin 2002, 72.)

2.2 Yhteiskunnallinen vastuu ja tulevaisuus

Suomi on hyvinvointivaltio, ja sen palvelujärjestelmää nimitetään skandinaaviseksi. Sille on tyypillistä se, että julkinen sektori sekä kustantaa, että tuottaa suurimman osan palveluista (Ala- Nikkola 2003, 15.) Suomen ikääntymispolitiikalla on tavoitteena, että mahdollisimman moni ikäihminen voisi elää itsenäisesti kotonaan erilaisten palveluiden turvin (Vaaramaa, Luomahaara, Peipponen & Voutilainen 2001, 7). Kunta on velvollinen järjestämään vanhuspalvelut kuntalaisten tarpeita vastaavalla tavalla sekä muuttaa niitä tarpeen mukaan. Palveluiden tulisi olla tasavertaisia asuinpaikasta ja sosiaalisesta asemasta huolimatta. Kunta voi ottaa huomioon yksilölliset ja kuntakohtaiset olosuhteet huomioonottaessaan vanhuspalveluiden kohdentamista (Pukkila 2005, 59, 62; Vaaramaa ym. 2001, 14.) Sosiaali- ja terveystieteiden tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä tukea omatoimisuutta arkisessa elämässä. Suomessa sosiaalipalvelut, kuten palveluohjauskin ovat kaikille käytettävissä olevia palveluita (Ala- Nikkola 2003, 15.)

Suomessa käytetään ikääntyvien koti- ja laitoshoidon palveluita vähemmän, kuin muissa pohjoismaissa. Tämä kertoo osittain siitä, ettei palveluita ole tarjottu (Medina ym. 2006, 49.) Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveystieteiden kysyntä kasvaa ikäihmisten määrän lisääntyessä, jolloin myös palveluohjausta tarvitaan enemmän (Tilvis, Hervonen, Jäntti, Lehtonen & Sulkava 2001.) Henkilöstömäärien kehitys ei vastaa sosiaali- ja terveystieteellisiä haasteita. Haasteet korostavat varautumista ikääntyvien määrän kasvuun ja lisääntyviin palvelutarpeisiin, sekä sen myötä henkilöstön määrän kasvuun. Ikäihmisten parissa toimivien henkilöiden määrää ja osaamista tulisi kehittää jatkossa (Backman, Voutilainen & Isola 2005, 166- 171.) Läänihallitus valvoo palveluja tuottavien yksiköiden toimintaedellytysten täyttymistä, kuten henkilöstön lukumäärää ja kelpoisuusedellytyksiä. Näin asiakkaan asema on turvattu (Pukkila 2005, 63- 64.)

Euroopan maiden väestön ikärakenteen ennusteen mukaan Suomen väestö on neljänneksi nopeimmin vanheneva (Aromaa, Huttunen, Koskinen, Teperi 2005, 43- 47). Suurin Suomessa sodan jälkeen, vuonna 1947 syntynyt ikäluokka oli kooltaan 108 000 lasta. Kun taas vuonna 2001 Suomessa syntyi 56 000 lasta, eli melkein puolet vähemmän. Toinen ikääntyvien ihmisten määrän kasvua selittää eliniän nouseminen, miehillä 66 vuodesta 75 vuoteen ja naisilla 74 vuodesta 82 vuoteen. Väestön vanheneminen onkin merkittävä haaste kaikkialla maailmassa (Aromaa ym. 2005, 47.) Vuoden 2005 lopussa 65 – vuotta täyttäneitä oli 16 % Suomen väestöstä. Vuonna 2020 65- vuotta täyttäneitä on arvioitu olevan 23 % ja vuonna 2040 heitä on arvioitu olevan 27 % Suomen väestöstä (http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html. 13.11.2006 klo 9.54.)

2.3 Kotona asuminen

Koti on se paikka, missä moni ikäihminen haluaa asua mahdollisimman pitkään (Ruonakoski 2004, 15–16; Laitinen- Junkkari ym. 1999, 37–39). Koti koetaan arvokkaaksi, vaikka se olisi vaatimatonta. Kotona ikäihminen kokee olonsa turvallisiksi ja mielekkäiksi (Medina ym. 2006, 45.) Esimerkiksi dementoituneelle ihmiselle koti ja sen muistot helpottavat selviytymistä arkipäivästä (Heimonen, Voutilainen (toim.) 2001, 61).

Omillaan toimeen tuleminen merkitsee ikäihmiselle kokemusta elämän mielekkyydestä, omatoimisuutta, vapautta, itsemääräämisoikeutta, arvokkuutta sekä tunnetta itsenäisestä selviytymisestä. Kotona ikäihminen voi jatkaa perinteitä sekä elämäntapaa, mihin on tottunut koko pitkän ikänsä ajan. Ikäihmiset kokevat jokapäiväisistä askareista selviytymisen olevan parasta hoitoa omalle terveydelleen (Medina ym. 2006, 35.)

Selviytyminen tarkoittaa yksilön kykyä suoriutua ja sopeutua elämäntilanteeseensa. Selviytyminen on yksilöllistä, mutta siihen vaikuttavat minäkäsitys,

ympäristö, sekä yksilön kokonaisvaltainen toimintakyky (Medina ym. 2006: Latinen- Junkkari ym. 1999, 37–39.)

län karttuessa fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset osa-alueet heikkenevät, jolloin tarvitaan ikäihmisen omien voimavarojen tukemista sekä ulkopuolista apua. Kotona selviytymistä tukevat läheisten ja kunnallisten palveluntuottajien apu, halu selviytyä itsenäisesti arjen askareista ja ikäihmisen oma sinnikkyys. Lisäksi nöyryys, yhteisön merkitys sekä hengellisyys tukevat kotona selviytymistä. Edellytyksenä ikäihmisen pitkään kotona asumiselle on, että hänen turvallisuuden tunnetta ja pärjäämistään tuetaan (Lappalainen 2002, 32- 42, 82.) Ikääntyvän tulisi kyetä huolehtimaan itsestään kotona. Itsestä huolehtimiseen vaikuttavat muun muassa psyykkiseltä osa- alueelta elämänhalu, tietoisuus omista asioista sekä yhteenkuuluvuuden tunne läheistensä kanssa (Backman 2005, 124–127.)

Hyvä asuin- ja lähiympäristö auttavat fyysisten rajoitusten voittamisessa, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä sekä henkisessä jaksamisessa. Monet arkielämän toiminnot, kuten asuminen, liikkuminen ja palveluiden saatavuus ovat sidoksissa elinympäristöön. Ikääntyvän asuessa maaseudulla asuminen voi koitua ongelmalliseksi. Tällöin vaihtoehtona olisi muuttaa keskitettyyn yhdyskuntaan, esimerkiksi taajamaan. Asioinnit voisivat tapahtua helposti ja omatoimisesti, sekä kotipalveluhenkilöstö olisi lähellä. Ikäihmiselle ympäristö ja yleinen viihtyvyys ovat erityisen tärkeitä (Ruonakoski 2004, 11, 19–20, 22.)

Kerrostalossa omatoimisen asumisen uhkatekijänä useimmiten on hissittömyys. Se vaikeuttaa ikääntyneen liikkumista, asioimista, ulkoilua ja sosiaalisten suhteiden hoitamista. Pesutilojen sekä lämmitys- ja viemärijärjestelmien puutteellisuus voivat aiheuttaa ongelmia asumisessa. Kotona tapaturmien aiheuttajia voivat olla, esimerkiksi kynnykset, liukkaat lattiat, korkeareunaiset ammeet, puuttuvat kaiteet, tilojen ahtaus sekä huono valaistus. Ulkotiloissa ongelmallista ovat reittien epätasaisuudet (Ruonakoski 2004, 33.) Ajoteiden ylitykset, ympäristössä sijaitsevat mäet ja talvella teiden kunto ovat vaarakohtina ikääntyvälle (Sonkin ym. 2000, 103). Ikäihmiset kokevat hankalimpina asioina asu-

inympäristön rauhattomuuden, kerrostalojen hissittömyyden sekä palveluiden etääntymisen (Lehto, Aalto, Päivärinta, Järvinen 1997, 12–13).

Viime vuosina vanhuspolitiikka on painottanut kotona asumisen merkitystä. Terveys 2015 -kansanterveysohjelmassa on huomioitu, kuinka arkielämä ja ihmisen elämänkulku vaikuttaa yksilön terveyteen (Lappalainen 2002, 5-10, 33-35.) Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen suunnitelman mukaan 90 % 75 -vuotta täyttäneistä vanhuksista tulisi asua omassa kodissaan (Leskinen & Laaksonen 1999, 20).

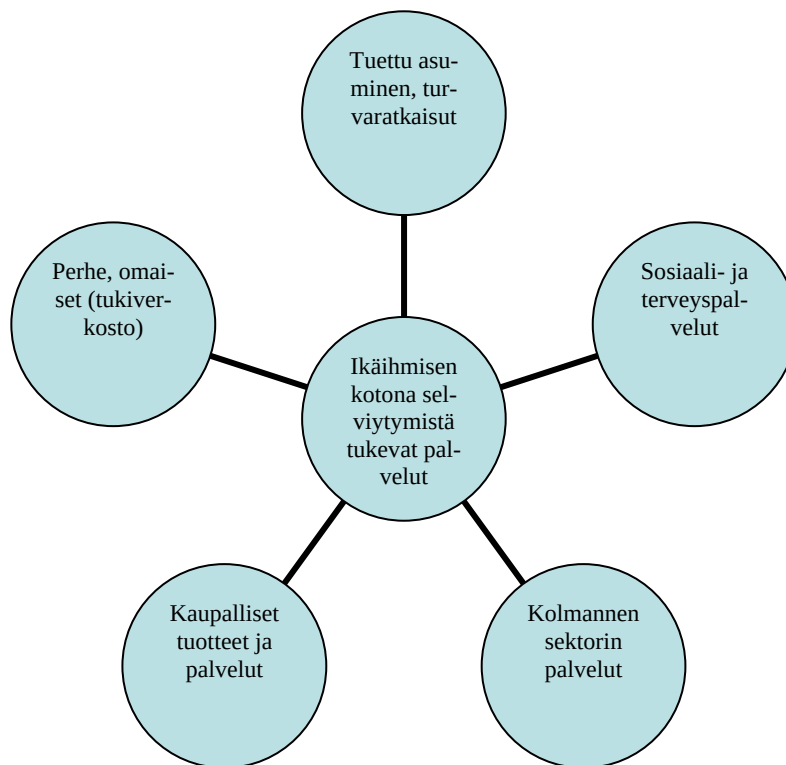
Joka neljännes 75 -vuotta täyttäneistä on säännöllisten sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä. Lähes 90 prosenttia yli 75 -vuotiaista ja valtaosa vielä 90 -vuotta täyttäneistäkin asuu kotona (Parjanne 2004, 21.) Suomalaiset selviytyvät kotonaan sairauksistaan huolimatta kohtuullisen hyvin itsenäisesti aina 80 ikävuoteen asti. Toimintarajoitteiden myötä ikäihmiset tarvitsevat palveluita enemmän (Heikkinen & Marin 2002, 37–38.)

Vuoden 2002 lopussa säännöllisten sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä oli 13,4 % 65 -vuotta täyttäneistä. Säännöllisiksi palveluiksi lasketaan säännöllinen kotipalvelu, kotihoito, ikääntyneille tarkoitettu palveluasuminen, vanhainkotihoito ja pitkäaikainen vuodeosastohoito terveyskeskuksessa. Palveluasuminen on lisääntynyt ja laitoshoidon vähentynyt (Stakes 2003, 54.)

Ikääntyvän kotona asuminen on hyvä vaihtoehto myös kunnan talouden näkökulmasta. Kunnalta tarvitsemat taloudelliset avustukset ovat useimmiten pienemmät, kuin muissa asumisvaihtoehdoissa, esimerkiksi laitoksessa. Iäkkäälle sopivan asuinympäristön suunnittelussa voidaan ennalta ehkäistä ikääntymisen mukanaan tuomia ongelmia. Suunnitteluvaiheessa tarvitaan moniammatillista yhteistyötä (Ruonakoski 2004, 15–16.)

Perinteisten vanhuspalveluiden lisäksi tarvitaan palveluita ja ratkaisuja, jotka eivät kuulu sosiaali- ja terveydenhuoltopiiriin. Näitä ovat, esimerkiksi palveluyritykset, kolmas sektori sekä kunnat. Kolmannella sektorilla on erilaisia järjestöjä, esimerkiksi eläkeläisjärjestöjä ja harrastuskerhoja. Vanhusten kannalta tärkeää

yrittöystoimintaa ovat muun muassa päivittäistavarakaupat ja kirjakaupat. Kunnan puolelta ikäihmisille tärkeitä ovat kirjastot, teatterit, liikunta- ja musiikkipalvelut (Sonkin ym. 2000, 14.)



Kuvio 1. Mukailtu (Sonkin ym. 2000) Ikäihmisen kotona selviytymiseen liittyvät palvelut

2.4 Palveluohjaus

Suomessa palveluohjauksesta syntyi keskustelua 1980-luvun loppupuolella. Käytännön tasolle palveluohjaus tuli 1990-luvun puolessavälissä kokeiluprojekteina. Vuonna 2000 sosiaali- ja terveysministeriö, Kansaneläkelaitos ja kunnat aloittivat palveluohjauskokeilun. Palveluohjaus on uusi käsite ja ilmiö Suomessa verrattuna esimerkiksi Yhdysvaltoihin ja Saksaan (Häkkinen 2000, 2, 9.)

2.4.1 Palveluohjauksen käsitteenä

Valppu-Vanhasen (2002) mukaan yksilökohtaisen palveluohjauksen ideana on asiakaslähtöisyys. Palveluohjauksen toiminnan tavoitteena on, että jokainen palveluohjausta tarvitseva henkilö saisi juuri hänelle sopivia palveluita. Palveluohjaus on asiakkaalle joustavaa. Se luo asiakkaalle turvallisuuden ja jatkuvuuden tunnetta (Valppu- Vanhanen 2002, 6-10.) Palveluohjauksen tavoitteena on lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuutta. Palveluohjaaja sovittaa yhteen eri toimijoiden työtä ja aktivoi omaisia, ystäviä ja vapaaehtoisia (Laitinen- Junkkari ym. 1999, Ala- Nikkola & Valokiven 1997, 97 mukaan).

Hyttisen (2001) mukaan palveluohjauksen lähtökohtana on kriittishumanistinen ihmiskäsitys. Tämän ihmiskäsityksen mukaan ihminen nähdään suhteessa oman yhteiskunnallisen olemisensa ja toimintansa kanssa. Palveluohjauksessa pyritään siirtymään tarjontakeskeisyydestä kysyntäkeskeisyyteen. Kysyntäkeskeisyydessä ohjattavalle henkilölle haetaan sopivia palveluntuottajia (Hyttinen 2001.)

Pietiläisen ja Seppälä (2003) on määritellyt palveluohjauksen toimintamalliksi, jossa työtä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti. Asiakas saa elämäntilanteensa tarpeita vastaavat tuet ja palvelut. Palveluiden tuottajien näkökulmasta lopputulos on taloudellinen ja tarkoituksenmukainen. Palveluohjaus on prosessi, jossa on alku ja loppu. Se on myös tavoitteellista yhteistyötä asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Ohjauksessa pyritään konkreettisiin tuloksiin ja edetään vaiheesta toiseen. Tavoitteet ja tulokset ovat jokaisen asiakkaan kohdalla yksilölliset (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10- 11.)

Häkkisen (2000) mukaan palveluohjauksen tarkoituksena on taata palvelujen laatu. Siihen kuuluu hoito- tai palvelusuhteen ja hoidon jatkuvuudesta huolehtiminen sekä palveluiden riittävän saatavuuden takaaminen. Palveluohjausta kehitetään myös taloudellisista syistä, jolloin karsitaan palveluiden päällekkäisyyksiä (Häkinen 2000, 7-9.)

Palveluohjauksen tarkoituksena on kartoittaa ikääntyneiden yksilöllisiä palvelutarpeita. Lisäksi tarkoitus on etsiä muita ratkaisuja kotona selviytymisen tueksi. Ikäihminen osallistuu palveluiden suunnitteluun palveluohjaajan kanssa. Palvelut muodostuvat asteittain, ensin tukipalvelut ja vasta sen jälkeen säännöllisesti kotiin annettavat palvelut (Olsbo- Rusanen & Väänänen- Sainio 2003, 35.)

2.4.2 Palveluohjausprosessi

Palveluohjausprosessi koostuu viidestä eri vaiheesta. Näitä ovat asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeiden arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutavoitteiden seuranta sekä yksittäisten palveluiden ja palvelukokonaisuuden korjaaminen (Valppu-Vanhanen 2002, 15.)

Ensimmäinen vaihe on asiakkaiden ohjautuminen palveluohjauksen piiriin (Valppu- Vanhanen. 2002, 15). Asiakkaat päätyvät palveluohjaukseen eri reittejä. He voivat hakeutua omasta aloitteesta tai saavat palveluohjauksen yhteystietoja toisilta viranomaisilta ja hakeutuvat näin palveluohjauksen piiriin (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38.) Ohjausta pyritään antamaan niille henkilöille, jotka sitä eniten tarvitsevat. Näitä voivat olla henkilöt, jotka ovat siirtymävaiheessa tai muutosvaiheessa. Tällaisia tilanteita ovat, esimerkiksi sairastuminen tai sairaalasta kotiutuminen (Valppu- Vanhanen. 2002, 15.) Periaatteessa palveluohjauksen asiakas voi olla kuka tahansa, joka kokee elämäntilanteensa hankalaksi, eikä koe selviytyvänsä omin avuin tai löytävänsä tarvittavaa apua (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38). Palveluohjaus on maksutonta asiakkaille (M- L. Lukkari, henkilökohtainen tiedonanto 30.10.2006).

Toinen palveluohjauksen vaihe on asiakkaan palvelutarpeiden arviointi. Arviointi tehdään ikäihmisille, joilla on pitkäaikaisia palvelutarpeita (Valppu- Vanhanen. 2002.) Ikäihmisten palveluiden tarvearviointi on vaativaa työtä. Joskus palveluohjaajat joutuvat suunnittelemaan ja tekemään nopeita päätöksiä vaikka tieto-

ja ja resursseja on vähän. Lisäksi asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia ja monimutkaisia. Päätökset ovat usein asiakkaan elämän kanalta hyvinkin ratkaisevia (Ala- Nikkola 2003, 11- 12.)

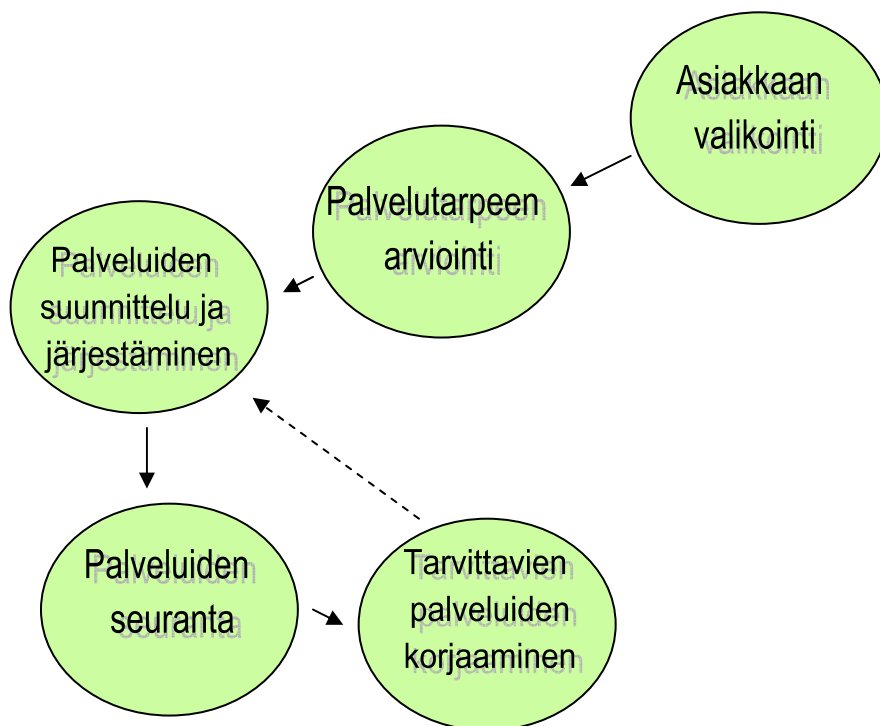
Kolmantena vaiheena on palveluiden suunnittelu ja järjestäminen. Palveluohjauksen yhteydessä tehdään palvelusuunnitelma. Kun ikääntyvälle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, otetaan huomioon hänen omat toiveet ja mielipiteet. Nämä kirjataan hoitosopimukseen ja niitä pyritään noudattamaan kaikissa tilanteissa. Sovitut päätökset helpottavat työntekijän päätöksen tekoa hankalissa tilanteissa (Suominen & Vuorinen 1999, 25.)

Palvelusuunnitelmaan kuuluu kirjalliset sopimukset palveluohjauksen aloittamisesta, palvelusuunnitelmasta ja palveluohjauksen päättämisestä (M-L. Lukkari, painamattomat lähteet 2005). Asiakkaalle kerrotaan palveluohjausprosessista ymmärrettävästi, mitkä ovat hänen velvollisuutensa ja oikeutensa (Valppu- Vanhanen 2002, 15–16). Kotihoidon palveluiden päätökset tehdään useimmiten työntekijän, asiakkaan ja omaisen arvioimana. Keskeistä on kartoittaa, mitä palveluita asiakas tarvitsee ja, mitkä palvelut voidaan toteuttaa (Ala- Nikkola 2003, 12.)

Palveluiden seuranta on neljäs vaihe palveluohjausprosessissa. Palveluohjaajan tulee valvoa suunnitelman onnistumista (Valppu- Vanhanen 2002, 18–19). Tavoitteiden saavuttamista seurataan ja niitä tarkistetaan säännöllisesti. Suunnitelma on asiakkaan ja hänen kanssaan työskentelevien henkilöiden arjen työväline (Pietiläinen & Seppälä 2003, 54.)

Viidennessä vaiheessa palveluohjaaja voi korjata palvelusuunnitelmaa. Tuki- ja palvelusuunnitelman tarkistuksessa otetaan huomioon asiakkaan elämäntilanteen muutokset ja arviot edellisen suunnitelman toteutumisesta. Jos asiakkaan elämäntilanne muuttuu olennaisesti, esimerkiksi siirtyessä pitkäaikaishoidon piiriin, palveluohjaussopimus voidaan purkaa (Valppu- Vanhanen 2002, 18–19; Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

Jos asiakkaan palvelutarve on selkeä ja yksinkertainen, silloin ei tarvitse järjestää täysimittaista palveluprosessia. Joskus riittää vain yksi tapaamiskerta. Sen sijaan palveluohjauksen tarve korostuu silloin, jos asiakkaan elämäntilanne on muuttunut olennaisesti ja palvelutarpeiden rakenne on monimutkainen ja pitkäaikainen. Asiakkaalla voi olla useita palveluntarpeita, jolloin palveluohjaajan on helpointa toimia eri tahojen välissä. Joskus asiakas on voinut jäädä kokonaan palveluiden ulkopuolelle, jolloin hänen tarpeiden ja palveluiden järjestämiseen on paneuduttava erityisen huolella. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12- 13.)



Kuvio 2. Mukailtu (Pietiläinen & Seppälä 2003) Palveluohjausprosessi

2.4.3 Palveluohjauksen erilaiset toimintatavat

Palveluohjauksen toimintatapa muokkautuu asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Palveluohjaus on asiakaslähtöistä ja yksilökohtaista. Palveluohjauksessa

on viisi erilaista toimintamallia. Niitä ovat perinteinen palveluohjaus, intensiivinen palveluohjaus, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus, siirtymävaiheiden palveluohjaus sekä asianajomalli (Pietiläinen (toim.) 2003, 29.)

Perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja auttaa asiakasta palvelujärjestelmän monimutkaisuudessa. Palveluohjaajan tehtävänä on huolehtia kuntoutusprosessin etenemisestä suunnitelman mukaisesti. Palveluohjaaja etsii eri palveluja ja yhteen sovittaa niitä sekä varmistaa eri organisaatioiden päätökset (Pietiläinen (toim.) 2003, 29; Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Intensiivisessä eli yhteisöllisessä palveluohjauksessa keskitytään asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen ja arkipäivään. Palveluohjausta annetaan yleensä asiakkaan kotona. Palvelut tuottaa usein palveluohjaaja tai joku yhteistyöryhmän jäsenistä. Tähän toimintatapaan soveltuu pari- tai ryhmätyöskentely, jolloin yksi ryhmän jäsenistä on aina asiakkaan tavoitettavissa (Pietiläinen (toim.) 2003, 29; Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa asiakkaan omia voimavaroja tuetaan. Palveluohjaus keskittyy niihin asioihin, joita asiakas itse pitää tärkeänä. Tavoitteet ja päätökset asiakas tekee itse. Palveluohjaaja on kumppani asiakkaan rinnalla (Pietiläinen (toim.) 2003, 30; Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Siirtymävaiheiden palveluohjauksessa lähtökohtana on asiakkaan elämäntilanteen muutos. Tärkeätä tässä toimintatavassa on saumaton yhteistyö palveluohjaajan ja asiakkaan, sekä eri organisaatioiden välillä. Siirtymävaiheessa tarkistetaan etuudet ja mahdollisuudet, tehdään riittävät valmistelut muutokseen ja varmistetaan tietojen jatkuvuus (Pietiläinen (toim.) 2003, 30; Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Asianajomallissa palveluohjaaja on asiakkaan oikeuksien puolustaja ja puolestopuhuja. Palveluohjaaja ajaa asiakkaansa asioita sekä auttaa ja tukee häntä

oikeuksiensa puolustamisessa (Pietiläinen (toim.) 2003, 30; Pietiläinen & Sepälä 2003, 13.)

2.4.4 Palveluohjaajien koulutus

Palveluohjaajina voivat toimia kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, mutta yleisimmin ohjaajia ovat sosiaalityöntekijät ja sairaanhoitajat. Lisäksi omaiset voivat toimia palveluohjaajina, koska selkeää ammattikuvaa ei ole. Eräät yritykset ovat erikoistuneet palveluohjaukseen. Heillä täytyy olla palveluohjaajan koulutus (Häkkinen 2000, 38, Ewers 1996, 96–208 mukaan.) Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten palveluohjaus pystytään hoitamaan täydennyskoulutuksella (Häkkinen 2000, 6, Suoninen 1999, 4-7 mukaan)

Kun palveluohjaus on levinnyt suomeen, on tullut tarve jatkokouluttaa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä palveluohjaajiksi. Suomessa on olemassa kolmen ja puolen vuoden koulutuksia sekä päivän kestäviä koulutuksia. Koulutuksia on järjestetty muun muassa Tampereella, Helsingissä ja Porissa (Häkkinen 2000, 115–116.)

2.4.5 Palveluohjaajan työnkuva

Palveluohjaajan päätehtävänä on koota eri tarjoajien järjestämät palvelut asiakkaalle. Palveluohjaajan on otettava huomioon asiakkaan erityiset tarpeet ja hänen elämäntilanteensa (Häkkinen 2000, 7-9.) Asiakkaalle valitaan henkilökohmainen vastuuhenkilö, joka on palveluohjaajan roolissa. Palveluohjaaja auttaa asiakasta löytämään omia avun, tuen ja kuntoutuksen tarpeita. Lisäksi hän auttaa etsimään sopivia ratkaisuja niiden järjestämiseen sekä soveltamaan näitä

jokapäiväisen elämän tarpeiden kanssa. Palveluohjaaja neuvoa ja antaa tietoa sosiaaliturvasta sekä eri tukimuotojen ja palveluiden vaihtoehtoista. Hänellä on valtuuksia tehdä asiakasta koskevia päätöksiä tai ainakin tiivis yhteys päätöksiä tekeviin tahoihin. Palveluohjaaja tietää, mitä palveluita asiakkaan on mahdollista saada ja, mitä ei. Tarvittaessa palveluohjaaja toimii yhdyshenkilönä eri tahoille, jotta asiakkaan asiat joutuisivat sujuvammin. Lisäksi palveluohjaaja seuraa asiakkaan tuen- ja palveluiden saannin hyödyllisyyttä sekä muokkaa palveluita tarvittaessa (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10- 11.)

2.4.6 Hoitotyö osana palveluohjausta

Jokainen vanhustyöntekijä määrittää itse oman suhtautumistapansa ja arvonsa vanhuskäsitykseen. Käsityksensä kautta hän suhtautuu yksittäisiin vanhuksiin ja ammatilliseen työskentelyyn. Keskeisintä on vanhuskuva, tieto vanhuudesta ja vanhenemisesta. Nämä ominaisuudet heijastuvat omaan ajatteluun ja työhön kokonaisvaltaisena työotteena, oman osaamisen arvostuksena sekä vuorovaikutussuhteena toisen ihmisen tasavertaisena kohtaamisessa. Työntekijän tulee tunnistaa oma osaamaton alueensa, ja pyytää apua muilta työtovereilta, jolloin työyhteisön antama tuki korostuu (Medina ym. 2006, 11.)

Yleisinä eettisinä periaatteina auttamistyössä ovat elämän- ja ihmisarvon kunnioittaminen, tasavertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun takaaminen ja jatkuvan toiminnan ja sen perustelujen arvioiminen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, koska jokaisella on oikeus tehdä omaan elämään liittyviä päätöksiä (Medina ym. 2006, 14.)

Ikäihminen on palvelutoiminnan lähtökohta, ei palvelujärjestelmä. Vanhuslähtöisyyteen liittyy vanhenemiseen liittyvä tiedon hallinta, kyky eläytyä vanhuksen kokemusmaailmaan ja elämäntilanteeseen, sekä vanhuksen hoitaminen yksilönä. Vanhustyössä keskeisintä on kuunnella, arvostaa ja ymmärtää vanhuksen omia

kokemuksia. Vanhus on oman elämänsä ja terveytensä asiantuntija (Medina ym. 2006, 11–12.)

Ikäihmisen asiantuntevassa ja kokonaisvaltaisessa hoidossa korostuvat henkilökohtainen laaja tietämys, hiljainen tieto, eettinen tieto, kokemustieto, tieto ikäihmisestä, menettelytapatieto sekä järjestelmätieto (Medina ym. 2006, 12). Kunnan tuottamien palveluiden laadun turvaamiseksi jokaisella vanhustyöntekijällä on koulutus- ja ammattitaitovaatimukset (Pukkila 2005, 62–63). Henkilöltä, joka työskentelee ikäihmisen kanssa, vaaditaan hyvää itsetuntoa, luovuutta, kuntoutusta edistävää työtettä, sekä kärsivällisyyttä (Routasalo 2002, 258–261). Hassisen (2003) tutkimuksen mukaan ikäihmisten parissa työskenteleminen on vaativaa, ja se edellyttää monipuolista ammattitaitoa ja kokonaisvaltaista kuntoutuvaa näkemystä. Työ vaatii myös kärsivällisyyttä, päämäärätietoisuutta ja pitkäjänteisyyttä. Ikäihmisen hoitotyössä tulokset näkyvät hitaasti. Se tarjoaa haasteita hoitajan omalle henkiselle kasvulle (Hassinen 2003, 92.)

Hoitohenkilöstön ammattitaitoa tarvitaan avuntarpeen arviointiin. Hoidon porrastuksen kriteerit ja avun tarpeen mittarit eivät ole ainoa tapa arvioida kotona selviytymistä. Vanhuksen yksilöllinen tilanne on arvioitava yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa (Medina ym. 2006, 45.)

3. IKÄIHMISTEN PALVELUOHJAUS KAINUUSSA -HANKE

Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hanke on sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishanke vuosina 2004–2006. Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa hankkeella on tavoitteena ottaa käyttöön palveluohjausjärjestelmä vanhuspalveluissa. Hankkeeseen kehitetään tarkoituksenmukainen ja valtakunnallisten tavoitteiden mukainen palvelurakenne. Vanhuspalveluhenkilöstön, vanhuspalveluiden ja etuuksien ohjausvalmiuksia parannetaan sekä vanhusten sosiaalityötä kehitetään. Tarkoitus olisi, että palveluohjauksen piiriin kuuluisi sellaiset asiakkaat, jotka hyötyvät ohjauksesta. Lisäksi tavoitteena ovat palvelusetelin tarkoituksenmukainen käyttö sekä moniammatillisen tiimin tuki palveluohjauksessa (M-L Lukkari painamattomat lähteet 2005.) Hankkeen suunnitteluvaiheessa on otettu mallia muualta Suomesta. Muualta otetut mallit ovat muokattu Kainuun alueen tarpeita vastaaviksi (M- L. Lukkari henkilökohtainen tiedonanto 26.9.2005.)

Palveluohjauskoulutuksen on käynyt 18 ohjaajaa Kainuussa. Koulutuksen järjesti Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hanke. Koulutukseen oli haku ja valitut olivat maakunta -kuntayhtymän vanhuspalvelun työntekijöitä. Ammatiltaan he ovat sairaanhoitajia, avopalveluohjaajia, lähi- tai perushoitajia sekä sosiaaliohjaajia. Kainuun maakunta -kuntayhtymän ikäihmisten palveluohjaajiksi koulutetut työntekijät ovat käyneet seitsemän ja puolen opintopisteen mittaisen koulutuksen 28.1- 6.7.2005 välisenä aikana. Koulutus sisälsi palveluohjauksen teoriaa, vanhuspalveluja ohjaavia lakeja, palvelujärjestelmiä ja sosiaalityöskäytäntöjä. (M-L. Lukkari, henkilökohtainen tiedonanto 26.9.2005.) Koulutuksen tavoitteena oli, että osallistujat hankkivat lisävalmiuksia pystyäkseen toimimaan Kainuun

maakunta -kuntayhtymän vanhuspalveluissa. Palveluohjaajat ovat aloittaneet toimintansa syyskuussa 2005 Kainuun alueella. Palveluohjausta järjestetään Hyrynsalmella, Puolangalla, Suomussalmella, Sotkamossa, Kajaanissa ja Vuolijoenjoella (M- L. Lukkari henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2005.)

4. OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Opinnäytetyömme prosessi alkoi aiheen valinnalla. Olemme tehneet aiheeseen liittyen aiheanalyysin. Aiheanalyysimme työotsikkona oli Ikääntyvien palveluohjauksen arviointia Kainuussa -ohjaajien näkökulma. Aiheanalyysistä pidettiin aihe-seminaarit, jossa saimme lisätietoa prosessin etenemisestä. Aiheanalyysin jälkeen teimme aihesuunnitelman, jossa esitimme aihe-seminaareissa keväällä 2006. Suunnitelman hyväksymisen jälkeen teimme toimeksiantosopimuksen ja saimme tutkimusluvan haastatteluihin.

4.1 Aiheen valinta ja aiheanalyysi

Opinnäytetyömme prosessi alkoi syksyllä 2005 aiheen valinnalla. Palveluohjaus käsitteenä oli meille uusi, joka toi lisää haasteita opinnäytetyöhön. Valitsimme aiheen, koska aihe oli mielenkiintoinen, eikä sitä ole palveluohjauskoulutuksen näkökulmasta tutkittu aikaisemmin. Palveluohjauskoulutuksen kehittäminen on mielestämme tärkeää, koska tulevaisuudessa palveluohjauksen kysyntä kasvaa. Aihe tukee omaa ammatillista osaamistamme. Tulevaisuudessa toimies-samme sairaanhoitajina voimme hyödyntää opinnäytetyön kautta saamiamme tietoja. Opinnäytetyöprosessin ajan olemme pitäneet päiväkirjaa, joka on auttanut prosessin kuvaamista opinnäytetyöhömmme.

Aiheen valinnan jälkeen kävimme koordinoivan opettajan kanssa toimeksiantajan luona. Pohdimme yhdessä, mistä näkökulmasta tekisimme opinnäytetyön sekä, kuinka rajaisimme aiheen. Toimeksiantajan toivomuksena oli, että tekisimme opinnäytetyön palveluohjaajien näkökulmasta. Saimme itse rajata aiheemme. Pääsimme syventymään aiheen sisältöön syvällisesti tarkan ja selvän rajauksen avulla. Tavoitetta miettiessä päädyimme siihen, että kehitämme palveluohjaajien koulutuksen sisältöä Kainuun alueella. Aiheanalyysia tehdessä kävimme kaksi kertaa ohjaavan opettajan luona keskustelemassa työn etenemisestä. Olimme yhteydessä myös sähköpostitse useamman kerran.

Aiheanalyysivaiheessa päätimme, että teemme kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Aiheanalyysissa muodostimme kaksi alustavaa tutkimusongelmaa. Opinnäytetyöprosessin edetessä tutkimusongelmat muuttuivat useasti. Alustavana tiedonkeruumenetelmänä oli käyttää 6.3.5- pienryhmämenetelmää. Tiedonkeruu oli tarkoitus toteuttaa palveluohjaajien kokoontumistilaisuuden lopuksi. Mielestämme pienryhmämenetelmä oli kuitenkin vaikea toteuttaa ja tutkimusongelmien muuttuessa emme olisi saaneet vastauksia kyseisen menetelmän avulla. Vaihdoimme tiedonkeruumenetelmän teemahaastatteluksi. Osallistuimme tiedonhankinta kurssille, jossa opimme, miten tietoa tulisi hakea. Kursilta saimme paljon lähteitä opinnäytetyöhömmme.

4.2 Aihesuunnitelma

Suunnitelmaa tehdessä määrittelimme opinnäytetyömme tarkoituksen ja tavoitteen uudelleen. Suunnitelmavaiheessa aihe rajautui selkeämmäksi ja tutkimusongelmat muokkautuivat uudestaan. Opinnäytetyössämme ensimmäinen tutkimusongelma on, mitä aihealueita palveluohjauskoulutuksen tulisi sisältää? Valitsimme tämän tutkimusongelman, koska se vastaa opinnäytetyömme tarkoitusta ja tavoitetta. Toisen tutkimusongelman näkökulmaksi valitsimme kotona selviytymisen tulemisen. Valitsimme tämän tutkimusongelman, koska ikäihmisten palveluohjauksen tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä mahdollisimman

pitkään. Näitä tietoja voidaan hyödyntää ikäihmisten palveluohjauskoulutuksessa. Kolmantena tutkimusongelmana on, miten palveluohjaajan työssä näkyy hoitotyön tiedollinen, taidollinen ja asenteellinen osaaminen? Valitsimme tämän tutkimusongelmaksi, koska halusimme opinnäytetyöhömme hoitotyön näkökulman.

Teoreettista viitekehystä kirjoittaessa määrittelimme uudestaan kolme keskeistä käsitettä, jotka ovat palveluohjaus, ikääntyminen elämän vaiheena ja koti elinympäristönä. Palveluohjaus on yksi keskeisistä käsitteistä opinnäytetyösämme, koska työmme käsittelee palveluohjausta. Ikääntyminen elämän vaiheena on keskeinen käsite, koska Kainuun palveluohjaus on keskittynyt ikäihmisiin. Koti elinympäristönä käsitteen valitsimme, koska palveluohjauksen tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä. Otimme lisäksi hoitotyön näkökulman, koska halusimme liittää opinnäytetyöhömme oman alamme osuutta. Kävimme ohjaavan opettajan luona hakemassa ohjausta neljä kertaa ja olimme yhteydessä sähköpostitse. Ohjauksessa käsitelimme opinnäytetyön prosessin etenemistä, työn epäkohtia ja mietimme kehittämis ehdotuksia opinnäytetyösuunnitelmaan. Suunnittelimme aikataulun opinnäytetyön prosessin etenemiseen. Emme kuitenkaan edenneet aikataulusuunnitelman mukaisesti, vaan omien aikataulujen ja elämäntilanteen mukaisesti. Suunnitelman hyväksyminen myöhästyi sekä tiedonkeruun teimme suunniteltua aikataulua myöhemmin. Alkuperäisen opinnäytetyösuunnitelman mukaan matkakuluja ei pitänyt tulla, koska haastattelun tuli tapahtua Kajaanissa. Aineistonkeruumenetelmän muuttuessa yksilöhaastatteluksi, kävimme haastattelemassa palveluohjaajia eri puolilla Kainuuta. Aihesuunnitelman hyväksymisen jälkeen teimme toimeksiantajan kanssa toimeksiantosopimuksen (LIITE 4). Vanhuspalvelujohtaja antoi meille tutkimusluvan (LIITE 3) aihesuunnitelman jälkeen.

4.3 Opinnäytetyön aineistonkeruu ja aineiston analyysi

Päätimme valita opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun. Laadimme puolistrukturoidun haastattelulomakkeen (LIITE 1). Päätimme olla testaamatta haastattelurunkoa, koska ei ollut aikaa koehaastatella ketään palveluohjaajaa. Lähetimme haastattelurungon ohjaavalle opettajalle ja toimeksiantajalle. Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Opinnäytetyössämme ei ollut tarkoituksena haastatella koko perusjoukkoa, vaan toimeksiantaja valitsi näytteen perusjoukosta. Näytteeksi valikoitui neljä palveluohjaajaa, jotka olivat saatavilla. Kysyimme kesällä puhelimitse haastateltavien palveluohjaajien suostumusta osallistua haastatteluun ja sovimme ajankohdat haastatteluille. Yhtä toimeksiantajan valitsemaa palveluohjaajaa emme saaneet kiinni, joten valitsimme itse uuden haastateltavan palveluohjaajan. Yksi haastatteluista epäonnistui, koska nauhuri ei toiminut testauksesta huolimatta. Emme purkaneet haastattelua auki tekstiksi, koska suurin osa tekstistä puuttui.

Tiedonkeruun suoritimme kesällä 2006. Teimme haastattelut virka-aikoina haastateltavien työpaikoilla. Mielestämme se oli luontevin ja vaivattomin tiedonkeruupaikka palveluohjaajille. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, ja ne kestivät puolesta tunnista tuntiin. Yksilöhaastattelussa haastateltava uskaltaa kertoa avoimesti mielipiteensä ja kokemuksensa. Haastattelimme palveluohjaajat yhdessä, viimeistä haastattelua lukuun ottamatta. Haastattelut nauhoitettiin nauhurilla. Haastattelut pidettiin työhuoneissa, jossa ei ollut ulkopuolisia henkilöitä. Häiritsevä tekijänä haastatteluissa oli palveluohjaajien puhelimet, jotka soivat useamman kerran. Puhelimista koituva haitta oli, että palveluohjaajat eivät muistaneet keskeytyksen jälkeen, mihin asiaan haastattelumme jäi. Osalla palveluohjaajista haastatteluun käytettävä aika oli rajallinen, joka aiheutti kiirettä haastattelussa. Palveluohjaajat eivät muistaneet tarkasti kaikkia aiheita, mitä palveluohjauskoulutus oli sisältänyt. Muistamista heikensivät koulutuksesta kulunut aika. Oman päätyön ja palveluohjaajan työn he sekoittivat keskenään, tarkennuksistamme huolimatta. Palveluohjaajat eivät aina pysyneet aiheessa, mitä

kysyimme. Tämä vaikutti aineistomme laatuun ja runsauteen, koska analysointi vaiheessa jouduimme karsimaan sellaiset asiat pois, mitkä eivät kuuluneet aiheeseen.

Haastattelutilanteessa kysyimme useita tarkentavia kysymyksiä sekä sellaisia kysymyksiä, jotka eivät kuuluneet haastattelurunkoon. Emme analysoineet haastattelurungon ulkopuolisia kysymyksiä, koska emme kysyneet niitä kaikilta palveluohjaajilta. Kysymykset koskivat muun muassa opetusmenetelmää sekä minkälaisilla perusteilla palveluohjaajat ovat valittu koulutukseen. Osa haastattelun vastauksista oli epäselviä ja puutteellisia. Kysyimme sähköpostitse tarkentavia vastauksia puutteellisiin vastauksiin. Osalta saimme tarkentavia vastauksia. Näiden kysymysten kohdalla analysoimme vastaukset viimeisimmän vastauksen mukaan.

Analysoimme laadullisen aineiston induktiivisen sisällönanalyysin avulla eli yksittäisestä yleiseen. Purimme haastattelut auki nauhalta sanasta sanaan kirjalliseen muotoon. Pelkistimme ilmaukset ja kokosimme niistä ala- ja yläkategoriat (LIITE2). Kategorioiden mukaan muotoilimme tulokset tekstiksi. Analysoidessa vastauksia luokittelimme aineiston mahdollisimman totuudenmukaisesti, jotta tutkimuksemme olisi luotettava.

4.4 Tulokset ja johtopäätökset

Aineiston analysoinnin pohjalta kirjoitimme tulokset. Kirjoitimme jokaisen tuloksen alkuun yläkategorioiden sisällön, jonka jälkeen tarkensimme asiakokonaisuuksien sisältöjä alakategorioiden mukaan. Saman aihealueen vastauksissa ilmeni ristiriitoja keskenään. Esimerkiksi lakiasioita oli joidenkin palveluohjaajien mielestä käyty koulutuksessa läpi, kun taas joidenkin mielestä lakiasiat koettiin puuttuviksi. Luotettavuuden lisäämiseksi kirjoitimme alkuperäisiä ilmauksia tuloksien loppuun. Johtopäätöksissä jokaisen päätuloksen alkuun peilasimme teoriaa päätuloksiin. Johtopäätöksiin kirjoitimme päätulokset, jotka vastasivat tut-

kimusongelmiimme. Johtopäätösten laadinnan jälkeen muokkasimme vielä opinnäytetyömme tarkoitusta, koska tutkimusongelmamme eivät vastanneet tarkoitukseen. Lopulliseksi tarkoitukseksi muodostui selvittää palveluohjaajien kokemuksia koulutuksen sisällöstä ja hoitotyön osaamisen hyödyntämisestä palveluohjaajan työssä.

5. TUTKIMUSONGELMAT

1. Mitä aihealueita palveluohjauskoulutuksen tulisi sisältää?
2. Miten palveluohjaaja voi tukea ikäihmisen kotona selviytymistä?
3. Miten palveluohjaajan työssä näkyy hoitotyön tiedollinen, taidollinen ja asenteellinen osaaminen?

6. TULOKSET

Olemme haastatelleet neljää palveluohjaajaa puolistrukturoidun haastattelun avulla. Haastattelemamme palveluohjaajat olivat käyneet sosiaali- ja terveysalan koulutuksen. Kolme heistä oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon. Pohjakoulutukseltaan he olivat sairaanhoitajia, sosiaaliohjaaja ja lisäksi yksi heistä oli sosionomi. Vastaukset olemme analysoineet induktiivisella sisällön-analyysillä.

6.1 Ikäihmisten palveluohjauskoulutus Kainuussa

Haastatellut henkilöt ovat käyneet ikäihmisen palveluohjauskoulutuksen Kajaanissa. Seitsemän ja puolen opintopisteen koulutus järjestettiin keväällä 2005. Vastanneet palveluohjaajat ovat toimineet palveluohjaajana puolesta vuodesta vuoteen. Työn määrä on vaihdellut eri haastateltavien välillä.

Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että palveluohjauskoulutus ei vastannut palveluohjaajan työnkuvaa. Koulutus koettiin irralliseksi, liian lyhyeksi ja se kaipaasi lisää kehittämistä. Yksi vastaajista oli puolestaan sitä mieltä, että koulutus oli tarpeeksi kattava jos palveluohjausta tekee sivutyönä. Yksi palveluohjaaja koki, ettei työnkuva ole muuttunut, koska palveluohjaustilanteita on ollut vähän.

"Ei vastannut. Olisin kaivannut jotenkin ryhdikkäämmän koulutussisällön...Koulutus jäi irralliseksi laatikoksi, eikä Kainuun palveluohjausmalli pidä oikein sisällään mitään."

"Tuota, musta tuntuu siltä, että tuota jos sitä niin kuin koko aikaisesti tekisi ihan niin kuin päätyönä, ehkä tarvitsisi lisää kehittämistä."

"No, minun työnkuva varsinaisesti ei ole muuttunut."

Haastateltavat halusivat koulutuksessa säilytettävän sellaisenaan sisältöalueita liittyen asiakkaan oikeuksiin ja etuuksiin, ikäihmisen palveluohjaukseen, kolmannen sektorin palveluihin sekä vuorovaikutustaitoihin. Kolme vastanneista mainitsi asiakkaan oikeuksista ja etuuksista kelan etuudet sekä lakiasiat ja niiden päivittämisen. Lakiasioista yksi mainitsi vammaispalvelulain. He kokivat tärkeäksi, että palveluohjauskoulutuksessa käydään läpi, mihin asiakkaalla on oikeus ja, mitkä asiat oikeuttavat saamaan tiettyjä palveluja. Yksi vastanneista palveluohjaajista halusi koulutuksen sisältävän palveluohjausprosessin teoriaa sekä ikäihmisen palveluohjausta. Hän halusi käytävän läpi, mitä palveluohjausprosessi on ja, mistä prosessi alkaa. Yksi haastatelluista halusi käytävän läpi palveluohjaajan työnkuvan. Vuorovaikutustaidot yksi palveluohjaaja koki tärkeäksi, koska hänen mielestä palveluohjaajan täytyy osata poimia asiakkaan puheista, mikä on ensisijainen avuntarve.

"... Että mitä se palveluohjausprosessi on, että mistä se lähtee liikkeelle, miten sitten toimitaan.."

"...Kelan etuudet oli ihan hyvä...että tietää mihinkä asioihin asiakkaalla on oikeus, ja mitkä asiat ne oikeuttavat saamaan näitä palveluita."

"Tietysti tätä lakipuolta, se pitäisi säilyttää."

Palveluohjaajien mielestä palveluohjauskoulutuksesta puuttui joitakin sisältö-alueita kokonaan. Heidän mielestään aihealueet olivat hyödyllisiä, mutta liian suppeita ja irrallisia. Puuttuviksi aihealueiksi koettiin verohallinto, lakiasiat, kirjalliset tuotokset, palveluohjauksen kohdistaminen ikäihmisiin, tutustuminen palvelukeskuksiin ja muiden kuntien palveluohjausmalleihin sekä ennakoiva palveluohjaus ja ennaltaehkäisevät kotikäynnit.

Puolet vastanneista koki puutteelliseksi verohallinnon, ja yksi kotitalousvähenyksiin liittyvät tekijät. Puuttuviksi lakiasioiksi mainittiin sairausvakuutuslaki. Kirjallisista tuotoksista yksi haluaisi käydä läpi kaavakkeiden täyttämistä. Yhden mielestä koulutuksessa pitäisi olla kirjallinen kehittämistehtävä. Kehittämistehtävässä palveluohjaajat saisivat konkreettisen tapausesimerkin, jota he pohtisivat ryhmässä. Yhden vastaajan mielestä palveluohjauskoulutuksen tulisi sisältää enemmän palveluohjausta kohdistettuna nimenomaan ikäihmisiin. Puolet vastaajista haluaisi useampia tutustumiskäyntejä palvelukeskuksiin, esimerkiksi Jyväskylään. Lisäksi yksi palveluohjaaja halusi tietoa muiden kuntien palveluohjausmalleista. Palveluohjauskoulutuksesta mainittiin puuttuvan kokonaan ennakoiva palveluohjaus sekä ennaltaehkäisevät kotikäynnit.

”Olisi pitänyt olla kehittämistehtävä.”

”...Tutustumiskäyntejä palvelukeskuksiin sekä miten palveluohjausta on toteutettu muissa kunnissa.”

”Ehkä sillai ajallisesti voisi aikaresursseja ite kutakin ainetta lisää. Mutta sekin oli sellainen, sanottasko aika tiivistetty se meidän koulutus.”

Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että ikäihmisen palveluohjauskoulutus oli tarpeeksi monipuolinen. He kertoivat seitsemän ja puolen opintopisteen pituisen koulutuksen olevan ajallisesti liian lyhyt. Yhden palveluohjaajan mielestä palveluohjauskoulutus olisi riittämätön, mikäli palveluohjaajan työtä tekisi päätyönä.

Yksi haastatelluista olisi halunnut aihealueita paljon enemmän ja syventää kaikkia käytyjä aihealueita.

Puolet haastateltavista koki, että heillä on tarpeeksi tietoa sosiaalialalta. Heidän mielestään sosiaalialan tiedot tarvitsevat säännöllistä päivitystä, koska tiedot ja ohjeistukset muuttuvat koko ajan. Puolet vastanneista kertoi tarvitsevansa lisää tietoa sosiaalialalta.

Kaikkien palveluohjaajien mielestä ammattikorkeakoulussa ikäihmisten hoitotyön opinnoissa pitäisi käydä läpi palveluohjausta. Heidän mielestä ikäihmisen palveluohjaus on ikääntyvien hoitotyön perusasioita. He olivat myös sitä mieltä, että jokainen sairaanhoitaja ja terveydenhoitaja tekevät palveluohjausta omassa työssään.

”Kyllä, koska jokainenhan sitä tekee palveluohjausta.”

”Kyllä. Ne on ihan perusasioita.”

6.2 Kotona selviytymisen tukeminen

Haastateltavien mielestä kotona selviytymisen tukemiseen kuuluu tukiverkosto, kotona selviytymisen arviointi, tukipalveluista tiedottaminen ja niiden järjestäminen sekä oikeuksista tiedottaminen. Kahden palveluohjaajan mielestä kotona selviytymisen tukemiseen kuuluvat ennakkoivat kotikäynnit eli ennaltaehkäisevät kotikäynnit, asunnon muutostöiden arviointi sekä palveluiden järjestäminen. Yksi palveluohjaaja kertoi, että kotona selviytymisen tukemiseen kuuluu asiakkaan muistuttaminen itsensä huolehtimisesta. Hänen mielestään asiakkaalla täytyy olla omainen tai ulkopuolinen auttaja, joka huolehtii hänestä. Kotona selviytymisen tukemisesta palveluohjaajille tuli mieleen myös tukiasioiden järjestäminen, kolmannen sektorin palveluista tiedottaminen, ohjaaminen tarvitta-

vien apujen piiriin, kotona asumisen mahdollistaminen apuvälineiden ja henkisen tuen turvin.

Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että palveluohjauskoulutus antaa kattavasti tietoa kotona selviytymisen tukemisesta. Vastanneiden mielestä palveluohjaajalla täytyy olla pohjatietoa asiasta ennen koulutusta. Toiset haastateltavat kokivat selviytymisen tukemista käsittelevät teoriatiedon riittämättömäksi koulutuksessa.

Haastatellut palveluohjaajat tukevat ikäihmisten kotona selviytymistä palveluohjausprosessia toteuttamalla, ohjaamalla ja tukemalla päätöksenteossa. Yksi palveluohjaaja kertoi käyvänsä asiakkaan kanssa läpi asiat, mitkä koskettavat hänen kotona selviytymistään. Näitä asioita olivat esimerkiksi tarvitseeko asiakas asunnon muutostöitä ja selviytyykö hän raha-asioiden hoitamisesta. Hän kertoi myös arvioivansa palveluiden toteutumista. Yksi haastattelemamme palveluohjaaja kertoi järjestävänsä ja organisoivansa palveluja, esimerkiksi siivous- ja ruuanlaittoapua. Puolet Palveluohjaajista tuki ikäihmisen kotona selviytymistä tiedottamalla palveluista ja tukiasioista, auttamalla asiakasta hänen omaisiaan hakemusten täyttämisessä sekä tekemällä ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä.

"...Just ne asiat, joihin tartuttaisiin. Mistä voitaisiin saada siivousapua, mistä ruuanlaittoapua, mistä saataisiin lääkkeenjakaaja, kuka hoitaisi hänen pankkiasiansa, kuka hoitaisi mitkä asiat, että sitten se kokonaisuus lähtisi."

"Elikkä erilaisista asioista tiedon antaminen, ja mistä mitäkin saapi ja sitten näitten hakemusten täyttämistä on ollut, ja miettimistä että mistä tukea voi saada ja tämmöisiä."

Kolme vastanneista kertoi pohjakoulutuksella olevan merkitystä, kuinka paljon kotona selviytymisen tukemista tulisi käydä läpi palveluohjauskoulutuksessa. Yhden palveluohjaajan mielestä työkokemuksella on myös suuri merkitys, kuin-

ka paljon kotona selviytymistä tulisi käydä läpi koulutuksessa. Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että joka tapauksessa kotona selviytymisen tukemista tulisi käydä läpi enemmän.

6.3 Hoitotyön osaamisen hyödyntäminen palveluohjaajan työssä

Haastatellut palveluohjaajat hyödyntävät hoitotyön tiedollista osaamistaan palveluohjaajan työssään. He mainitsivat taloudellisuuden ja tarkoituksenmukaisuuden, terveydenedistämisen, oireiden tulkinnan ja johtopäätökset sekä asiakkaan ohjauksen. Yksi haastatelluista palveluohjaajista kertoi käyttävänsä työssään terveyden edistämisen näkökulmaa. Yksi vastanneista kertoi etsivänsä sellaisia ratkaisuja, jotka ovat taloudellisesti tarkoituksenmukaisia. Eräs vastanneista hyödyntää tiedollista osaamistaan niin, että osaa ohjata oikeita apuja asiakkaalle terveystietojen pohjalta. Kaikilla vastanneilla ei ole hoitotyön koulutusta, joten he kertoivat ohjaavansa asiakkaat hoitotyön asiantuntijoille.

Palveluohjaajan työssä voi hyödyntää hoitotyön taidollista osaamista. Vastanneet palveluohjaajat mainitsivat tärkeimmiksi aihealueiksi sairaanhoidollisen avun, tietojen hyödyntämisen sekä palvelutarpeen kartoittamisen. Yksi vastanneista mainitsi antavan pientä sairaanhoidollista apua kotikäynnillä. Hän oli kuitenkin sitä mieltä, että sairaanhoidollinen apu ei saa olla säännöllistä ja siitä on keskusteltava asiakkaan kanssa. Puolet mainitsi käyttävänsä hoitotyön koulutuksesta saamaansa tietotaitoa palveluohjaajan työssään. Palvelutarpeen arvioinnissa osa vastanneista kertoi käyttävänsä hoitotyön taidollista osaamista. Heidän mielestään hoitotyön taidollinen osaaminen vaikuttaa siihen, että osaa kartoittaa asiakkaan puheista hänelle sopivat palvelutarpeet.

Hoitotyön asenteellista osaamista palveluohjaajat mainitsivat käyttävänsä terveydentilan huomioonottamisessa. Hoitotyön asenteellinen osaaminen näkyy heidän mielestään myös oman osaamisen kriittisenä ajatteluna sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena. Puolet vastanneista kertoi, että hoitotyön

asenteellinen osaaminen näkyy heidän työssään auttamisen haluna ja tiedostamalla, että asiakas on oman tilansa asiantuntija.

"Kyseessä on asiakaslähtöinen palveluprosessi, jossa sovitetaan eri palveluntuottajien palveluja asiakkaan voimavaroihin ja tarpeisiin."

"...Sinun pitää olla tietyllä lailla asennoitunut, et voi olla niin kuin kaikista asioista sää et voi tietää. Sinun pitää sekin hyväksyä, että se asiakas tietää oman kohtansa ehkä paremmin kuin minä."

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää palveluohjaajien kokemuksia koulutuksen sisällöstä ja hoitotyön osaamisen hyödyntämisestä palveluohjaajan työssä. Tavoitteenamme on kehittää palveluohjaajien koulutuksen sisältöä Kainuun alueella. Opinnäytetyön kautta halusimme, että tutkimuksemme tulokset olisivat hyödynnettävissä uutta ikäihmisten palveluohjaus koulutuksen sisältöä suunniteltaessa.

Ikäihmisten palveluohjauskoulutuksen järjesti ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hanke. Koulutukseen osallistui kahdeksantoista sosiaali- ja terveysalan työntekijää Kainuusta. Koulutus järjestettiin keväällä 2005. Koulutus oli laajuudeltaan seitsemän ja puoli opintopistettä. Koulutuksen tavoitteena oli, että osallistujat hankkivat lisävalmiuksia pystyäkseen toimimaan Kainuun maakunta - kuntayhtymän vanhuspalveluissa (M-L. Lukkari painamattomat lähteet 2.10.2005.) Haastatellut henkilöt ovat käyneet ikäihmisten palveluohjauskoulutuksen Kajaanissa. Vastanneet palveluohjaajat ovat toimineet palveluohjaajana puolesta vuodesta vuoteen. Työn määrä on vaihdellut eri haastateltavien välillä.

1. Kainuussa ikäihmisten palveluohjauskoulutus sisälsi palveluohjauksen teoriaa, vanhuspalveluja ohjaavia lakeja, palvelujärjestelmiä ja sosiaalietuksia (M-L. Lukkari painamattomat lähteet 2.10.2005). Palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu kartoittaa asiakkaan avun tarve, etsiä sopivia ratkaisuja niiden järjestämiseen ja tukea päätöksenteossa. Palveluohjaaja toimii myös yhdyshenkilönä ulkopuolisiin tahoihin, seuraa palveluiden toteutumista sekä tarvittaessa muokkaa palvelusuunnitelmaa (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10- 11.) Palveluohjaajien

mielestä palveluohjauskoulutuksen tulisi sisältää teoriaa asiakkaan oikeuksista ja etuuksista, ikäihmisen palveluohjauksesta, kolmannen sektorin palveluista sekä vuorovaikutustaidoista. Lisäksi palveluohjauskoulutuksessa tulisi käsitellä verohallintoa, lakiasioita ja ennakoivaa palveluohjausta. Koulutuksessa tulisi olla myös kaavakkeiden täyttämistä, kehittämistehtäviä, tutustumista palvelukeskuksiin ja muiden kuntien palveluohjausmalleihin.

2. Selviytyminen tarkoittaa yksilön kykyä suoriutua ja sopeutua elämäntilanteessa. Selviytyminen on yksilöllistä, mutta siihen vaikuttavat minäkäsitys, ympäristö, sekä yksilön fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky (Medina ym. 2006, 35; Laitinen- Junkkari ym. 1999, 37–39.) Vanhenemisprosessin edetessä ikäihmisen kotona selviytyminen heikkenee. Kotona selviytymisen tueksi tarvitaan erilaisia tukimuotoja (Kaunonen ym. 2000; Medina ym. 2006, 45.) Palveluohjauksen tarkoituksena on kartoittaa ja järjestää palveluja, jotka tukevat ikäihmisen kotona selviytymistä (Olsbo- Rusanen & Väänänen- Sainio 2003, 35). Haastatellut palveluohjaajat tukevat ikäihmistä kotona selviytymistä palveluohjausprosessia toteuttamalla, ohjaamalla ja tukemalla. Palveluohjaajat kartoittavat järjestettäviä palveluja ennaltaehkäisevillä kotikäynneillä. Kartoitettavia asioita ovat esimerkiksi tarvittavat asunnon muutostyöt ja raha-asioista selviytyminen. Palveluohjaajat kertoivat järjestävänsä ja organisoivansa palveluja, esimerkiksi siivous- ja ruuanlaittoapua. He kertoivat myös arvioivansa palveluiden toteutumista. Haastatellut palveluohjaajat tukevat ikäihmisen kotona selviytymistä tiedottamalla palveluista ja tukiasioista sekä auttamalla asiakasta hänen omaisiaan hakemusten täyttämässä. Pohjakoulutuksella ja työkokemuksella on merkitystä siihen, kuinka paljon kotona selviytymisen tukemista tulisi käydä läpi palveluohjauskoulutuksessa.

3. Ikäihmistä parissa työskenteleviltä vaaditaan vanhenemiseen liittyvää tiedonhallintaa ja kykyä arvioida avuntarvetta. Ikäihminen tulee kohdata yksilönä, joka on oman elämänsä ja terveytensä asiantuntija. Vanhuksen yksilöllinen tilanne on arvioitava yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa (Medina ym. 2006, 45.) Palveluohjaajan työssä näkyy hoitotyön tiedollinen, taidollinen ja asenteellinen osaaminen. Tiedollista osaamista hyödynnetään tekemällä sellaisia ratkaisuja, jotka ovat asiakkaalle taloudellisia ja tarkoituksenmukaisia. Pal-

veluohjaajat käyttävät terveyden edistämisen näkökulmaa sekä osaavat tehdä tilannearvion asiakkaan terveydentilasta. Hoitotyön taidollista osaamista hyödynnetään antamalla tarvittaessa pientä sairaanhoidollista apua kotikäynnillä. Sairanhoidollinen apu ei saa kuitenkaan olla säännöllistä, eikä keskeinen asia palveluohjauskäynnillä. Hoitotyön asenteellinen osaaminen ilmenee terveydentilan huomioonottamisella sekä tiedostamalla, että asiakas on oman terveydentilansa asiantuntija. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, omaa osaamista ajatellaan kriittisesti sekä asiakasta halutaan auttaa.

8. POHDINTA

Opinnäytetyössämme on kvalitatiivinen tutkimusote. Tutkimusprosessin käynnistää tutkimusongelmien määrittäminen. Tällöin on perehdyttävä aikaisempiin tutkimuksiin, tutkimustuloksiin ja teorial tietoon. Tutkimuksen tavoitteet on oltava selkeät (Heikkilä 2001, 22.) Aloitimme opinnäytetyömme teon etsimällä teoria-tietoa palveluohjauksesta, ikääntyvistä sekä kotona selviytymisen tukemisesta. Kävimme toimeksiantajan luona kysymässä, millaisia tavoitteita hänellä olisi opinnäytetyömme suhteen. Näiden tietojen avulla määritimme alustavat tutkimusongelmat sekä opinnäytetyömme tarkoituksen ja tavoitteet.

Aineistonkeruun olemme tehneet puolistrukturoidun haastattelun avulla. Alun perin tarkoituksenamme oli tehdä teemahaastattelu. Koimme teemahaastattelun vaikeaksi, koska emme voineet olla varmoja, että saisimme kaikkiin haluttuihin teemoihin tarpeeksi monipuolisia vastauksia. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto ja esittämisjärjestys on määritelty (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 197). Silloin, kun aineisto kerätään haastattelemalla, on osallistujilla omat roolinsa. Haastattelija on tietämätön osapuoli, joka ohjaa ja suuntaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. Haastateltava osapuoli on se, joka tietää asiasta ja kertoo siitä (Ruusuvuori & Tiittula (toim.) 2005, 22.) Puolistrukturoitu haastattelumme ei sujunut tarkkojen kysymysten muodossa, vaan teimme lisäkysymyksiä. Jätimme myös kysymyksiä esittämättä, mikäli haastateltavan aiemmista vastauksista saimme selville tarvittavat vastaukset. Nauhoitimme kaikki haastattelut kasetille. Ensimmäinen haastattelu epäonnistui, koska nauhuri ei nauhoittanut tarkastuksista huolimatta. Jätimme analysoimatta tämän haastattelun. Tämän jälkeen haastattelimme vielä neljää palveluohjaajaa. Haastattelujen

jälkeen purimme nauhat auki sanasta sanaan. Aloitimme aineiston analysoinnin, kun kaikki nauhat oli purettu auki. Aineiston analysoimme induktiivisella sisällönanalyysillä. Aineistoa analysoidessamme huomasimme joitakin epäselviä tai puutteellisia vastauksia, joten esitimme kysymykset haastateltaville uudelleen.

Aineistonanalyysi tehdään luotettavasti hyödyntäen koko aineistoa. Analyysin tulos tulee olla sellainen, että se vastaa alkuperäisen aineiston sisältöä. Kaikki tietolähteistä saadut vastaukset on analysoitava (Leino-Kilpi & Välimäki 2003, 292; Krause & Kiikkala 1996, 131.) Analysoimme ja teimme johtopäätökset sellaisista vastauksista, joita kysyimme kaikilta haastateltavilta. Esitimme osalle haastateltaville lisäkysymyksiä, jotka eivät vastanneet tutkimusongelmiimme, joten jätimme vastaukset analysoimatta. Lisäkysymykset koskivat, mitä mieltä palveluohjaajat olivat koulutuksen valitsemistavasta sekä opetusmenetelmistä. Aineistoa analysoidessa havaitsimme ristiriitoja eri vastaajien välillä. Ristiriitaisia aihealueita olivat ikäihmisten palveluohjaus ja lakiasiat. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että nämä asiat käytiin läpi palveluohjauskoulutuksessa, kun taas toisten mielestä aihealueet jäivät puuttumaan.

8.1 Luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuuden arviointi kohdistuu koko tutkimusprosessin eri vaiheisiin ja raportointiin. Luotettavuus aloitetaan tutkimustehtävän tarkastelusta (Krause & Kiikkala. 1996, 130.) Mielestämme luotettavuutta lisää, jos tutkimusongelmat vastaavat opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitetta. Opinnäytetyössä olemme perustelleet, miksi valitsimme käyttämämme tutkimusongelmat.

Tutkijan on otettava huomioon lähdekritiikki lähteitä valitessaan ja tutkiessaan. Lähteiden monipuolinen laatu on tultava esille laadullisessa tutkimuksessa. Lähdekritiikki on tärkeää, jotta tutkimus olisi luotettava. Lähdemateriaalia tutkiessa on otettava huomioon kirjoittajan tunnettuus ja arvovalta, lähteen ikä sekä

lähteen uskottavuus (Hirsjärvi ym. 2004, 102; Leino-Kilpi & Välimäki. 2003, 289.) Opinnäytetyöprosessin edetessä tiedonhaun lähdekritiikki kehittyi. Opinnäytetyössä olemme käyttäneet pääsääntöisesti alkuperäisiä sekä mahdollisimman uusia lähteitä, koska tutkimustieto muuttuu nopeasti. Tutkimustietoa olemme käyttäneet vähän, koska ikäihmisen palveluohjaukseen liittyen tutkimustietoa ei paljon käytettävissä. Lisäksi olemme kiinnittäneet huomiota tekijän tunnettavuuteen. Lähdekritiikkimme on lisännyt opinnäytetyömme luotettavuutta.

Validius mittaa, onko tutkittu juuri sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata alun perin. Mikäli vastaajat käsittävät kysymykset toisella lailla kuin tutkijat on ajatellut, ja kuitenkin tutkija käsittelee saatuja tuloksia alkuperäisen oman ajattelumallinsa mukaisesti, ei tuloksia voida pitää tosina (Hirsjärvi ym. 2004, 216–217.) Laadimme haastattelurungon tutkimusongelmien pohjalta. Emme testanneet haastattelurunkoa etukäteen. Joissakin haastattelutilanteissa ilmeni, ettei haastateltavat ymmärtäneet, mihin asioihin haimme vastauksia. Tarkentavien lisäkysymysten avulla haastateltavat saivat ymmärryksen, mihin asioihin haimme vastauksia. Haastattelutilanteessa keskustelimme laajasti tutkimusongelmien aihealueista, joten haastatteluiden avulla saimme vastaukset opinnäytetyömme tutkimusongelmiin.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusprosessin tarkka kuvaaminen lisää luotettavuutta. Haastatteluolosuhteet on kerrottava tarkasti ja totuudenmukaisesti. Haastatteluissa käytetty aika, häiriötekijät, virhetulkinnat sekä tutkijan oma itsearviointi tilanteesta lisäävät luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 217.) Haastattelutilanteiden olosuhteet ja paikat vaikuttivat haastateltavien vastauksiin. Haastattelut tehtiin virka-aikoina, haastateltavien työpaikoilla. Tuloksiin saattoi vaikuttaa tietyt häiriötekijät kuten haastateltavan väsymys, kiire, keskeytykset ja palveluohjauskoulutuksesta kulunut aika. Jokainen haastattelu kesti puolesta tunnista tuntiin. Haastattelun etenemistä hankaloittavina tekijöinä olivat haastateltavien oman työn ja palveluohjaustyön yhdistäminen kokonaisuudeksi sekä keskustelun aiheessa pysymättömyys.

Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan analysoida kirjoitettua sekä suullista kommunikaatiota haastattelijan ja haastateltavan välillä. Sisällönanalyysin avulla tarkastellaan asioiden ja tapahtumien merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä (Janhonen & Nikkonen (toim.) 2003, 21.) Olemme analysoineet vastaukset induktiivisella sisällönanalyysillä mahdollisimman luotettavasti. Olemme analysoineet kaikki vastaukset, jotka olivat haastattelurungossa. Pyrimme esittämään vastaukset selkeästi ja totuudenmukaisesti.

Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi ym. 2004, 216). Mikäli tutkimuksemme toistettaisiin, olisi haastateltava samoja henkilöitä, koska jokaisella palveluohjaajalla on omat mielipiteensä koulutuksen sisällöstä, kotona selviytymisen tukemisesta sekä hoitotyön ammatillisen osaamisen hyödyntämisestä.

Tutkimusta tehtäessä on varmistettava oikeuksien toteutuminen. Oikeuksien varmistamiseksi haastattelijan täytyy saada tutkimuslupa, jonka yleensä eettinen toimikunta käsittelee. (Leino-Kilpi & Välimäki. 2003, 291.) Hyväksytyn tutkimussuunnitelman jälkeen anoinimme tutkimuslupaa haastatella palveluohjaajia. Saimme tutkimusluvan vanhuspalveluiden johtajalta.

Tutkittavia on informoitava tutkimuksesta etukäteen sekä heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan kerrotaan monipuolisesti. Tutkittavilla on oltava mahdollisuus kieltäytyä ja keskeyttää tutkimus. Tutkittavien henkilötietoja ei missään vaiheessa paljasteta. (Leino-Kilpi & Välimäki. 2003, 290.) Kysyimme puhelimitse haastateltavilta heidän suostumustaan osallistumisesta opinnäytetyömme haastatteluun. Sovimme samalla haastattelun ajankohdasta. Kerroimme haastattelun tarkoituksen ja tavan. Nauhoitimme haastattelut kasetille, jottei mitään jäisi huomioimatta haastattelusta. Purimme haastattelut auki sanasta sanaan paperille, jonka jälkeen hävitimme haastattelunauhat. Haastattelussa ei missään vaiheessa tullut ilmi haastateltavan henkilöllisyyttä. Opinnäytetyön lopullisen palautuksen jälkeen hävitämme paperiversiot haastatteluista. Tutkittavilla on mahdollisuus saada tietää tutkimustulokset, kun opinnäytetyömme on julkaistu.

8.2 Oma pohdinta

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuoda ideoita palveluohjauskoulutuksen sisällön kehittämiseksi Kainuun alueella. Mielestämme tavoite saavutettiin, koska saimme selville mitä aihealueita palveluohjauskoulutuksessa tulisi käydä läpi, miten palveluohjaaja voi tukea ikäihmisen kotona selviytymistä sekä miten palveluohjaajan työssä näkyy hoitotyön osaaminen.

Hoitotyön koulutuksessa toinen meistä on suuntautunut pitkäaikaipotilaan hoitotyöhön ja toinen ikääntyvän hoitotyöhön. Opinnäytetyö on tukenut vaihtoehtoisia ammattiopintojamme, koska pitkäaikaipotilaat ja ikääntyvät ovat suurin asiakasryhmä, jotka tarvitsevat palveluohjausta. Opinnäytetyöprosessi on kehittänyt ammatillista kasvuamme monessa asiassa.

Opinnäytetyöprosessin myötä olemme oppineet suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan omaa työtämme. Opinnäytetyömme edetessä opimme arvioimaan kriittisesti lähteiden luotettavuutta. Kriittisyys kasvoi etenkin tiedonhankinnan yhteydessä. Lisäksi opimme arvioimaan kriittisesti omaa osaamistamme. Opimme hakemaan tutkimukseen perustuvaa tietoa, jonka yhteydessä tiedonhaun osaamisemme kehittyi. Lisäksi opimme soveltamaan tietoa käytäntöön, esimerkiksi, opinnäytetyötä tehdessä olemme hakeneet tietoa tutkimusprosessin etenemisestä. Olemme pyrkineet etenemään teorian tiedon mukaisesti. Opimme tekemään itsenäisiä päätöksiä sekä saimme tietoa palveluohjauksen perusteista ja kotona selviytymisen tukemisesta.

Koulutuksessamme ei ole käsitelty palveluohjausta, joten opinnäytetyön myötä pääsemme tutustumaan syvemmin aiheeseen ja siihen liittyvään hankkeeseen. Palveluohjaukseen liittyviä perusteita tarvitsemme toimiessamme sairaanhoitajina, koska tulevaisuudessa ohjaamme ja neuvomme ikäihmisiä sekä heidän omaisiaan palveluiden piiriin. Työskennellessä sairaanhoitajana meidän tulee hallita vuorovaikutustaidot monenlaisissa tilanteissa ja tiimityöskentelyssä. Vuorovaikutustaitoja olemme kehittäneet opinnäytetyön aikana, esimerkiksi haastat-

telutilanteissa. Opinnäytetyötä tehdessä opimme stressinsietokykyä, ongelmanratkaisutaitoja sekä tarkkuutta ja huolellisuutta. Huolellisuutta vaati etenkin aineiston analysointi, tulosten ja johtopäätösten laatiminen.

Tuloksia voidaan hyödyntää uutta palveluohjauskoulutusta suunniteltaessa. Opinnäytetyössä olemme selvittäneet mitkä aihealueet on koettu tärkeäksi ottaa esille palveluohjauskoulutuksessa. Samoja aihealueita voisi käydä läpi suppeammin ammattikorkeakoulun ikäihmisten hoitotyön opinnoissa. Jatkotutkimusaiheena on selvittää kotihoidon palveluiden ohjauksen laatua ja vaikuttavuutta.

LÄHTEET

Ala- Nikkola, M. Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa? 2003. Tampere. Väitöskirja.

Ala- Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Helsinki. Stakes.

Aromaa, A., Huttunen, J., Koskinen, S. & Teperi, J. 2005. Suomalaisten terveys. Helsinki. Stakes.

Backman, K. 2005. Ikääntyneiden itsestä huolenpitoa vahvistavat, horjuttavat ja murtavat tekijät. Hoitotiede 3/2005. Vammala. Kirjapaino oy.

Backman, K., Isola, A. & Voutilainen, P. 2005. Laadulla on tekijänsä – Katsaus ikääntyneiden parissa toimivan henkilöstön määrään ja rakenteeseen. Hoitotiede 3/2005. Vammala. Kirjapaino oy.

Hassinen, T. 2003. Iäkkään potilaan voimavaroja tukevat hoitotyön auttamismenetelmät. Kuopion yliopisto. Pro gradu.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita.

Heikkinen, E. & Marin, M. 2002. Vanhuuden voimavarat. Helsinki. Tammi.

Heinonen, S. & Voutilainen (toim.) 2001. Dementoituvan hoitopolku. Helsinki. Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Häkkinen, H. 2000. Palveluohjaus vanhuspalveluiden koordinoinnissa. Kuopion yliopisto. Pro gradu.

Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla: Palveluohjauksen toimintamallia hake-
massa Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Janhonen, S & Nikkonen, M (toim.) 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoito-
tieteessä. Helsinki. WSOY.

Kaunonen, M., Roine, K. & Tarkka, M- T. 2000. Säännöllisiä sosiaali- ja tervey-
denhuollon palveluita käyttämättömien yli 75 -vuotiaiden vanhusten kotona sel-
viytyminen. Hoitotiede. 6/ 2000. Vammala. Kirjapaino Oy.

Krause, K & Kiikkala, I 1996, Hoitotieteellisen tutkimuksen peruskysymyksiä.
Helsinki. Kirjayhtymä.

Lappalainen, M. Etnografia kuopiolaisten vanhusten kotona hoitamisesta. 2002.
Kuopion yliopisto. Lisensiaattitutkimus.

Laitinen-Junkkari, P., Isola, Rissanen, & Hirvonen 1999. Moninainen vanhusten
hoitotyö. Porvoo. WSOY.

Lehto, J., Aalto, A-R., Päivärinta, E. & Järvinen, A. 1997. Mistä apu ikääntyneil-
le? Tuloksia yhdeksän kunnan 75 vuotta täyttäneille tehdystä kyselystä. Helsin-
ki. Stakes.

Leino- Kilpi, H. & Välimäki, M. 2003. Etiikka hoitotyössä. Porvoo. WSOY.

Lukkari, M-L.2005. Painamattomat lähteet

Lukkari, M-L 2006. painamattomat lähteet. 30.10.2006.

Medina, A., Vehviläinen, S., Haukka, U- M., Pyykkö, V. & Kivelä, S- L. 2006. Vanhustenhoito. Porvoo. WSOY.

Olsbo- Rusanen, L. & Väänänen- Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Helsinki. Edita.

Parjanne, M-L 2004. Väestön ikärakenteen muutoksen vaikutukset ja niihin vaurautuminen eri hallinnonaloilla. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:18.
http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2004/10/hu1096978871837/pa_ssthru.pdf. Luettu 16.11.2006.

Pietiläinen, E (toim.) 2003:11. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Helsinki. Edita.

Pietiläinen, E & Seppälä, H 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Pukkila, T. 2005. Ikävallankumous. Helsinki. Kunnallisanalan kehittämissäätiö.

Routasalo, P. 2005. Sairaanhoidajan asennoituminen iäkkääseen kuntoutuspotiilaaseen ja kuntoutumista edistävään hoitotyöhön. Hoitotiede 5/ 2002. Vammala. Kirjapaino Oy.

Ruonakoski, A. 2004. Sujuvampi arki ikääntyville. Yhdyskuntien suunnittelu, rakentaminen ja ylläpito väestön ikääntyessä. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä. Gummerus.

Sonkin, L., Petäkoski- Hult,T., Rönkä, K. &Södergård, H. 2000. Seniori 2000: Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhannele. Helsinki. Yliopistopaino

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Palveluohjaus osana sosiaalialan kehittämishanketta. Tiedote 5/2004.
<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/documents/2065/index.htx>. Luettu 18.11.2006

Stakes 2003. Ikääntyneiden sosiaali- ja terveysterveyst 2002. Saarijärvi. Gummerus.
<http://www.stakes.fi/NR/rdonlyres/1B026DF0-50BB-47A7-BC0B-A12BBDF07756/0/SVTIkaantyneidenSosTervpal2002.pdf>. Luettu 18.11.2006

Suominen, K. & Vuorinen, M. 1999. Kotihoidon arki ja etiikka. Helsinki. Kirjayhtymä.

Tilvis, R., Hervonen, A., Jäntti, P., Lehtonen, A. & Sulkava, R. 2001. Geriatria. Helsinki. Duodecim.

Vaaramaa, M., Luomahaara, J., Peipponen, A. & Voutilainen, P. 2001. Koko kunta ikääntyneiden asialle: Näkökulmia ikääntyneiden itsenäisen selviytymisen sekä hoidon ja palvelun kehittämiseen. Helsinki. Stakes.

Valppu-Vanhanen, A. 2002. Paremminkin palveluohjauksella. Jyväskylä. Yliopistopaino.

Wilson, G. 2000. Understanding old age. Critical and global perspectives. London. Sage publications Ltd.

http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html. Luettu 13.11.2006

KOULUTUS

1. Mikä on pohjakoulutuksesi?
2. Millaisen palveluohjauskoulutuksen olet käynyt?
3. kauanko olet toiminut palveluohjaajana?
4. Onko sinulla mielestäsi riittävästi tietoa sosiaaalialalta?
5. Vastasiko palveluohjauskoulutus työnkuvaasi?
6. Mitä aiheita haluaisit palveluohjauskoulutuksessa säilytettävän sellaisenaan?
7. Mitkä aiheet jäivät mielestäsi puuttumaan?
8. Oliko palveluohjauskoulutus mielestäsi tarpeeksi monipuolinen?
9. Pitäisikö mielestäsi ammattikorkeakoulussa ikäihmisten hoitotyön opinnoissa käydä läpi palveluohjauksen perusteita?

KOTONA SELVIYTYMISEN TUKEMINEN

10. Mitä mielestäsi tarkoittaa ikääntyvän kotona selviytymisen tukeminen?
11. Antaako palveluohjauskoulutus kattavasti tietoa kotona selviytymisen tukemisesta?
12. Miten palveluohjaajantyössäsi tuet ikäihmisen kotona selviytymistä?
13. Pitäisikö palveluohjauskoulutuksessa käydä enemmän läpi kotona selviytymisentukemista?

HOITOTYÖN OSAAMINEN

14. Miten hyödynnät hoitotyön osaamista palveluohjaajan työssäsi?

Tiedollinen, taidollinen, asenteellinen

INDUKTIIVINEN SISÄLLÖNANALYYSI

7. Mitkä aiheet jäivät mielestäsi puuttumaan?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
– ” Sairausvakuutus- laita... Verohallinnosta tarvittaisiin sitä koulu- tusta... Olisin kaivan- nut sen kehittämisteh- tävän, jossa olisi kak- si tai kolme ihmistä. Meidät olis voinut kut- sua osastolle, kun ko- tiutetaan halvauspoti- las, mitä tämä ihmi- nen tarvitsee, jos ko- tiutuu... Ennakoiva palveluohjaus, ehkäi- sevät kotikäynnit on irrotettu kokonaan pois palveluohjauk- sesta. Tutustumisen käytännössä jonkin aikaa... Jyväskylän palveluohjaustoimin- taan palvelukeskuk- sessa.”	Sairasvakuutuslaki, verohallinto, kehittä- mistehtävä, enna- koiva palveluohjaus, ennaltaehkäisevät kotikäynnit, tutustu- minen Jyväskylän palveluohjaustoimin- taan palvelukeskuk- sessa.	– Sairasvakuutuslaki – Verohallinto – Kehittämistehtävä – Vanhuspalveluoh- jaus – Lakiasiat – Kaavakkeiden täyt- täminen – Kotitalousvähen- nykseen liittyvät teki- jät – tutustumiskäynnit palvelukeskuksiin – palveluohjauksen toteutus muissa kun- nissa – Ennakoiva palve- luohjaus ja ennalta- ehkäisevät kotikäyn- nit	– Verohallinto – Lakiasiat – Kirjalliset tuotok- set – Ikäihmisen palve- luohjaus – Tutustuminen pal- velukeskuksiin ja muiden kuntien pal- veluohjausmalleihin – Ennakoiva palve- luohjaus ja ennalta- ehkäisevät koti- käynnit
– ”... Ajallisesti voisi aikaresursseja ite ku- takin ainetta lisää... Aika kattava se minun mielestä oli, että niin kuin eri osa- alueita kun ajattelee...”	Kaikkia asioita laa- jemmin		

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
– ” ... Vanhukseen liittyvää palveluohjausta, ja sitten nämä lakiasiat... Se jäi hajalleen se koko palveluohjaus, se jatko vaikka se kestää tämän vuoden loppuun se hanke... että onko ne nyt oikeita ne kaavak- keet...Kotitalousvähennykseen liittyvissä ohjeissa, tutustumiskäyntejä palvelukeskuksiin sekä miten palveluohjausta on toteutettu muissa kunnissa.”	vanhuspalveluohjaus, lakiasiat, kaavakkeiden täyttäminen, kotitalousvähennyksiin liittyvät asiat, tutustumiskäynnit palvelukeskuksiin, palveluohjauksen toteutus muissa kunnissa.		



Kainuun maakunta -kuntayhtymä
Sosiaali- ja terveystoimi/ Vanhuspalvelut

HAKEMUS / LUPA
Vanhuspalvelujohtaja

30-05-2006

Opiskelijat / tutkijat täyttää ja vastaa allekirjoitusten hankkimisesta

Opiskelijan/opiskelijoiden nimet Minna Karjalainen Anna Tuominiemi		Osoite Jousitie 5 As. 3 87830 Nakertala Nikkarinpolku 46 87150 Kajaani	Puhelin 044-5548112 040-9634547
Oppilaitos Kajaanin ammattikorkeakoulu		Koulutusohjelma /suuntautumisvaihtoehto hoitotyö / ikäihmisten hoitotyö / pitkäaikaisspotilaan hoitotyö	
Opinnäytetyön / tutkimuksen nimi Palveluohjaus osana ikäihmisten kotona selviytymistä			
Mihin tulosalueen/ vastuualueen/ yksikön kehittämishankkeeseen opinnäytetyö / tutkimus liittyy Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hanke			
Opinnäytetyön / tutkimuksen tavoitteet ja lyhyt kuvaus toteutuksesta Tuoda ideoita palveluohjaajien koulutuksen sisältöön Kainuun alueella			
Opinnäytetyön / tutkimuksen aikataulu Opinnäytetyö valmistuu joulukuksi 2006			
Kustannuksista vastaa _____ (pvm ja nimi)			
☐ Opiskelija / tutkija ☒ Tulosalue/vastuualue/tulosityksikkö, josta sovittu Marja-Leena Hukkanen kanssa (matkakuluja + kopiointimahdollisuus)			
Opinnäytetyön / tutkimuksen raportointi		Raportoinnin ajankohta Syksy 2006	
☐ Opinnäytetyö toimitetaan ylihoitajalle ☐ Opinnäytetyöstä pidetään osastokokous ☒ Jokin muu tapa, mikä palveluohjaajat + ohjausryhmä			
Työryhmä			
Oppilaitos Kajaanin AMK	Ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys Jouko Oikarinen		Puhelin 044-5859489
Yksikkö / terveysasema ikäihmisten palveluohjaus	Ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys Marja-Leena Hukkanen		Puhelin 044-7107730
Pvm ja allekirjoitus (hakija / hakijat) 25.5.2006 Anna Tuominiemi Minna Karjalainen			

Päätös

☒ Lupa opinnäytetyöhön / tutkimukseen myönnetään hakemuksen mukaisesti 35 §	
☐ Hakemus palautetaan täydennettäväksi seuraavin muutoksin (lisätilaa kääntöpuolella)	
☐ Hakemus hylätään, miksi _____	
☐ Ei Johtoryhmäkäsittelyä	☐ Anomus hyväksytty johtoryhmässä
☐ Anomus hylätty johtoryhmässä	
Pvm ja allekirjoitus 30.5.2006 Ulla Peltomäki	

Kopio myönnetystä luvasta liitteineen lähetetään Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa -hankkeelle ja Kajaanin ammattikorkeakoululle



TOIMEKSIANTOSOPIMUS
OPINNÄYTETYÖT
MUUT OPPIMISPROJEKTIT

Päiväys
25.5.2006

TOIMEKSIANTOSOPIMUS OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVISTÄ OPINNÄYTETÖISTÄ JA
MUISTA OPPIMISPROJEKTEISTA

TOIMEKSIANTAJAN TIEDOT

Toimeksiantaja ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa-
Tullikallionkatu 3 87100 KAJAANI ^{hanke}
Työn ohjaaja toimeksiantajan puolelta Margareeta Luukkainen

TOIMEKSIANNON KUVAUS

Toimeksiannon kuvaus
(mahdollinen liite, projek-
tikuvaus yms) _____
Aikataulu syksy 2005 - jouluku 2006
Kustannusarvio ja kustan-
nusvastuu _____
Lopputuotoksen muoto Opinnäytetyö

TOIMEKSIANNON TEKIJÄT KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Toimeksiannon tekijät
ja yhteystiedot
(opiskelijat) Anna Tuominen 040-9634547
Minna Karjalainen 044-5548112
Toimeksiannon ohjaaja
Kajaanin amk:ssa
Juha Oikarinen
Työstä tehdään ☒ opinnäytetyö ☐ muu, mikä

Anna Tuominen, Minna Karjalainen
Tekijöiden allekirjoitukset

Margareeta Luukkainen
Toimeksiantajan allekirjoitus

HYVINVOINTI

Sairaanhoitajakoulutus
Terveystieteiden koulutus
PL 52, (Kerunpolku 4)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9612
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT

Restonomikoulutus
PL 52, (Kerunpolku 3)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9610
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT

Tradenomikoulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9454
Faksi (08) 6189 9424

TEKNOLOGIA

Insinööri koulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9611
Faksi (08) 6189 9620

TOIMEKSIANNON KUVAUS

Tavoitteet Toimeksiantajan kannalta	Palveluohjaajien kokemusten hyödyntäminen palveluohjauksen kehittämiseksi	
Opiskelijoiden oppimisen kannalta	Tuoda ideoita palveluohjaajien koulutuksen sisältöön Kainuun alueella	
Keskeiset tuotokset (raportit, suunnitelmat, tuotteet, esitteet, tietokoneohjelmat, tilaisuudet yms.)	Opinnäytetyö	
Sovitut kokoukset ja raportoinnit	opinnäytetyön julkistaminen syksyllä 2006.	
Projektin resurssit 1. Toimeksiantaja	ohjaus, materiaali, kustannusten korvaus	
2. Opiskelijat		
3. Ammattikorkeakoulun ohjausresurssit		
Kustannusarvio ja kustannusvastuu Materiaalit Laitekustannukset Opiskelijoiden palkkiot Ohjaavan opettajan palkkiot Matkakustannukset Muut	Arvio	Vastuu
Muuta Luottamuksellisuus Tekijänoikeudet Laskutus	Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kuluista (matkakorvauksista) laskutetaan ikäihmisten palveluohjaus hanketta.	

Sopimuksessa noudatetaan Kajaanin ammattikorkeakoulun vakioehtoja opiskelijatyönä tehtävistä toimeksiannoista.

HYVINVOINTI
Sairaanhoitajakoulutus
Terveydenhoitajakoulutus
PL 52, (Ketunpolku 4)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9612
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT
Restonomikoulutus
PL 52, (Ketunpolku 3)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9610
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT
Tradenomikoulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9454
Faksi (08) 6189 9424

TEKNOLOGIA
Insinöörikkoulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9611
Faksi (08) 6189 9620

