



# **PALVELUOHJAUKSEN MERKITYS YHTEISÖLLISYYDEN LUO- MISESSA SENIORITALOSSA**

Harri Tuhkasaari

OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2011  
Sosiaalian koulutusohjelma  
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihto-  
ehtoiset ammattiopinnot  
Tampereen Ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen Ammattikorkeakoulu  
Sosiaalian koulutusohjelma  
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

Tuhkasaari Harri  
Palveluohjauksen merkitys yhteisöllisyyden luomisessa senioritalossa

Opinnäytetyö 43 s., liitteet 2 s.  
Maaliskuu 2011

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mikä merkitys palveluohjauksella on yhteisöllisyyden luomisessa senioritalossa. Selvitin palveluohjauksen merkitystä osallisuuden luomisessa, turvallisuuden tunteen antamisessa sekä yhteenkuuluvuuden tunteen luomisessa.

Tutkimus oli laadullinen. Tutkimusaineisto kerättiin tekemällä teemahaastattelut Ikaalisten Jyllinkodeilla sekä Tampereella Peurankalliokeskuksessa yhteensä viidelle ikäihmiselle. Lisäksi käytin myös narratiivista tiedonhankintaa täydentämään teemahaastatteluja Peurankalliokeskuksessa kahdelle ikäihmiselle. Analyysitapana käytettiin sisällön analyysiä. Aineisto kerättiin kesällä 2010. Opinnäytetyön teoreettisina viitekehyksinä olivat palveluohjaus ja yhteisöllisyys. Näiden käsitteiden selvittely antoi pohjaa varsinaisille tutkimuskysymyksien selvittämislle.

Tutkimustuloksena selvisi, että palveluohjauksen tärkein tehtävä, asiakkaan aito kohtaaminen ja kuunteleminen ovat avainasioita yhteisöllisyyden muodostumiselle. Samalla kun se auttaa asukasta osallistumaan talon toimintaan niin se tuo turvaa asukkaan jokapäiväiseen elämään. Ikäihminen tarvitsee kuuntelijan.

Palveluohjauksella on tärkeä paikka yhteisöllisyyden luomisessa, mutta sitä ja sen merkitystä ei oikein vielä ymmärretä tai arvosteta. Tulevaisuudessa palveluohjauksen arvostuksen lisäämiseksi tarvitaan lisää erilaisia arviointimenetelmiä.

---

Asiasanat: palveluohjaus , yhteisöllisyys ja senioritalo

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Case Management and Social Work

TUHKASAARI, HARRI :

The role of case management in Creating Community Spirit in a House for Senior Citizens

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 2 pages

March 2011

---

The objective of this Bachelor's thesis was to investigate what the role of case management was in creating community spirit in a house for senior citizens. The study focused on the importance of case management in creating inclusion, a sense of security as well as the feeling of togetherness.

This study was qualitative. The research material was collected through five theme interviews for elderly persons in the Jylli house in Ikaalinen and the Peurankallio centre in Tampere. In addition, a narrative method was used with two elderly persons in the Peurankallio centre to complement the same interviews.

The research material was analysed using a material-based analysis. The material was collected in the summer of 2010. The theoretical framework of this Bachelor's thesis was case management and community. These concepts of casuistry gave the actual base the research question of found out.

The research results showed that the main task of case management, really meeting the clients and listening to them, were the key issues in creating community spirit and togetherness. At the same time as these helped the elderly persons to participate in the activities of the senior house, they also bring safety to elderly persons' daily lives. Elderly persons need a listener.

Case management has an important role in creating community spirit, but its significance is not yet properly understood or appreciated. In the future, more evaluation methods are required in case management in order for it to gain more recognition

---

Key words : Case management, Community and Senior house

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	7
2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	7
2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineistot.....	8
2.2.1 Teemahaastattelu .....	9
2.2.2 Narratiivinen tiedonhankinta .....	10
2.3 Aineiston analyysitapa .....	12
3 TUTKIMUSKÄSITTEET .....	15
3.1 Palveluohjaus.....	15
3.2 Yhteisöllisyys .....	19
4 PALVELUOHJAUS OSALLISUUDEN TUKEMISESSA .....	22
5 PALVELUOHJAUKSEN MERKITYS YHTEISÖÖN KUULUVUUDEN SEKÄ TURVALLISUUDEN TUNTEEN LUOMISESSA.....	26
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
7 RELIABILITEETTI, VALIDITEETTI JA EETTISYYS .....	35
LÄHTEET.....	38
LIITTEET .....	41

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriön Ikäihmisten palvelujen laatusuositus korostaa kotona asumisen edistämistä. Saada asua kotona on myös useimpien ikäihmisten toive. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Senioritalot ovat yksi ratkaisu tukea seniorikansalaisten kotona asumista, osallisuutta ja mahdollisesti pitkittää laitoshoitoon siirtymistä. Esteetön asuinympäristö ja palvelujen hankkimisessa palveluohjauksen saaminen mahdollistavat osaltaan ikääntyvien ihmisten turvallisen kotona asumisen. Ikäihmisen kotona asumisen tukeminen vaatii palveluohjaajalta erityistä hienotunteisuutta, joustavuutta sekä sensitiivisyyttä, koska hän liikkuu ikäihmisen yksityisellä alueella. Palveluohjauksen haasteena on tunnistaa ikäihmisen elinympäristö sekä tapa toimia ja ottaa se huomioon omassa toiminnassaan.

Tämä periaate ilmenee käytännössä siten, että ikäihminen ja hänen läheisensä otetaan mukaan suunnitteluun ja heille annetaan valinnanmahdollisuuksia sekä heidän tapojaan ja toimintakulttuuriaan kunnioitetaan. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen on palveluohjauksen ydin ja samalla avain yhteisöllisyyden syntymiseen.

Idea opinnäytetyölle sai alkunsa Ikaalisten Jyllin kodeilla rakennettavaan uuteen seniorien hyvinvointikeskukseen ja siihen liittyvästä ns. Neloskierre- hankkeesta, johon osallistuin. Neloskierteessä on tarkoitus suunnitella tulevaisuuden palveluita yhdessä palveluiden käyttäjien, tuottajien ja koulutusten kanssa, jossa myös TAMK on mukana. Tämän opinnäytetyön idea kehittyi osittain myös omasta toimenkuvastani käsin. Toimin palveluohjaajana senioritalossa ja yhtenä tavoitteenani on yhteisöllisyyden luominen. Olen kokenut, että yhteisöllisyyden luominen muodostuu muun muassa monista pienistä arkisista asioista sekä avuista, joita senioritalossa asuva vanhus tarvitsee selviytyäkseen.

2000- luvulla on tehty erilaisia palveluohjaus kehittämishankkeita, mutta palveluohjauksen merkitystä yhteisöllisyyden luomiseen ei ole tutkittu.

Tässä työssä selvitän palveluohjauksen merkitystä yhteisöllisyyden luomiselle senioritalossa. Tutkimus on laadullinen. Menetelminä käytän teemahaastatteluja sekä narratiivista tiedonkeruuta. Ensimmäisissä luvuissa selvitän muun muassa tutkimuskysymykset. Seuraavissa luvuissa kerron palveluohjauksesta ja yhteisöllisyydestä. Tutkimustuloksista kerron tarkemmin luvuissa neljä ja viisi. Opin näytetyön teoreettisina lähtökohtina ovat palveluohjaus ja yhteisöllisyys.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön toteuttamisen ensimmäisessä alaluvussa määritän tutkimustehtävän ja tutkimuskysymykset. Toisessa alaluvussa määrittelen opinnäytetyössä käytetyn tiedonhankinnan sekä tutkimusaineiston. Kerron siinä mm. miten keräsin tutkimusaineiston, miten haastateltavat valittiin ja miten haastattelut toteutettiin. Viimeisessä alaluvussa keskityn kerätyn aineiston analysointiin.

### 2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtäväni on pohtia, mikä merkitys palveluohjauksella on yhteisöllisyyden luomisessa senioritalossa. Selvitän palveluohjauksen merkitystä osallisuuden tukemisessa. Lisäksi tarkastelen, mikä on palveluohjauksen osuus turvallisuuden tunteen tuojana ikäihmiselle sekä miten palveluohjauksella saadaan luotua heille yhteisöön kuuluvuuden tunnetta.

Tutkimuskysymykset ovat :

1. Palveluohjauksen merkitys osallisuuden tukemisessa
2. Palveluohjauksen osuus turvallisuuden tunteen tuojana
3. Miten palveluohjauksella saadaan luotua ikäihmiselle yhteisöön kuuluvuuden tunnetta

## 2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineistot

Opinnäytetyössä käytin kahta erilaista tiedonhankintametodia; teemahaastattelua sekä narratiivista tiedonhankintaa, joka on lähellä syvähaastattelua ja jossa tavoitteena on kysyttävän asian kontekstoiminen ihmisen omaan elämänkulkuun.

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen. Tutkimuksessa pyrin kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä asioita ja ilmiöitä tarkastellaan aina niiden luonnollisessa, todellisessa tilanteessa. Tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. Tiedon keruun instrumentteina suositaan ihmisiä. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotosta käyttäen. ( Varto 1992, 78–80; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 165–166. )

Opinnäytetyön tutkimusaineisto koostuu Ikaalisten Jyllin kodeilla tehtyyn kolmen asukkaan teemahaastatteluun, Tampereella Peurankalliokeskuksessa tehtyyn kahden asukkaan teemahaastatteluun sekä Peurankalliokeskuksessa tehtyyn kahden asukkaan narratiiviseen omaelämäkulkuun liittyvään tiedonkeruuseen.

Jyllin kotien haastateltavat oli valittu etukäteen talon henkilökunnan toimesta. Ennen haastattelua haastateltavilta kysyttiin lupa ja kerrottiin anonymiteetistä eli luottamuksellisuudesta ja vapaaehtoisuudesta. Samoin tarkastettiin että vanhuksat ymmärsivät haastattelun tarkoituksen. Heillä oli mahdollisuus halutesaan keskeyttää haastattelu. Haastattelut suoritettiin vanhusten omissa huoneissa, jotta he saivat rauhassa vastailta teemoihin liittyviin kysymyksiin. Haastatteluihin meni aikaa noin 4 tuntia.



Peurankalliokeskuksen haastateltavat valitsin tietoisesti osittain itse sekä muiden työntekijöiden harkintakyvyn mukaan. Peurankalliokeskuksen haastatteluihin valittiin asukkaat siten, että he edustivat taustoiltaan mahdollisimman monipuolista otosta. Osa oli muuttanut taloon hiljattain, noin vuosi sitten ja osa oli jo asunut Peurankalliokeskuksessa useamman vuoden ajan. Haastattelut kestivät noin tunnin haastateltavaa kohden eli yhteensä noin kaksi tuntia. Laadin kysymykset aikaisempien tutkimusten ja aiheeseen liittyvän kirjallisuuden pohjalta sekä oman kokemuksen pohjalta. ( Liite 1, teemarunko.)

Näiden molempien tutkimustapojen valintaan vaikutti kohderyhmä ja tutkittava ilmiö, mikä merkitys palveluohjauksella on ikäihmisen yhteisöllisyyden luomiselle, vanhusten omasta näkökulmasta.

### 2.2.1 Teemahaastattelu

Teema - eli puolistrukturoitu haastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Sen aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten asettelu on huomattavasti vapaampaa. ( Hirsjärvi ym. 2009, 164, 208.) Teemahaastattelu sopii iäkkäiden ja muistamattomien tutkimiseen, koska keskustelussa voidaan asettaa tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi vanhusten on vaikea vastata kirjallisesti. Halusin saada monipuolista tietoa. Vanhukset saivat kertoa, mitä he ovat kokeneet ja tunteneet. Kysymykset tulevat ennalta -asetetuista teemoista. Menetelmän valintaan vaikutti myös aihepiiri, josta vanhukset eivät ole niinkään tottuneet keskustelemaan. ( Hirsjärvi ym. 1997, 35–36.) Tämän haastattelun etuna pidän sitä, että keskustelu pysyy annetuissa teemoissa ja sen ympärillä. Ikäihmisiä haastateltaessa on hyvä olla tietyt teemat, jotta keskustelu ei pääse liiaksi rönsyilemään.

### 2.2.2 Narratiivinen tiedonhankinta

Valitsin teemahaastattelua tukemaan ja täydentämään toiseksi haastattelumenetelmäksi narratiivisen tiedonkeruun. Narratiivisen eli kerronnallisen haastattelun tavoitteena on koota tutkijan aineistoksi erilaisia kertomuksia. Kertomus on vuorovaikutusta, sillä luodaan luottamusta ja ylläpidetään ryhmiä. ( Hyvärinen 2005,189.)

Narratiivisuus on laaja käsite, kuten olen huomannut alan kirjallisuuteen tutustuessani. Narratiivisuus voi tutkimuksessakin tarkoittaa monia erilaisia asioita. Narratiivisuutta ei voida kutsua varsinaisesti metodiksi, eikä koulukunnaksikaan, vaan se on väljä viitekehys sellaisille tutkimuksille, jotka liittyvät kertomuksiin todellisuuden tuottajina ja välittäjinä. Se, mitä käsitämme todellisuudella, on jotakin, minkä me tuotamme sosiaalisesti kielen ja muun kommunikaation avulla. (Saastamoinen 1999,44; Heikkinen 2002, 184–187;Hyvärinen 2005,189–192.)

Narratiivisessa tutkimuksessa keskeinen sija on aina kertomuksilla, kuten omaelämäkerrat. Kertomukset ovat vahvoja vaikuttajia. Niillä on suurempi vaikutus ihmisiin kuin esimerkiksi perinteisellä tieteellisellä tekstillä. Tarinat, joita kerrotaan ja kuullaan joka päivä joka puolella maailmaa kumpuavat pohjimmiltaan ihmisten arjesta. Inhimillisillä kokemuksilla, uskomuksilla, toiveilla, unelmilla ja suunnitelmilla on tapana muotoutua tarinan muotoon, jonka joku sitten jossakin tilanteessa kertoo toiselle, tai vaikka vain itselleen. Sana "narratiivi" pohjautuu latinan kielisestä sanasta "narratio", joka tarkoittaa tarinaa. (Saarenheimo 1997, 26–32; Heikkinen 2002, 13–16).

Narratiiviseen haastatteluun valitsin kaksi ikäihmistä, jotka asuvat Peurankallion senioritalossa palveluiden läheisyydessä. Asukkaat olivat itselleni tuttuja työni puolesta. Käytän haastateltavista nimiä Laina ja Sylvi. Muistelot kestivät yhteensä n 4 tuntia. Nauhoitin muistelot ja litteroin ne heti seuraavina päivinä.

Tekstiä tuli kaiken kaikkiaan 15 sivua. Molemmat haastateltavat muistelivat tasaisesti kaikkia elämänkulun vaiheita tosin vähän eri järjestyksessä ja eri vaiheita korostaen.

Tutkimuksellinen kiinnostukseni kohdistui siihen seikkaan, onko eri elämänvaiheissa tapahtuneet seikat vaikuttaneet myöhäisempään sosiaalisuuteen ja sitä kautta kenties haastateltavan yhteisöllisyyteen. Miten eri elämänvaiheissa tapahtuneet seikat ovat vaikuttaneet asiakkaan kykyyn ottaa yhteyttä palveluohjaajaan. Mitä eri asioita iäkkäät ihmiset tekevät sinä hetkenä kun siitä puhutaan termillä ” muisteleminen ”.(Saarenheimo 1997, 211.)

Jos haluat tuntea minut, sinun täytyy tietää tarinani, sillä tarinani määrittelee kuka olen. Ja jos itse haluan tuntea itseni, oivaltaa oman elämäni merkitys, myös minun täytyy oppia tuntemaan oma tarinani. Minun täytyy oppia näkemään kaikissa yksityiskohdissaan minuuteni tarina – persoonallinen myytti – jota olen sanattomasti, jopa tiedostamattomasti, rakentanut vuosieni myötä. Se on tarina, jota jatkuvasti revisioin ja kerron itselleni (ja joskus myös muille) elämäni ajan. ( MacAdams 1993.)

### 2.3 Aineiston analyysitapa

Sisällönanalyysi on selkeä perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia voidaan ajatella yksittäisenä metodina, mutta sitä voidaan ajatella myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka liitetään erilaisiin aineistokokonaisuuksiin. Useat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Itselläni ei ollut aiempaa kokemusta tutkimustyöstä, joten valitsin sisällönanalyysin sen helppouden ja joustavuuden takia. (Tuomi & Sarajärvi 2009,90–91.)

Sisällönanalyysin eteneminen alkoi teemahaastattelujen kuuntelemisella ja niiden auki kirjoittamisella eli litteroinnilla. Jaoin haastateltavat numeroin yhdestä viiteen. Myöhemmässä vaiheessa annoin haastatelluille henkilöille keksityt nimet. Tämän jälkeen luin haastattelut moneen kertaan läpi perehtyen niiden sisältöön. Seuraavaksi etsin aineistosta pelkistettyjä ilmauksia ja alleviivasin ne. Aineiston pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennaiset osat pois. Pelkistäminen voi tapahtua joko tietoa tiivistämällä tai osiin pilkkomalla. Tutkimuskysymysteni avulla pelkistin aineistosta olennaisia ilmaisuja. Aineiston ryhmittelyssä kävin tarkasti läpi pelkistetyt ilmaukset sekä etsin aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin luokiksi. Luokille annettiin nimeksi jokin sisältöä kuvaava käsite. Luokittelun avulla aineistoa saatiin tiivistettyä, koska yksittäiset tekijät sisällytettiin yleisempiin käsitteisiin. Aineiston ryhmittelyn jälkeen abstrahoin aineiston eli erotin tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon ja tiedon pohjalta muodostin johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111.)

Laadullisen aineiston analyysi alkoi jo keruuvaiheessa, jolloin aloitin myös tutkimuspäiväkirjan käytön. Siihen kirjoitin havaintojani esim. tutkittavasta materiaalista. Palveluohjaus on vieras käsite ikäihmisille ja sen vuoksi jouduin miettimään kysymysten asettelua, jotta saisin vastauksia liittyen tutkimustehtävääni. Kysyin kaikilta haastateltavilta palveluohjauksen lisäksi myös senioriasumisen arjesta, sen palveluista ja niiden saatavuudesta sekä asuinympäristöstä jne. Näistä teemoista sain vastauksia tutkimuskysymyksiini liittyen esim. palveluohjauksen merkityksestä esim. turvallisuuteen ja sitä kautta yhteisöllisyyteen liittyen.

Narratiivisen tiedonkeruun tein kahdelle asukkaalle. Narratiivisessa tiedonkeruussa haastateltavat tarinoivat oman elämänsä lapsuudesta tähän päivään. Tarkoitukseni oli koota molemmista kertomuksista yksi yhteinen yhteenveto ja löytää niiden sisältä yhtymäkohtia, mitkä liittyvät esimerkiksi haastateltavan nykyiseen osallistumiseen talon yhteiseen toimintaan. Tarkoitus oli selvittää mitä yhteisöllisiä ”elementtejä” tarinoiden takaa löytyi ja tähän opinnäytetyöhön on niistä kerätty oleellimmat.

Sekä teemahaastattelujen että narratiivisen tiedonkeruumenetelmän jälkeen kirjasin opinnäytepäiväkirjaani havaintoja haastateltavista vanhuksista.

Vanhusten keskustelutapa, miten se erottui teemahaastattelussa verrattuna narratiiviseen. Miten vanhukset omistautuivat haastattelulle ja miten he ymmärsivät aihepiirin. Mielestäni narratiivisessa, kerronnallisessa haastattelussa vanhukset olivat vapaampia, innostuneempia kertomaan elämästään kuin teemahaastattelussa. Tosin narratiivisessa tiedonkeruussa haastateltavat kertoivat myös paljon asioita, mitkä eivät liittyneet tutkimustehtävään. Ja toisaalta mietin sitä seikkaa, että mitä kaikkea haastateltavat eivät tarinoissaan tuoneet esiin. Hyvä molemminpuolinen luottamussuhde auttaa haastateltavaa tarinoinnissa. Oli mielenkiintoista huomata molemmissa tarinoissa paljon yhtäläisyyksiä ja yllättävän helppoa oli tehdä tarinoista yksi yhteenveto.

Narratiivisen tiedonkeruun aikana ohjailin haastateltavia pysymään aiheessa, koska hetkittäin tuli tilanteita että haastateltava ei enää tiennyt mitä kertoa.

Tällaisessa tilanteessa pyysin haastateltavaa jatkamaan kertomusta siten, että kertomuksesta tulisi tasaisesti elämänkulun mukaisesti etenevä tarina. ( Narratiivisen tiedonkeruun haastattelurunko, liite 2. )

### 3 TUTKIMUSKÄSITTEET

Omien tutkimuskysymysten metodeita, metodologiaa ja teoriaa lähdin purkamaan jo suunnitteluvaiheessa ilmenneitä käsitteitä erottelemalla. Tutkimuskäsitteiden hahmottaminen on olennaista tutkimuksen kannalta. Käsitteet muodostavat samalla teoreettisen viitekehyksen opinnäytetyölle ja teemoittavat opinnäytetyön. Keskeisiä tutkimuskäsitteitä opinnäytetyössäni ovat yhteisöllisyys ja palveluohjaus.

#### 3.1 Palveluohjaus

Merja Ala-Nikkola ja Heli Valokivi ( 1997, 15) aloittivat vuonna 1994 Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksella yksilökohtaista palveluohjausta koskevan tutkimuksen. Sen tarkoituksena oli selvittää, millaisia uusia mahdollisuuksia Yhdysvalloissa ja Iso-Britanniassa kehitetty palveluohjaus tarjoaa sosiaali- ja terveyspalvelujen, informaalin hoivan ja vapaaehtoistyön yhteensovittamisessa Suomen oloissa. Vasta tämän jälkeen palveluohjauksen käsite tuli suomalaisen sosiaalipoliittiseen keskusteluun.

Yksilökohtaisesta palveluohjauksesta kirjoitettiin Sosiaalityön vuosikirjassa vuonna 1996. Kirjoituksen taustalla oli havainto suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon siirtymisestä yhä laajemmin kohti monituottajamallia, jossa järjestöt ja yritykset tuottavat julkisen sektorin rinnalla entistä suuremman osan tarvittavista palveluista. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18; Pietiläinen & Seppälä 2003, 18 – 19.)

Yhdysvalloista tulleen case management-käsitteen suomentaminen ei ollut helppoa. Suora käänös ”tapauksittely” ei sovi suomen kieleen eikä se paljasta kaikkia ilmiön ulottuvuuksia. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 17.)

Case management- käsitteen käännöksiä ovat olleet muun muassa asiakas-keskeinen yksilötyö, kuntoutusluotsaus sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Vastaavasti case manager- käsitettä on sanottu kuntoutusluotsiksi, yksilökohtaiseksi palveluohjaajaksi tai vain palveluohjaajaksi. Näiden käsitteiden käyttö on edelleen vakiintumatonta. Käsitteet hakevat edelleen paikkaansa sosiaalialan laajassa toimintakentässä, mutta ne tulevat muotoutumaan hanketyöskentelyn ja käytännön töiden kautta. (Hyttinen 2003, 85 – 86.)

Palveluohjaus määritellään asiakaslähtöiseksi ja asiakkaan etua korostavaksi työtavaksi, jolla tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Palveluohjaus on hyvinvointia ja terveyttä edistävää ohjausta ja neuvontaa ja se pitää sisällään tiedot palveluista, etuuksista sekä siitä miten hyvinvointia edistetään. Olennaista on asiakaslähtöinen työskentelytapa ja luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. (Sosiaaliportti 2008.)

Palveluohjauksella on paljon myös muita määritelmiä riippuen näkökulmasta. Erilaiset asiakasryhmät tuovat myös määritelmiin omat painotuksensa. Yhteistä määritelmissä on se, että asiakas itse on päämies ja palveluohjaajan toimeksiantaja. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

” Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen” (Suominen & Tuominen 2007, 13).

Palveluohjaus voidaan määritellä sillaksi asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä. Palveluohjauksen kolmion muodostaa asiakas, palveluohjaaja ja palveluntuottajat tai viranomaiset. (Valppu-Vanhainen 2002,12; Suominen & Tuominen 2007, 14. )



Erilaisia palveluohjaustyöotteita on kolmenlaisia.

1. Varsinainen palveluohjaus (yksilökohtainen palveluohjaus), joka perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen tiiviiseen suhteeseen. Huomionarvoista on se seikka, että toimeksiantaja on aina asiakas, eikä palveluohjaaja voi käyttää minkäänlaista viranomaisvaltaa asiakkaaseensa.

2. Palveluohjauksellinen työote, jolla tarkoitetaan asiakkaan palveluiden kordinoimista sekä sitä että asiakas saa tarvitsemansa palvelut. Palveluohjaajana voi työskennellä tässä mallissa myös omasta sektoristaan vastaava viranomaisen oman työnsä ohella.

3. Konsultoiva tai neuvova työote, siinä asiakas saa tilapäisesti apua johonkin ajankohtaiseen tiettyyn ongelmaansa.

Näitä palveluohjaukseen perustuvia työotteita voidaan käyttää samankin asiakkaan kohdalla riippuen siitä, mikä vaihe asiakkuudessa on menossa.( Valppu-Vanhainen 2002,10–18; Suominen & Tuominen 2007,27. )

Palveluohjausmallit voidaan tiivistää palveluohjaajan tehtävien mukaan kolmeen eri luokkaan: Yleiseen palveluohjaukseen joka vastaa perinteistä palveluohjausta, voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen sekä intensiiviseen palveluohjaukseen.

Yleisen palveluohjausmallin keskeiset piirteet ovat siinä, että siinä selvitetään asiakkaan tarpeet, sovitetaan eri palveluita yhteen, sekä varmistetaan yhteydet palveluntuottajiin. Tässä mallissa ei ole keskeistä palveluohjaajan ja asiakkaan välinen suhde.

Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa keskeistä ovat asiakkaan omat voimavarat samoin kuin hänen omat tavoitteensa. Palveluohjaajan tehtävä on tukea ja neuvoa asiakasta sekä toimia hänen kumppanina. Keskeistä tässä mallissa on asiakkaan ja palveluohjaajan välinen luottamuksellinen suhde.

Intensiivisessä palveluohjauksessa keskeistä on luottamuksellinen suhde ja intensiivinen tukeminen. Intensiivistä palveluohjausta tekevänä palveluohjaajana ei voi toimia viranhaltija, jolla on myös valta tehdä asiakasta koskevia viranomaispäätöksiä esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen liittyviä päätöksiä.

Kaikissa edellä olevissa malleissa on sama tavoite : palveluohjauksen päättäminen siten, että asiakas selviää itsenäisesti ilman ohjausta. Kun tavoite täyttyy, tarkoittaa se sitä, että asiakas on saanut omat voimavarat käyttöönsä.( Hänninen 2007, 14–16; Suominen & Tuominen 2007,30–32. )

Palveluohjauksen keskeinen tehtävä on palvelujärjestelmien hajanaisuuden poistaminen ja eri toimijoiden yhteensovittaminen. Palveluohjaaja toimii palveluntuottajien välisessä harmaassa vyöhykkeessä ja palveluohjauksen yhdeksi tavoitteeksi voi määrittää järjestelmien välisten raja-aitojen kaatamisen. Palveluohjaaja toimii sekä asiakkaan omassa elämismaailmassa että palveluntuottajien ja viranomaisten systeemimaailmassa. Monien palveluohjaajien työ on tavallaan toimimista tulkkina elämismaailman ja systeemimaailman välillä. (Suominen & Tuominen 2007, 20–22.)

Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava työtapa. Kaikista tärkeintä on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työtapa. Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan tarvittavat palvelut asiakkaan tueksi. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemat palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla sekä siirtyä instituutiokeskeisistä palveluista käyttäjäkeskeisiin palveluihin. Palveluohjauksessa keskeistä on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Näihin liittyvät palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja asiakkaan omat voimavarat.(Hänninen 2007,35.)

Palveluohjaaja joutuu työssään käyttämään myös omaa harkintaansa, joka perustuu asiantuntijuuteen. Palveluohjaajan toimiessa asiakkaan kumppanina, häneltä edellytetään asiakkaan tilanteen ymmärtämistä ja siihen samaistumista. Palveluohjaus edellyttää kuitenkin myös asiakasta vastuuttavan työotteiden käyttämistä. Vastuuttaminen on asiakkaan sitouttamista keskeiseksi toimijaksi mahdollisimman itsenäisessä elämässä ja itselleen asettamiensa tavoitteiden toteuttamisessa. (Suominen & Tuominen 2007, 17–19.)

### 3.2 Yhteisöllisyys

Nykyaikana on mahdotonta sivuuttaa tietoa oman terveyden vaalimisen tärkeydestä, sillä kaikki lehdet, tv ja muu media vilisevät terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen ohjeita sekä kuvauksia sosiaalisen pääoman, tyypillisimmillään kuorolaulun ja terveyden yhteydestä. Monipuolisten sosiaalisten verkostojen rakentaminen ja ylläpitäminen osallistumalla helpottaa läheisten kuormaa. Puhutaan yhteisöllisyydestä. (Haarni 2010, 118–119.)

Yhteisöllisyys on aineetonta pääomaa, joka voi muuttua myös aineelliseksi pääomaksi. Tämä on mahdollista yhteisöllisyyden positiivisten vaikutusten ansiosta: terveys, hyvinvointi, oppiminen ja tuloksellisuus lisääntyvät. Yhteisöllisyys edellyttää että erilaisuutta hyväksytään. Tällöin tarvitaan dialogia, vuorovaikutusta ja kaikkien osallistumista, jotta jokainen uskaltaa kertoa omista kokemuksistaan. Näin on mahdollista oppia kokemuksista ja parantaa jatkuvasti suoritusta. Yhteisöllisyys voidaan määritellä sosiaalisena vuorovaikutuksena, tapana tai toimintaperiaatteena. Se voidaan nähdä myös tavoitteena, jolloin yhteisöllisyys on tulos vuorovaikutuksesta ja ryhmätoiminnasta.

Yhteisöllisyys sisältää mm. yhteenkuuluvuuden tunteen, sosiaalisen tuen, vuorovaikutuksen sekä kokemusten jakamisen yhteisön kesken, jolloin sen puute nähdään turvattomuutena. Sen rakenteelliset kehykset luo yhteisö, jolloin yhteisöllisyys nähdään toimintana yhteisössä. ( Hyyppä 2002, 48–52; Kaukonen 2003, 4,6,13.)

Yhteisöllisyys ei synny ihan hetkessä. Olen huomannut, että toisten ihmisten on helppo elää yhdessä toisten kanssa. Ystävät ja ympäristö ympärillämme antavat siihen vaikutteita. Toisille kaikki on helppoa, mutta erälle joutuminen yhteen ventovieraiden kanssa ja vieläpä ottamaan osaa heidän elämäntilanteeseensa ja vaikeuksiinsa, on mahdoton asia. Halutaan mieluummin olla yksin, syrjässä muista. Palveluohjauksella on suuri merkitys siinä, että näitä yksin viihtyviä ns. ” hiljaisia ääniä ” saadaan mukaan esimerkiksi yhteiseen toimintaan.

Palveluohjaajana toimenkuvaani kuuluu muun muassa uusien asukkaiden perehdyttäminen senioritaloon ja sen tarjoamiin palveluihin. Toimenkuvani mahdollistaa asukkaisiin tutustumisen ja tärkeintä on saada myös näiden syrjässä viihtyvien luottamus syntymään ja sitä kautta tuottaa heille turvallisuuden tunnetta. Yksin asuvilla ja ujoilla ikäihmisilläkin on palvelutarpeensa ja näitä tarpeita varten palveluohjaaja auttaa ja neuvoo sekä ohjaa tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. Näin ollen toiminnan, ohjaamisen sekä välittämisen kautta on mahdollista saada asukas mukaan myös yhteiseen toimintaan. Yhteinen toiminta voi ujomalle vanhukselle olla vaikka kerran kuukaudessa olevaan hartaustilaisuuteen osallistuminen, jolloin hänelle syntyy tunne yhteenkuuluvuudesta.

Yhteisöllisyyden syntymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat myös asukaskeskeisyys, voimavarakeskeisyys sekä yhteisöllinen toiminta. Tällöin korostetaan asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia, aktiivista osallistumista sekä voimavarojen tukemista. Kun asukkaan voimavaroja kartoitetaan yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, voidaan parhaiten tukea ikäihmisen itsenäistä selviytymistä.

Huomionarvoisena tekijänä yhteisöllisyyden syntymiselle nähdään myös mahdollisuus osallistua toimintojen suunnitteluun ja päätöksen tekoon. Yhteisöllisyyden tavoitteena nähdään yhteisön aktivoituminen ja osallistuminen.(Kaukonen 2003, 13,20,35–36.)

Palveluohjauksen merkitys on yhteisöllisyyden tunteen syntyvaiheessa olennaista. Palveluohjaaja on se henkilö, jonka tehtävä on saada asukkaista heidän omia voimavaroja esiin. Palveluohjauksen yhtenä tehtävänä on ohjata ikäihmisiä kodeistaan toisten ihmisten pariin. Ohjaaminen ei välttämättä käy käden käänteessä, vaan vaatii aikaa palveluohjaajan ja ikäihmisen välillä. Tärkeätä onkin ottaa asukkaiden ideat ja mielipiteet huomioon esimerkiksi yhteistä virike-toimintaa suunniteltaessa. Esimerkiksi Peurankalliokeskuksessa asukkaat järjestävät ja pitävät talon joulujuhlan sekä kevätjuhlan omatoimisesti. On todella tärkeätä, että asukkaat saavat tehdä yhdessä jotain yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Ohjaajat ovat yhdessä asukkaiden kanssa suunnittelemassa ja organisoimassa, mutta asukkaat itse ovat juhlassa pääroolissa. Tämä jos jokin edistää myös yhteisön terveyttä.

#### 4 PALVELUOHJAUS OSALLISUUDEN TUKEMISESSA

Aikaisemmin puhuttiin aktiivisesta vanhenemisestä, mutta 2000-luvulla on otettu käyttöön termi terve vanheneminen (healthy ageing), jolla tarkoitetaan optimaalista mahdollisuutta fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen terveyteen. Näin ikäihmisen aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan mahdollistuu ja hänellä on tilaisuus itsenäiseen ja hyvään elämänlaatuun. (Lyyra 2007, 25.) Ikääntyessä ihmisen toimintakyky voi alentua huomattavasti ja haitata itsenäistä selviytymistä arkipäiväisissä toiminnoissa ja sitä kautta yhteiskunnalliseen elämään osallistumista. Syinä voivat olla sairaudet tai toimintakykyrajoitteet.

Myös sosiaaliset vuorovaikutussuhteet voivat vähentyä tai niiden toteuttaminen tulla hankalaksi. Palveluohjauksessa on hyvä arvioida, miten ikäihminen saa mahdollisuuksia osallistumiseen ja miten ikäihminen itsensä toteuttamista voitaisiin tukea. Antaako ohjaaja tilanteissa riittävästi aikaa, onko toimimisen rytmi rauhallinen? Palveluohjaajan kyky myönteiseen ajatteluun ja usko ikäihmisen mahdollisuuksiin näyttäytyvät kohtaamisen tavassa. Usein elämä kietoutuu sairauden ympärille, jolloin ikäihminen ja hänen läheisensä tarvitsevat ulkopuolisen tukea toivon ja mahdollisuuksien näkemisessä sekä toiminnalliseen aktiivisuuteen kannustamisessa. (Vuori ja Heimonen 2007, 101 – 102.)

Palveluohjaajan voidaan nähdä olevan asiakkaan kumppani ja asiantuntija. Kumppanina palveluohjaaja ja asiakas tarkastelevat asiakkaan tilannetta yhteisestä näkökulmasta. Asiakas voi palveluohjaajan kautta peilata omaa elämäänsä ja palveluohjaaja toimii asiakkaan punaisena lankana ja rinnalla kulkijana. (Suominen & Tuominen 2005,30–32. )

Haastatteluissa ilmeni, että juuri palveluohjaajalla on aikaa kuunnella ikäihmistä ja sitä mikä on hänelle juuri sillä hetkellä tärkeintä. Sairaudesta puhuminen on ikäihmiselle tärkeätä, on hyvä kun on joku joka jolla on aikaa kuunnella. Kuuntelun ja arvostuksen antamisen kautta myös ikäihmisen mahdollisuus ja osallisuus talon toimintoihin onnistuu.

” on se hyvä ku saa jollekin puhua joka kuuntelee ja on mukana. ” ( Aino )

Palveluohjaajan tehtävänä on poistaa osallistumisen esteitä ja mahdollistaa ikäihmisen osallisuuden omassa elämässään. Osallistumiseen vaikuttavat yksilön sisäiset esteet, yksilöiden väliset esteet ja rakenteelliset esteet. Osallisuus mahdollistetaan, kun yksilölliset harrastustarpeet otetaan huomioon osana muita palveluja ja toiminnat valitaan yhdessä. Ryhmätoiminnat suunnitellaan sisältöiltään ikääntyneen ihmisen tarpeisiin ja palveluohjaajalla on tietoa ja taitoa kohdata ja ohjata ikääntyneitä ihmisiä heidän erilaisissa vapaa-ajan toiminnoissaan. Harrastustoiminnan tarjonnan tulisi olla kattavaa, edullista ja ohjaus ikääntyneille ihmisille suunniteltua. (Lyyra 2007, 93.)

Osallisuutta voidaan tarkastella joko yksilön tai yhteiskunnan tasolla. Yksilön tasolla tarkoitetaan osallisuuden periaatteen näkyväksi tekemistä ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamista siten, että ikääntynyt yksilö on täysivaltainen yhteisön jäsen. Laajemmalti tarkasteltaessa sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:3,13.)

Palveluohjaustyö on parhaimmillaan ikäihmisen itseluottamusta vahvistavaa sekä voimaannuttavaa työtä. Siinä pyritään ikäihmisten oikeuksien puolustamiseen sekä leimautumisesta vapautumiseen. Sen tavoitteena nähdään että puututaan niihin yhteiskunnallisiin ja erilaisten palvelujärjestelmien ongelmiin, jotka aiheuttavat syrjäytymistä tai vaikkapa elämänhallinnan menettämistä.

Päämäärä on siis ikäihmisen syrjäytymisuhan tilanteen parantaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 24.)

Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus ottaa huomioon ikääntymispolitiikan, valtakunnalliset linjaukset, laatusuosituksen arviointien tulokset, uusimmat tutkimustulokset sekä toimintaympäristön muutokset. Se painottaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, kotona asumisen tukemiseen, ehkäisevään toimintaan sekä kattavaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelurakenteen kehittämisen tulisi kohdentua hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävien palveluiden lisäksi itsenäisen suoriutumisen, kotona asumisen mahdollistamisen ja kuntoutuksen palveluihin. Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden turvaaminen vaatii saumattomia palveluketjuja. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia tehtäessä tulisi palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ottaa mukaan asiakkaan lisäksi hänelle tärkeät ihmiset.

Palveluohjauksen merkitys korostuu juuri edellä mainitussa. Palveluohjauksen yhtenä tehtävänä on ratkaista palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia ruohonjuuritasolla yksittäisen asiakkaan elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista lähtien. (Hänninen 2007, 40–45; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:3, 3, 4, 26, 27, 30.)

Viriketoimintaan ja vapaa-aikaan liittyvä sosiaalinen toiminta luonnostaan laajentaa sosiaalista verkostoa ja mahdollistaa sosiaalisen tuen erilaisissa elämäntilanteissa. Vapaa-ajan toiminnat myös ollessaan vapaasti valittuja ja vapaaehtoisia, antavat hallinnan ja kontrollin tunnetta, minkä seurauksena itsetunto ja sitä kautta selviytymisen tunne vaikeista tilanteista vahvistuu. Parhaimmillaan ohjattu toiminta ja yhteiset tilaisuudet tuottavat ainutlaatuisia kokemuksia mukana olemisesta ja yhteenkuuluvuudesta. Toisten tekemisten seuraaminen voi antaa myös kokemuksen aktiivisesta mukana tekemisestä. (Lyyra 2007, 90.)



” täällä on silti hyvä olla, hyvä ruoka, palvelut pelaa ja ihmiset ovat iloisia. Virike-  
tuokioihinki haetaan jos vain haluaa mennä. Kyllä täällä pidetään huolta. ”(Ee-  
va)

Vapaa-ajan toiminnot edistävät hyvinvointia ja elämänlaatua silloin, kun ne ovat  
yksilölle itselleen merkityksellisiä. Elämän muutos- ja käännekohtissa ikäänty-  
neet ihmiset tarvitsevat erityistä tukea uusien verkostojen löytämiseen ja vapaa-  
ajan harrastusten jatkamiseen. (Lyyra 2007, 94, 108.)

## 5 PALVELUOHJAUKSEN MERKITYS YHTEISÖÖN KUULUVUUDEN SEKÄ TURVALLISUUDEN TUNTEEN LUOMISESSA

Yhteisöllisyyden syntymisen edellytyksenä on muun muassa yhteisön sisällä vallitseva solidaarisuus, toisista ihmisistä huolehtiminen sekä yhteisön tunteminen. Tällöin myös toimijoiden tulee olla sitoutuneita sekä osallistua yhteiseen toimintaan, joka perustuu ihmisten tarpeisiin ja valintoihin. Yhteisöllisyys vaatii myös resurssijärjestelmän sekä toiminnan voimavarojen ja arvojen kartoittamista ja tunnistamista sekä lukeutumista toimintamalleihin sekä toimintaperiaatteisiin. (Kaukonen 2003, 12–13; 25–26. )

Salmisen, Suomen ja Hakosen(2004,52–53 ) mukaan yhteisöllisen palveluohjauksen käsite otettiin käyttöön tarkoittamaan toimintaa, jossa palveluohjaaja jalkautuu lähelle kuntalaisia ja heidän elinpiiriään.

Tekemissäni haastatteluissa kaksi asukasta kertoi miten tärkeitä on se, että palveluohjaaja tulee juttelemaan asukkaiden kanssa oma-aloitteisesti, ilman että asukas itse on ottanut ensin yhteyttä.

” on hyvä että huomataan sellaisetkin jotka eivät kykene tai uskalla tulla itse juttelemaan, Huomioonottaminen näin vanhan ihmisen kohdalla on iso asia.  
”(Aino)

Yhteisöllisyyttä on hyvä rakentaa ihan pienistä asioista, tervehtimisestä, hymyilemisestä vaikkapa vain ohi kävellessä. Suomalainen on perusluonteeltaan ujo ja senkin vuoksi yhteisöllisyyden eteen on tehtävä rajusti töitä.

” kyllä täällä on hyvä ku kaikki työntekijät on niin auttavaisia, kaikki mua aina tervehtii ja aina hymyillään ku tulevat vastaan. ”(Sylvi)

Asukkaiden yhteisyyden kokeminen vaikuttaa mielestäni merkittävästi yhteisöllisyyden syntymiseen. Se nähdään esimerkiksi kokemusten vaihtamisena sekä toisista välittämisenä. Yhteisöllisyys vaikuttaa olevan isossa, ellei jopa ratkaisevassa roolissa moneen asiaan liittyen. Siksi olisi erityisen tärkeää ymmärtää, mitä oikeasti tarkoitamme kun vaadimme "lisää yhteisöllisyyttä".

Yhteisöllisyyteen liitetään usein yhteisön jäsenten positiiviset tuntemukset. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan yhteisöjen tietynlaisia myönteisiä ominaisuuksia, joiden ansiosta kuuluminen yhteisöön ja siinä toimiminen koetaan mieleiseksi. On tärkeää huomata, että yhteisön jäsenyys on eri asia kuin yhteisöllisyys. Jäsenyys voi olla olosuhteiden sanelemaa, pakotettua tai jollain tapaa eivapaaehtoista. Yhteisöllisyyden kokemiseen sen sijaan tarvitaan yksilön omaa kokemusta, tunnetta siitä että on merkityksellinen toisille yhteisön jäsenille ja omakohtaista halua kuulua tuohon yhteisöön. (Rautiainen 2005, 15–16.)

On tärkeää huomioida, että yhteisön jäsenyys ei automaattisesti tarkoita yhteisöllisyyttä. Haastatteluista ilmeni että on muutamia asukkaita, jotka eivät halua olla tekemisissä toisten asukkaiden kanssa eivätkä myöskään henkilökunnan kanssa. He haluavat elää omaa elämäänsä, mikä on täysin suotavaa. On myös muutamia asukkaita, jotka ovat joutuneet muuttamaan puolison kuoleman takia osaltaan omaisten vaatimina senioritaloon oman voinnin huonontuessa. Nämä asukkaat kenties eivät koskaan pidä nykyistä asuntoa kotinaan, vaan koti jäi sinne edelliseen paikkaan. Mielestäni tämä on täysin normaalia ja hyväksyttävää. Ihmiset ovat yksilöitä, yksilön kunnioitus on tärkeä osa myös palveluohjaustyötä tehdessä.

"en minä ois tänne muuttanu, mutta tytärhän se mut tänne halus. Ku noita sairauksia tulee,ei sitä pärjää kotonaan kai. Hoitajilta ja palveluohjaajalta saan sitte apua ku tarvin,se on hyvä että meillä on täällä sellainen apu. Mutta en viä tarvi,haluan tehdä itse." (Leena)

Yhteisöön kuuluminen luo yksilön elämään turvallisuutta, varmuutta ja mukavuutta. Baumanin mukaan ihmiset kaipaavat traditionaalista yhteisöä, koska he haluavat elää turvallista elämää. Bauman näkee turvallisuuden olevan yhä heikommin saavutettavissa nykymaailmassa, jota globalisaatio ja sen vaikutukset muokkaavat. Bauman viittaa Philippe Coheniin, joka on nimennyt kolme suurinta ahdistusta lisäävää ja onnellisuutta vähentävää syytä: urbaani väkivalta, työttömyys ja turvaton vanhuus. Baumanin mukaan yhteisö on mahdollisuus luoda turvallisuutta jakamalla vastavuoroista välittämistä, vastuuta ja tasa-arvoista oikeutta olla ihminen. (Bauman 2001, 46, 68, 144–150.)

Sosiaalisen turvallisuuden katsotaan yhden määritelmän mukaan muodostuvan riittävästä hyvinvoinnista ja riittävästä tiedosta siitä, että hyvinvointi jatkuu. Hyvinvoinnin puutteita tarkasteltaessa turvallisuuden näkökulma on toki vain yksi näkökulma muiden joukossa, mutta riskiyhteiskunnan synnyksi kuvatun kehityksen myötä tämän näkökulmankin merkitys on noussut vahvasti esille. (Niemelä & Lahikainen 2000, 288–290.)

Ministeriön mukaan vastuu sosiaalisesta turvallisuudesta on kaikilla yhteiskunnan sektoreilla. Siihen vaikutetaan muun muassa asumista, koulutusta ja rakentamista koskevilla ratkaisuilla. Sosiaalista turvallisuutta pidetään yllä yhteiskunnallisilla toimilla, joiden tehtävä on tähdätä osallisuuden vahvistamiseen sekä köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

Haastatteluista ilmeni että palveluohjaus parhaimmillaan voi tuoda ikäihmiselle tunteen siitä, että ihminen kokee olevansa tärkeä ja että hänen kotona selviytymisen tarpeet ovat inhimillisiä ja niihin on sallittua hakea apua ja palveluja. Palveluohjauksen tarjoaman neuvonnan avulla voidaan esimerkiksi rauhoitella ikäihmistä tai hänen läheistään mahdollisen elämänmuutoksen lähestyessä kertomalla erilaisista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista, mitä muun muassa kunta voi tehdä ja tarjota tai mihin voi ottaa yhteyttä esimerkiksi yksityisellä puolella.

Näin ollen tiedolla voidaan lisätä ikäihmisen turvallisuuden tunnetta muun muassa siitä, että hänestä huolehditaan myös silloin, kun omat voimavarat eivät riitä.

Haastatteluista ilmeni miten tärkeitä on tietää että talossa on joku tai joitain jolta voi kysyä neuvoa erilaisiin asioihin. Pelkkä tieto siitä että palveluohjausta on tarjolla, saa asukkaat tuntemaan olonsa turvalliseksi. Lähimmäisyyttä voi harjoittaa ennaltaehkäisevästi eli ennen kuin lähimmäinen on pahassa pulassa. Tällaista lähimmäisyyttä voidaan kutsua yhteisöllisyydeksi. Jos lähimmäisapua on helposti saatavilla, yhteisön jäsenet voivat hyvin. (Hiilamo 2007,109.)

” Henkilökunnalta mä saan apua aina ku oon tarvinnu,ei sitä osais itte hakee. Kyllä se tuo turvaa mun elämään ”(Aino)

Palveluohjaustilanteessa kohtaaminen on tärkein työkalu. Ohjaajan tehtävä on kyetä kohtaamaan asiakas juuri siinä epätietoisuuden tilanteessa, jossa asiakas apua pyytäessään on. Kaikki ihmisten välinen kohtaaminen voikin tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Aito kohtaamisen tila syntyy, kun ihmisten elämänpiirit saavat kosketuspinnan keskenään. Se ei tapahdu ymmärtämisen, vaan vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Jakaminen ja läsnä oleminen edellyttävät oman ihmisyyden alttiiksi laittamista ja ulkoa opituista vuorosanoista luopumista. Kosketuspinta elämänpiirien välille syntyy, kun osapuolet ovat valmiita sekä jakamaan omaansa että vastaanottamaan sitä, mitä toinen jakaa. (Mattila 2007, 12–14.)

Kohtaaminen on usein hyvin arkista kanssakäymistä. Sen olennainen perusta on lähimmäisyydessä, kanssakulkemisessa ja ihmisyydessä. Luonnollinen ja arkinen kohtaaminen on aitoa ja yksinkertaista. Ihminen asettuu kasvokkain toisen ihmisen kanssa ja haluaa jakaa ihmisyyden iloineen ja kipuineen. Todellista kohtaamista ei voi suorittaa, vaan se täytyy toteuttaa olemalla. Se on pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista vuorovaikutuksessa. (Mattila 2007, 32–33.)

Tekemistäni haastatteluista ilmeni, että palveluohjauksella on suuri merkitys asukkaan turvallisuuden tunteen luomisessa. Henkilökunnalta voi kysyä kaikkea arjessa eteen tulevia ongelmia ja ongelmiin saadaan aina ratkaisu. Ikäihminen ei useinkaan itse kykene selvittämään esimerkiksi sitä mistä saa apuvälineen kulkemista helpottamaan. Kun talossa on joku jolta voi kysyä neuvoa, se tuo turvaa jokapäiväiseen elämään.

” kyllä nyt kelpaa ku sain tän rollaattorin,huimas niin jo,kiitos vaan ”(Leena)

Palveluohjauksesta on tehty erilaisia hankkeita, tutkimuksia sekä kokeiluja. 2000- luvulla hallitusohjelmissakin on mainittu palveluohjaus ja sitä kautta se on saanut näkyvyyttä. Palveluohjaus mainitaan myös 2008-2011 hallitusohjelmassa eli sen kehittäminen ja näkyvyys nähdään tärkeänä myös tulevaisuudessa. Sisällöllisesti ikäihmisiä koskevia palveluohjaukseen liittyviä hankkeita on tehty toistakymmentä. Näiden hankkeiden tuloksissa on paljon samoja yhtäläisyyksiä omaan opinnäytetyöhön verraten, kuten aito kohtaaminen, työntekijän tietämystä ja taitoja kohdata asiakas, asiakkaasta välittämistä ja kunnioittamista. Työntekijän ja johdon sitoutuminen pitkäjänteiseen työhön on myös yksi hankkeiden tulos ja pidän sitä merkittävänä. Palveluohjaus prosessina vaatii aikaa ja sen taloudelliset tulokset ovat näkyvissä kenties vasta vuosien jälkeen. ( Hänninen 2007, 19.)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palveluohjauksella tuetaan omaehtoista hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä sekä ikäihmisten itsenäistä asumista. Senioritalot ovat esimerkki siitä, miten ikäihmiset voivat elää itsenäistä, turvallista sekä yhteisöllistä elämää tiettyjen palvelujen turvin. Nykyään senioritaloja rakennetaan kiihtyvällä vauhdilla vastaamaan tulevaisuuden räjähdysmäisesti kasvavaan vanhusmäärään. Senioritaloissa ei tarvitse olla turvaton ja yksinäinen. Niissä saa seuraa, on harrastuksia ja yhteistä virkistystoimintaa.

Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan ikäihmiselle tärkeitä asioita ovat pienet, yksilölliset arjen avut ja aito henkilökunnan ja ikäihmisten keskinäinen kohtaaminen. Ikäihmisille annettu palveluohjaus, neuvonta, tuki, ohjaus ja aito kuunteleminen nousevat merkittäviksi tekijöiksi puhuttaessa myös yhteisöllisyyden synnystä. Voimien huonontuessa tai sairauksien seurauksena vaarana on ikäihmisen syrjäytyminen yhteisön toiminnasta. Tällöin asiakaslähtöisen palveluohjauksen merkitys korostuu. Palveluohjaustilanteessa työntekijällä on aikaa kuunnella ikäihmistä sekä tarvittaessa toimia ikäihmisen kumppanina, rinnalla kulkijana.

Palveluohjauksessa pyritään siihen, että ikäihminen voimaantuu. Voimaantuminen tarkoittaa sitä, että ikäihminen tulee riippumattomaksi ja hän ymmärtää oman tilanteensa ja osaa tehdä itse valintoja ja suunnitelmia. Parhaimmillaan voimaantunut ikäihminen osallistuu yhteiseen viriketoimintaan ja palveluohjauksella on siihen tulosten mukaan suuri vaikutus. ( Valppu - Vanhainen 2002,48.)

Palveluohjauksen keskeinen piirre on se, että aloite siihen lähtee yleensä aina asiakkaasta. Tutkimustuloksissa selvisi kuitenkin se seikka, että palveluohjausta annettaessa ohjaajan pitää myös jalkautua ikäihmisten pariin ilman pyyntöä. Ikäihmiset voivat olla arkoja ja silloin on tehtävä itse aloite menemällä vaikkapa kyselemään kuulumisia. Tätä kautta voi ilmetä palveluohjaustarvettakin.

Yhteisöllisyys tarkoittaa minulle palveluohjaajana toisista välittämistä, myös ihmisten joita en tunne. Toisten auttaminen ja huomioonottaminen on itsestäänselvyys, joka tulee jo kasvatuksesta.

Yhteisöllisyys oli joskus aikoinaan sitä että ihmiset asuivat sukunsa keskellä. Samaan perheeseen kuului moniakin ikäpolvia. Nämä olivat tiedostamattaan yhteisö, kiinteä joukko ihmisiä jotka hankkivat yhdessä ruokansa ja hoitivat lapsensa. Tällaista yhteisöllisyyttä ei länsimaissa ole enää olemassa tai pitäisikö sanoa, ei tällä hetkellä ole olemassa.

Vanhusten määrä kasvaa, missä vanhuksia tulevaisuudessa hoidetaan ja kuka vanhuksia hoitaa? Kun yhteiskunnan palvelut eivät riitä, ikääntyvät etsivät itse ratkaisuja hyvän vanhuuden rakentamiseksi. Asummeko joskus senioriyhteisöissä ja erilaisilla palvelukampuksilla? Ollaanko vai tullaanko kenties vielä palaamaan entisajan monen sukupolven keskeiseen yhteisöön?

Mitä sitten on nykyajan yhteisöllisyys. Se on ainakin perinteisiä kouluja ja erilaisia yhdistyksiä. Myös internetiin on ilmestynyt sosiaalisia medioita, yhteisöjä, kuten esimerkiksi facebook. Facebookin ja sen kaltaisten yhteisöiden käyttäjämäärät ovat hurjia. Ehkä se kertoo siitä, että vielä tarvitaan yhteisöllisyyttä, ehkä enemmän kuin koskaan.

Ehkä minulla on vanhanaikainen käsitys yhteisöllisyydestä, mielestäni se on kuitenkin parempi kuin tämän hetken suunta, missä ajetaan vain yksilön oikeuksia, yksin meistä kukaan ei ole mitään, senhän historiakin opettaa. Yhteisöllisyys parhaimmillaan antaa mielestäni mahdollisuuden ihmisarvoiseen elämään ja viivästyttää laitokseen joutumista useilla vuosilla. Miten käy jos yksilökeskeisyys valtaa maan?



Miten muuttuu palveluohjaus yksilökeskeisessä maailmassa ? Vahvasti uskon, että palveluohjausta tarvitaan jopa enemmän tulevaisuudessa kuin nykyään. Eri asia on saavutetaanko palveluohjauksella tulevaisuudessa yhteisöllisyyttä, mutta se on mielestäni varmaa että palveluohjausta tarvitaan nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa.

Tutkimustulokset osoittavat, että palveluohjaus on onnistunut vastaamaan ennen kaikkea sellaisiin palvelutarpeisiin, jotka tukevat kotona asumista. Kodilla on suuri merkitys ihmisen identiteetille ja usein kuulee ikäihmisen sanovan haluavan asua kotona mahdollisimman pitkään. Mielestäni kotona asuminen ja selviäminen on seurausta pienten arkipäiväisten asioiden toimivuudesta.

Siivous, palvelubussien kulkeminen sekä viriketoiminta nousivat kärkeen palveluohjauksien kontaktien syinä. Yksitellen nämä asiat voivat tuntua pieniltä, mutta näiden olemassaolo ja toimiminen tukevat ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollistaa sosiaalisen verkoston ylläpitämistä.

Palveluohjauksen kehittämisen kannalta on mielestäni tärkeitä saada paljon lisää luotettavaa tietoa palveluohjauksen eri työmalleista eri asiakasryhmien kohdalla. Tärkeitä on koota tietoa näistä työmalleista ja mitä hyvää palveluohjaus on tuottanut eri asiakasryhmille. Lisäksi on kehitettävä erilaisia arviointimenetelmiä palveluohjauksen toimivuudesta.

Palveluohjaus auttaa yksittäistä asiakasta ja siten se auttaa myös koko yhteiskunnallista järjestelmää korjaamaan niitä seikkoja, jotka eivät toimi tarkoituksen mukaisesti.

Palveluohjauksella ei varmastikaan pystytä korjaamaan jotain epäkohtaa, mutta sen avulla epäkohdat saadaan kenties näkyviin ja joku muu taho ottaa korjauksesta vastuun. Tässä piilee mielestäni myös vaara: palveluohjauksesta ei saa tulla liiaksi yhteiskunnallisia epäkohtia hakevaa työmenetelmää. Palveluohjauksen on syytä pysyä asiakaslähtöisessä toimintamallissa, se on kaiken osaamisen ydin.

Tulevaisuudesta on puhuttu että asuminen ja palvelut eriytyvät. Myös tapa järjestää palvelut ja hoiva tulevat monimuotoistumaan. Itsearviointi, vertaisarviointi ja ikäihmiseltä saatu palaute ovat hyviä peilejä omalle toiminnalle. Palveluohjaaja tarvitsee kykyä, valmiutta, vanhustyöhön soveltuvia arvoja sekä kykyä eritellä omaa toimintatapaansa eri tilanteissa.

Tutkimus osoitti, että palveluohjauksen merkitys yhteisöllisyyden luomisessa senioritalossa on kiistaton. Mutta yksin kukaan ei ole mitään. Kaikkien hoitoa tai palvelua antavien ohjausta sekä neuvontaa tarvitaan yhteisöllisyyden saavuttamiseksi. Mitä parempi yhteistyökyky henkilökunnan taholta senioritalossa valitsee, sen paremmin yhteisön asukkaat siellä voivat.

Tutkimus osoitti, että omatoimiset ikäihmiset eivät hyödy eivätkä käytä palveluohjausta. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että tieto siitä että palveluohjausta on saatavilla, tuo kuitenkin turvallisuuden tunnetta myös omatoimisille.

## 7 RELIABILITEETTI, VALIDITEETTI JA EETTISYYS

Opinnäytetyön aiheen valintaan liittyy aina myös eettisiä näkökohtia. Palveluohjauksesta ja yhteisöllisyydestä on tehty aikaisemmin mm. erilaisia kehittämishankkeita, mutta palveluohjauksen merkitystä yhteisöllisyyteen ei ole suoranaisesti tutkittu. Siinä mielessä onnistuin rajaamaan aiheeni ja koin että tämä opinnäytetyö oli tärkeä ja toteuttamisen arvoinen ja sitä kautta tästä työstä tulee olemaan hyötyä myös eri sosiaalialan toimijoille.

Hoitoala on aina ihmissuhdetyötä ja sen eettisenä perustana ovat ikäihmisen kunnioitus ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluohjaajan ja ikäihmisen suhde saattaa olla pitkäkestoinen ja päivittäinen.

Ikäihmiselle on tärkeää, että hänen luonaan kotona käy sama tuttu palveluohjaaja. Luottamus alkaa rakentua ensimmäisellä kotikäynnillä monipuolisen tutustumisen kautta. Keskustelu voi käynnistyä ikäihmisen pöydällä olevasta valokuvasta tai ikäihmisen nuoruudessa tekemästään seinävaatteesta. Ikäihmisen eletyn elämän läpikäyminen auttaa palveluohjaajaa tunnistamaan ikäihmisen voimavaroja. Elämänhistorian jakaminen on myös luottamuksellisen suhteen syntymisen perusta. Luottamuksellisuutta vahvistavat sovitusta asioista ja aika-tilausta kiinnittäminen ja vaitiolovelvollisuus.

Tutkimustehtävää lähdin selvittämään teemahaastatteluilla sekä narratiivisella tiedonkeruulla. Kysyin kaikilta haastateltavilta luvan haastatteluun sekä kerroin myös että haastattelun voi lopettaa kesken, jos siltä tuntuu. Kerroin myös haastattelun luottamuksellisuudesta ja kaikille haastateltaville keksin peitenimet. Mietin myös tarkkaan käyttäessäni haastateltavien suoria lainauksia opinnäytetyössäni, ettei niistä kukaan pystyisi päättelemään kuka mitäkin on sanonut.

Tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta on myös aina syytä arvioida. Käsitteet reliabelius ja validius liittyvät keskeisesti tutkimuksen luotettavuuteen ja sen arviointiin. Reliabiliteetti on tutkimustulosten toistettavuutta. Sillä tarkoitetaan siis tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Mietin haastatteluja tehdessäni sitä seikkaa, että entä jos olisin haastatellut samoja henkilöitä myös seuraavana päivänä samoilla kysymyksillä. Olisivatko vastaukset enää olleet samat ?

Validius tarkoittaa käytetyn tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Menetelmät eivät välttämättä aina ole totuuden mukaisia eli oliko käyttämäni menetelmät oikeat ? Kun puhutaan ylipäätään ikäihmisistä ja ikäihmisten haastatteluista, ymmärsivätkö he kaikkia kysymyksiäni oikein, miten nauhurin käyttö haastatteluissa vaikutti heidän vastauksiinsa, olivatko he rehellisiä jne. Näiden ajatusten myötä ei tuloksia voi pitää tosina ja pätevinä. ( Hirsijärvi ym. 2007, 226–227.)

On myös mietittävä sitä, miten haastateltavat valittiin ja sen mahdollista vaikutusta opinnäytetyön vinoutumiseen. On hyvinkin mahdollista, että työntekijöiden valitsemat haastateltavat saattoivat johtaa tutkimusaineiston vinoutumiseen.

Opinnäytetyön otos oli myös pieni. Haastattelin yhteensä seitsemää ikäihmistä. Mitä jos olisin haastatellut 15 ikäihmistä ? Miten se olisi vaikuttanut lopputulokseen. Ikäihmisistä puhuttaessa sairaudet, ikä, toimintakyky vaikuttavat suuresti haastateltavien antamiin vastauksiin.

Jälkikäteen ajateltuna valitsin itselleni ehkä liian läheisen aiheen, sillä työskentelen palveluohjaajana senioritalossa. Haasteeksi osoittautui välillä se seikka, että suhtauduin asioihin liikaa palveluohjaajana enkä tutkijana ja opinnäytetyön tekijänä. Palveluohjaajana katsoin asioita liian konkreettisesti, kun taas olisi pitänyt olla enemmän tutkijan roolissa eli pystyä katsomaan asioita hieman kauempaa ns. kokonaisvaltaisemmin.

Näin olisin nähnyt asiat selvemmin, enkä olisi kompastunut niinkään yksityiskohtiin. Tutkijan pitää pystyä ns. helikopteroimaan. Aluksi tekstistä tuli tästä syystä paikka paikoin liian kuvailevaa ja kerrontaa, josta puuttui tutkimuksellinen ja analyttinen ote. Pystyin kuitenkin huomaamaan tämän ja tein tarvittavia näkökulma muutoksia.

Tämän prosessin aikana opin paljon uutta ja mielestäni onnistuin kääntämään vaikeat hetket voitoksi eli pystyin ja opin katsomaan asioita kokonaisvaltaisemmin ja itselleni vieraammasta näkökulmasta. Tämä vaati paljon työtä, mutta lopputulos onnistui mielestäni hyvin.

Palveluohjaus pitää saada yhä tunnetummaksi. Palveluohjausta, palveluohjausprosessia on vaikea arvioida taloudellisessa mielessä. Paljonko hyvä, luottamuksellinen, epäsuoria hyötyjä tuottava palveluohjaussuhde pitkittää ikäihmistä joutumasta laitoshoitoon ? Siinä olisi hyvä jatkotutkimuksen aihe.

## LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Bauman, Z. 2001. Community: seeking safety in an insecure world. Cambridge: Polity.

Euroopan parlamentti. 2002. Yhteinen päätöslauselmaesitys. YK:n toinen ikäkysymysten maailmankonferenssi. Madrid 8.–12.4.2002. Luettu 3.2.2010. <http://www.europarl.europa.eu>.

Haarni, I. 2010. Kolmas elämä. Aktiiviset eläkeikäiset kaupungissa. Helsinki: Tallinna Raamatutrukikoda.

Heikkinen, H.L.T. 2001. Narratiivinen tutkimus - Todellisuus kertomuksina. Teoksessa Aaltoja, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hiilamo, H. & Hiilamo, K. 2007. Apua? Lähimmäisyyden perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer-paino Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyttinen, L. 2003. Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi.

Hyväkäytännöt. 2006. Luettu 21.10.2010. <http://www.sosiaaliportti.fi/palveluohjaus/hyvatkaytannot>.

Hyyppä, M-T. 2005. Me-hengen mahti. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

- Hyyppä, M-T. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. STAKES. Helsinki: Valopaino Oy.
- Kaukonen, N. 2003. Yhteisöllisyys palvelutalossa ikäihmisten ja työntekijöiden kokemana. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.
- Korolainen, K., Karvonen, J., Kurki, M. & Pekkonen, M. 2006. Kuusviisplus - Palveluohjausprojektin seurantatutkimus. Helsinki: Vammalan kirjapaino.
- Lyyra, T- M. 2007. Terveys ja toimintakyky. Teoksessa Lyyra, T. M., Pikkarainen, A. & Tiikkanen, P. (toim.) Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita.
- Lyyra, T., Pikkarainen, A. & Tiilikainen, P. 2007. Vanheneminen ja terveys. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- MacAdams, D.P. 1993. The stories we live by.
- Mattila, K. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: PS-kustannus.
- Mäkelä, R. 2002. Yhteisöllisyydestä. Perusteluja, tulkintoja, menetelmiä. Kiljavan opisto. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Pori: Kehitys Oy.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Niemelä, P. & Lahikainen, A-R. 2000. Inhimillinen turvallisuus. Tallinna: Kirjakaas/Tallprint.
- Perttula, J. & Latomaa, T. 2005. Kokemuksen tutkimus. Tartu: Gut-tenberg AS.
- Pietiläinen, E., Ylikoski, P. & Juusti, J. 1999. Liitokset kohdalleen. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki: Edita.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.
- Epäluottamus, epäluulo ja yksinäisyys tappavat enemmän kuin tupakka ja liikailihavuus. 2003. Promo 30/ 2003, 11-12.
- Putnam, R. 2000. Bowling alone. The Collapse and Revival of American Community. Journal of Democracy 2000.

Rautiainen, A. 2005. Koulu yhteisöllisenä toimijana. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Sarja B: oppimateriaalit 4.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saarenheimo, M. 1997. Jos etsit kadonnutta aikaa. Vanhuus ja oman elämän muisteleminen. Tampere: Tammer paino Oy.

Saastamoinen, M. 1999. Narratiivinen sosiaalipsykologia – teoriaa ja menetelmiä. Teoksessa Eskola, J. (toim.) Hegelistä Harréen, narratiivista Nudistiin. Kuopion yliopiston julkaisuja: Kuopio.

Salminen, M., Suomi, A. & Hakonen, S. 2004. Että ihmisellä on väyliä, voimavaroja ja haaveita. Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus - uusi voimaannuttava toimintamalli seniori- ja vanhustyöhön. Jyväskylä: Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimen palvelukeskuksen raporteja 1/2004.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Ikäihmisten palveluiden laatusuositus 2008:3. Luettu 27. 1. 2010. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikäihmisten\\_palvelujen\\_laatusuositus\\_fi.pdf..](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikäihmisten_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf..)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Sosiaalinen turvallisuus. Luettu 15.2.2009. <http://www.stm.fi/hyvinvointi>.

Mitä on palveluohjaus ? Palveluohjauksen kehittäminen. 2008. Sosiaaliportti. Luettu 12.6.2009. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/e66167f8-db2e-4f8c-97c4-42ee974d9bef.aspx>.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuppurainen, Y. (toim.) 2006. Tulevaisuuden senioriasuminen (TSA) – hanke. Loppuraportti. Oulun yliopisto. Arkkitehtuurin osasto. Julkaisu AO/ A37.



Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tampere: Tammer Paino Oy.

Vuori, U. & Heimonen, S. 2007. Tue muistisairaahan ihmisen kotona asumista. Suomen Dementiahoitoyhdistys ry.

## LIITE 1

## Teemahaastattelukysymykset

1. Oman kodin merkitys, antaako koti turvaa, mikä asia on tärkeätä että tuntee olonsa turvalliseksi/ mikä tuo turvaa jokapäiväiseen elämään

.

2. senioritalo asuinalueena, palvelut,liikkuminen, mitä palveluja saat tällä hetkellä, miten sait tietoa eri palveluista, kuka auttaa erilaisten hakemusten täytössä

3. Tulevaisuuden palvelut, palveluohjaus, ,millaisissa asioissa tarvitset palveluohjausta, mitä palveluohjaus sinulle antaa/merkitsee ?

#### 4.Yhteisöllisyys

- ystävien merkitys, mihin toimintaan osallistut talossa, mitä se toiminta sinulle antaa ?Ystävät

## LIITE 2

Narratiivinen tiedonkeruu, runko

ELÄMÄNKULKU lapsuudesta tähän päivään

Lapsuus      nuoruus      keski-ikä      vanhuus



Mitä asioita haluat kertoa lapsuudesta, nuoruudesta, keski-ikästä ja vanhuudesta. (mieleenpainuneita asioita)