



Ikääntyvien palveluohjauksen nykytila ja digitaaliset kehittämismahdollisuudet

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Henni Tuominen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ikääntyvien palveluohjauksen nykytila ja digitaaliset kehittämismahdollisuudet

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Henni Tuominen
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Marraskuu 2020

Henni Tuominen

ikäntyvien palveluohjauksen nykytila ja digitaaliset kehittämismahdollisuudet

Vuosi

2020

Sivumäärä 49

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ikääntyvien palveluohjauksen nykytila ja kar-
toittaa sen digitalisoinnin mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä ymmärrystä
siitä, millaista ikääntyvien palveluohjaus nykypäivänä on ja tuottaa tietoa sen kehittämistä
varten. Opinnäytetyö toteutettiin osana Laurea-ammattikorkeakoulun DigiIN-hanketta.

Opinnäytetyön tietoperusta käsitteli ikääntyvien palvelujärjestelmää, palveluohjausta sekä
sosiaali- ja terveystalouden digitalisoitumista. Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevaa kirjalli-
suuskatsausta käyttäen. Aineisto kerättiin sähköisistä tietokannoista Finna, Julkari, Osuva ja
Helda. Aineistoksi valittiin 9 suomalaista julkaisua, jotka on julkaistu vuosien 2010–2020 vä-
lillä. Aineisto analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Kirjallisuuskatsauksen keskeiset tulokset käsittelivät palveluohjausta ohjaavia arvoja, palve-
luohjaajien kompetenssia, palveluohjaustyön toteuttamista sekä digitaalisia kehittämismah-
dollisuuksia. Tulosten perusteella palveluohjausta ohjaavat arvot olivat asiakaslähtöisyys ja
moniammatillisuus. Palveluohjaajina toimi erilaisia koulutustaustoja omaavia ammattihenki-
löitä. Palveluohjaajat kokivat tarvetta lisäkoulutukselle ja yksiköihin kaivattiin lisää työnteki-
jöitä, koska palveluohjaustyön tekemistä varjosti kiire. Kirjallisuuskatsauksen tulosten perus-
teella palveluohjauksessa voisi hyödyntää digitaalisuutta käyttämällä yhteydenpitovälineenä
perinteisten menetelmien lisäksi chat-yhteyttä, sähköpostia ja kuvapuhelua. Asioinnin helpot-
tamiseksi palveluohjauksessa voisi kokeilla takaisinsoittopalvelua, sähköistä ajanvarausta sekä
sähköisiä lomakkeita. Informaation saannin helpottamiseksi palveluohjauksella tulisi olla sel-
keät ja helppokäyttöiset internetsivut. Internetsivuilla voisi olla palveluohjaajien ylläpitämä
sähköinen palveluopas.

Näihin tuloksiin pohjautuen voisi jatkossa selvittää ikääntyvien henkilöiden kokemuksia kun-
tien verkkosivustoilla asioimisesta ja tiedon hakemisesta. Lisäksi tutkimuksessa voisi selvittää
millaiselta kuntien verkkosivustot näin 2020-luvulla näyttävät ja millaisia ominaisuuksia niihin
on ikääntyvien näkökulmasta valittu. Toisena jatkotutkimusaiheena voisi selvittää palveluoh-
jaajien työssään kokemia voimavara- ja kuormittavuustekijöitä.

Asiasanat: ikääntyvät, palveluohjaus, digitaalinen kehittäminen

Henni Tuominen

Current situation and digital development of service coordination of the elderly

Year 2020

Pages

49

The purpose of this thesis was to find out about the current situation of service coordination of the elderly and examine how it could be digitally developed. The aim was to increase understanding about the service coordination of the elderly and produce information for its development. The thesis was carried out as a part of Laurea's DigilN-project.

The knowledge base of the thesis consisted of service system and service coordination of the elderly and the digitalization of social and health care services. The thesis was carried out as descriptive literature review and material was collected from digital databases Finna, Julkari, Osuva and Helda and nine domestic studies were chosen as literature material for the thesis. Chosen material was analyzed using content analysis.

Based on the results from the descriptive literature review customer orientation and multi-professionality were seen as guiding values in the service coordination of the elderly. Service coordinators had somewhat different educational backgrounds. Coordinators felt the need for further training and experienced being rushed at work. Based on the results chat service, e-mail and video calls were seen as possible ways of communication between customers and coordinators. Other targets of digital development were; callback service, electronic appointment booking and electronic forms. In addition, municipal service coordination websites should be user-friendly for easier access of information and contain an electric service guide maintained by the service coordinators.

Based on the results from the descriptive literature review, follow up research could be "senior citizen's experiences of using municipal websites and mapping out what kind of elderly-friendly features have been added". Another follow up research could be the "resources of health and stress factors that service coordinators recognize at work".

Keywords: the elderly, service coordination, digital development

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Ikääntyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina	7
3	Palveluohjaus asiakastyössä	9
3.1	Ideologiana asiakaslähtöisyys.....	11
3.2	Palveluohjauksen kolme tasoa	12
3.3	Palveluohjauksen prosessi	13
3.4	Palveluohjauksen toteutusmallit	14
4	Digitalisoituvaa yhteiskunta	15
4.1	Sosiaali- ja terveystalvaeluiden digitalisoituminen	16
4.2	Ikääntyvät digitaalisten palveluiden käyttäjinä	18
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	20
6	Opinnäytetyön toteutus	20
6.1	Kuvaileva kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä	20
6.2	Aineiston hankinta	21
6.3	Opinnäytetyön aineiston kuvaus ja analyysi	24
7	Kirjallisuuskatsauksen tulokset.....	26
7.1	Palveluohjauksen nykytila	26
7.1.1	Palveluohjausta ohjaavat arvot	26
7.1.2	Palveluohjaajien kompetenssi.....	27
7.1.3	Palveluohjaustyön toteuttaminen	28
7.2	Palveluohjauksen digitaaliset keinot.....	29
7.2.1	Palveluohjaajan ja asiakkaan välinen yhteydenpito	30
7.2.2	Asioinnin helpottaminen.....	30
7.2.3	Informaatiota tarjoavat kanavat.....	30
8	Pohdinta	31
8.1	Opinnäytetyön tulosten tarkastelua.....	31
8.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	35
8.3	Jatkotutkimusaiheita	36
	Lähteet	37
	Taulukot	43
	Liitteet	44

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ikääntyvien palveluohjauksen nykytila ja kartoittaa sen digitalisoinnin mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, millaista ikääntyvien palveluohjaus nykypäivänä on ja tuottaa tietoa sen kehittämistä varten. Opinnäytetyöllä on kaksi tutkimuskysymystä: Millaista palveluohjaus on nykypäivänä sosiaali- ja terveydenhuollossa? 2. Millaisia digitaalisia kehittämismahdollisuuksia palveluohjauksessa tunnustetaan? Opinnäytetyö toteutetaan osana Laurea-ammattikorkeakoulun DigiIN-hanketta. Hankkeen tarkoituksena on kartoittaa digitaalisten palveluiden käyttökokemuksia suomalaisilta eläkeläisiltä sekä digitaalisten palveluiden merkitystä eläkeläisten arjessa. Lisäksi hankkeessa selvitetään, miten digitaalisuutta voisi hyödyntää ikääntyvien palveluohjauksessa. (Leppälahti 2020.) Laurea-ammattikorkeakoulun DigiIN-hanke on osa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen DigiIN - Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanketta. Hankkeessa pyritään kehittämään parempia sähköisiä palveluja kaikille ja uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuria niin, että se suosisi paremmin saavutettavia palveluja. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2019.)

Opinnäytetyön aihe liittyy suomalaisen sosiaali- ja terveystalouden murrokseen. Suomalainen väestö ikääntyy ja sen myötä tarve sosiaali- ja terveystaloukselle lisääntyy, eikä nykyisen kaltaisen palvelujärjestelmän ylläpitäminen ole taloudellisesti kestävä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 10). Ikääntyneen väestön palveluiden tarve kasvaa nopeammin kuin käytettävissä olevat resurssit, mikä luo paineita julkiselle sosiaali- ja terveydenhuollon rahoitukselle. Tämä haastaa kunnat kehittämään palvelurakennettaan. (Saarinen 2014, 3.)

Onnistunut rakennemuutos edellyttää sekä palvelujen sisällöllistä uudistusta että työntekijöiden osaamisen kehittämistä. Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä järjestelmä sisältää sekä mahdollisimman tervettä ja toimintakykyistä ikääntymistä turvaavat toimet että vaikuttavat palvelut. Tämä on tärkeimpiä varautumistoimia ikääntyvässä Suomessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 10.) Neuvonta- ja palveluohjaustoiminnan uudelleen organisoiminen nähdään olevan yksi ratkaisu näihin haasteisiin. Muutoksen avulla voidaan tukea ikääntyvien hyvinvointia ja arjessa selviytymistä, joka puolestaan vaikuttaa hillitsevästi palvelutarpeiden kasvuun ja kustannuksiin. (Saarinen 2014, 3.)

Tulevaisuudessa ensisijaisena nähdään palveluiden asiakaslähtöisyys niin, että palvelut olisivat oikea-aikaisia, vaikuttavia ja tehokkaita (Lehtoaro, Juujärvi & Sinervo 2019). Sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuutta leimaa ikääntyvän, yhä pidempään elävän väestön lisäksi kiihtyvä kaupungistuminen, julkisen talouden tiukkenevat reunaehdot sekä vaatimus toimia hyvin yhteen digitalisoituvan yhteiskunnan kanssa. Tarvitaan asiakasymmärrystä, uusia

palveluinnovaatioita sekä terveysteknologian kehittymistä. (Häkkinen & Katajisto 2019.) Digitalisaatiolla ja uusien teknologioiden hyödyntämisellä on suuri rooli tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jotta ikääntyvän väestön kasvaviin palvelutarpeisiin ja tämän kasvun myötä syntyviin työvoiman saatavuuden ja taloudellisten resurssien riittävyyden paineisiin pystytään vastaamaan, on toimittava uusilla ja entistä tehokkaammilla tavoilla. (Talvitie 2020.)

2 Ikääntyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveta (980/2012) määrittää ikääntyneen väestön tarkoittavan niitä, jotka ovat vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä. Iäkkään henkilön laki puolestaan määrittää henkilöksi, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän aiheuttaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen tai korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen vuoksi. Lain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Sen tarkoituksena on myös parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuuksia osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palveluiden kunnalliseen kehittämiseen. Lain tarkoituksena on parantaa iäkkäiden henkilöiden mahdollisuuksia saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalveta ja ohjausta muiden palvelujen käyttöön omien yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti riittävän ajoissa. (L980/2012.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on yhdessä Suomen Kuntaliiton kanssa antanut laatusuosituksen, jonka tarkoituksena on tukea vanhuspalvelulain toimeenpanoa. Suosituksen tarkoituksena on tukea kuntia ikääntyville suunnattujen palveluiden uudistustyössä sekä varautumisessa väestön ikärakenteen muutoksiin. Tavoitteena on ollut niin sosiaalisesti kuin taloudellisesti kestävä toiminta. Tähän mennessä viimeisin annettu suositus on Laatusuositus 2017–2019. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 7.) Suositus on nostanut esille viisi teema-alueita hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä iäkkäiden palvelujärjestelmän rakentamiseksi. Teema-alueet ovat mahdollisimman toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen, asiakas- ja palveluohjauksen asettaminen keskiöön, henkilöstön määrän ja osaamisen kohentaminen, ikäystävällinen palvelujen rakenne sekä teknologiasta kaiken irti ottaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 14.) Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys liittyy vahvasti juuri asiakas- ja palveluohjaukseen sekä teknologian hyödyntämiseen.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020a) kirjoittaa ikäihmisten avun tarpeen kasvavan erityisesti viimeisinä elinvuosina. Kunnat voivat vaikuttaa ikääntyvien palvelutarpeiden kasvuun panostamalla neuvontaan ja ohjaukseen, hyvinvointia edistäviin ja ennaltaehkäiseviin toimiin ja kuntouttavien palveluiden kohdentamiseen. Kansallinen tavoite on, että ikääntyvät ihmiset

voisivat asua kotona saaden tarvitsemansa palvelut sinne, jolloin ympärivuorokautiseen pitkäaikaishoitoon turvaututtaisiin vasta sitten, kun asuminen kotona ei onnistu edes intensiivisen kotihoidon turvin. Palvelujen integroimisella ja keskittämällä vanhuspalveluista tulee monipuolisempia. Tärkeää on, että eri toimijoiden palveluista muodostuu saumaton kokonaisuus. Tämän vuoksi vastuu eri palveluiden koordinaatiosta ja toimivuudesta pitää olla yhdellä taholla, jolloin ei synny päällekkäisyyksiä tai tiedonkulun ongelmia. (THL 2020a.)

Ikääntyvien ihmisten sosiaaliturva koostuu toimeentuloturvasta ja sosiaali- ja terveydenhuollon osana järjestettävistä palveluista, joiden järjestämisvastuu on kunnilla. Kunta myöntää palveluita yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Sosiaali- ja terveysministeriö listaa iäkkäiden palveluihin kuuluvan ehkäisevät palvelut, terveyspalvelut, veteraanipalvelut ja -etuudet, asumispalvelut, kotipalvelun ja kotisairaanhoidon, laitoshoidon, omaishoidon tuen sekä muistisairaiden palvelut. (STM 2020.)

Ehkäiseviin palveluihin sisältyvät esimerkiksi neuvontapalvelut, hyvinvointia edistävät kotikäynnit ja päiväkeskukset. Niiden tarkoituksena on ylläpitää iäkkäiden ihmisten toimintakykyä. Terveyspalveluihin sisältyvät oman kunnan terveyskeskuksen palvelut, kuten terveystarkastukset, kotisairaanhoidon ja apuvälineet. Asumispalveluilla puolestaan tuetaan ikäihmisten itsenäistä asumista esimerkiksi asunnon muutostöiden korvauksella tai palveluasunnon tarjoamisella. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon tarjoamien palveluiden tarkoituksena on tukea kotona selviytymistä silloin, kun asiakas tarvitsee apua arkipäivän askareisiin ja henkilökohtaisiin toimintoihin sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi. Hoito järjestetään laitoshoidon silloin, kun kotona tai palveluasunnossa asuminen ei ole enää mahdollista. Muistisairaiden palveluihin kuuluu muistihoitajien, muistineuvojien ja muistikoordinaattorien tarjoama neuvonta ja ohjaus. Tilanteessa, jossa omainen tai muu läheinen hoitaa ikääntynyttä, voi kunta myöntää omaishoidon tukea. (STM 2020.)

Kuten edellä mainittu, laatusuositus 2017–2019 nostaa yhdeksi keskeiseksi hyvää ikääntymistä turvaavaksi toimeksi asiakas- ja palveluohjauksen. Laatusuositus kuvailee palveluohjauksen toimivan niin sanotulla yhden luukun periaatteella, johon riittää vain yksi yhteydenotto. Asiakkaan ei itse tarvitse tietää mitä palvelua pitäisi hakea ja mistä, koska palveluohjauksen tarkoituksena on helpottaa erilaisten tukien ja palveluiden hakemista. Keskitetty palveluohjaus koordinoi ja sujuvoittaa palveluiden kohdentumista yksilöllisten palvelutarpeiden mukaan. (STM 2017, 17.) THL (2020b) täydentää keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen ajatuksena olevan, että ikääntyvällä asiakkaalla on matala kynnyks ottaa neuvontaan yhteyttä. Yhteydenoton tullessa neuvonta tarjoaa tietoa lähipalveluista ja tarvittaessa käynnistää palvelutarpeen arvioinnin prosessin, jonka perusteella tehdään päätökset suunnitelluista palveluista.

Laatusuosituksen teknologiateema puolestaan esittää robotiikan ja automaation käytön huomattavaa lisäämistä kaikilla toimialoilla. Tarkoituksena olisi käyttää robotiikkaa ja

automaattikkaa iäkkäiden palveluissa osana omahoitoa, omaishoitajien tukea sekä henkilöstön työtehtäviä ja hallinnollisia ja organisatorisia tehtäviä. Uudenlaisen teknologian hyödyntämisen lähtökohtana tulee olla ikääntyvän henkilön itsemääräämisoikeuden ja omatoimisuuden lisääminen ja tukeminen sekä palvelun parantaminen ja henkilöstön kehittäminen. Teknologian odotetaan tukevan esimerkiksi iäkkäiden kotona asumista sekä uudenlaista yhteydenpitoa läheisten ja palveluntarjoajien kanssa. (STM 2017, 26–27.)

3 Palveluohjaus asiakastyössä

Suomalaiseen sosiaalipoliittiseen keskusteluun käsite palveluohjaus tuli 1990-luvun puolivälissä. Käsitteen taustalla oli huomio suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon siirtymästä laajemmin kohti monituottajamallia, jossa julkisen sektorin rinnalla palveluita tuottivat suurelta osin myös järjestöt ja yksityiset yritykset. Palveluohjaus nähtiin tapana lieventää palvelujärjestelmän pirstaloituneisuuden aiheuttamia haittoja ja työmenetelmänä, jolla saada vähennettyä monituottajamalliin sisältyviä koordinointihaasteita. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 19.)

Palveluohjaus juontaa juurensa Yhdysvalloissa jo vuodesta 1920 käytössä olleesta case management -ajattelusta, jonka nähdään perustuvan humaaniin holistiseen ihmiskäsitykseen, jossa asiakas nähdään aktiivisena, osallistuvana, kehittyvänä ja itseohjautuvana objektina. Case management koostuu kolmesta osiosta, jotka ovat asiakkaan kyvyt ja mahdollisuudet toimia omatoimisesti, erilaiset asiantuntijoiden tuottamat palvelut sekä asiakkaan oman tukiverkoston tarjoama tuki ja huolenpito. Suomessa case management on käännetty termiksi palveluohjaus, jonka tavoitteena on löytää asiakasnäkökulmaa korostava ratkaisu asiakkaan tarpeiden, palvelujen ja toimintaehtojen välillä. (Valppu-Vanhainen 2002, 10–11.)

Sekä case managementin että palveluohjauksen lähtökohtana on asiakkaan tukeminen. Molemmissa painotetaan itsenäisen elämän ja voimavarojen tukemista sekä asiakkaan omien tavoitteiden toteutumista. Case management ja palveluohjaus perustuvat kuitenkin erilaiselle näkemykselle ongelmista ja sairaudesta. Case managementissa huomio kiinnittyy asiakkaan sairauteen ja rajoitteisiin, joihin halutaan vaikuttaa varmistamalla ja koordinoimalla hoitopalveluita. Palveluohjaus puolestaan tähtää siihen, että toivottuihin tuloksiin päästään tukemalla asiakkaan omia voimavaroja, työskentelemällä asiakkaan tavoitteiden puolesta ja puuttumalla palvelujärjestelmän epäkohtiin. (Rauhala 2011, 17–18.) Palveluohjauksella etsitään ratkaisuja saada hyviä ja tarpeita vastaavia palveluita, joihin jokaisella on oikeus (Valppu-Vanhainen 2002, 10–11).

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10–11) määrittelevät palveluohjauksen toimintamalliksi, tavaksi tehdä työtä suunnitellusti niin, että asiakas saa elämäntilanteensa tarpeita vastaavan tuen ja palvelun. Palveluohjaus on työtapana, joka huomioi kokonaisvaltaisesti asiakkaan

elämäntilanteen ja jonka perustana ovat asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen työskentelytapa, jonka tavoitteena on asiakkaan elämänhallinta ja itsensä näköinen arki. Palveluohjaus on sekä asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmä että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.)

Suominen ja Tuominen (2007, 5) kirjoittavat palveluohjauksessa keskeisintä olevan se, että asiakkaan verkostoa ei nähdä ainoastaan viranomaisverkostona. Palveluohjaajana toimii viranomaistahon edustaja, jonka on mentävä lähelle asiakasta ja tutkittava asioita asiakkaan merkityksestä käsin. Palveluverkosto on kyettävä näkemään riittävän etäältä, jotta se hahmotuisi asiakkaan elämänkokoisessa kokonaisuudessa. Asiakkaalle asiat eivät ole niinkään palveluja tai toimenpiteitä, vaan arjen tukipilareita, joihin tukeutua päästääkseen jatkamaan eteenpäin. Hyvä palveluohjaus on viranomaisten keskinäistä toimintaa, jossa asiakas on päähenkilö. Palveluohjaajan tehtävä on tukea asiakkaan arjen sujuvuutta ja ajaa asiakkaan asioita eteenpäin. (Suominen & Tuominen 2007, 5.)

Helminen (2016, 168) kirjoittaa palveluohjauksen olevan yleisimmin yksilökohtaista ohjausta, jonka tarkoituksena on selvittää ihmisen yksilölliset palvelutarpeet ja niihin vastaavat palvelut. Palveluohjaus perustuu luottamuksellisen suhteen rakentamiseen palveluohjaajan ja asiakkaan välille sekä asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. Itsenäistä elämää tuetaan vahvistamalla asiakkaan omaa toimintakykyä ja hänen rooliaan omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä ja oman elämänsä keskeisenä toimijana. Luottamuksellisen suhteen rakentumisen myötä asiakkaan omat voimavarat tulevat näkyville, jolloin voidaan alkaa kartoittaa asiakasta koskevia yksilöllisiä tavoitteita ja niitä palveluita, jotka parhaiten asiakasta voisivat tukea (Suominen & Tuominen 2007, 13). Hyvin toimiva palveluohjaus lisää asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työntekijälle se puolestaan mahdollistaa työn selkeytymisen ja suunnitelmallisuuden lisääntymisen. Palveluohjaus ei ole asiakkaan puolesta tekemistä tai pakottamista, vaan suunnitelmallista, luottamukseen ja yhdessä tekemiseen perustuvaa työtä. (Liikanen 2015, 58–59.)

Hyvinvointivaltiossamme palveluita tuotetaan monista näkökulmista moninaisten palvelutuottajien voimin. Toimijoita ovat niin julkiset ja yksityiset palveluntarjoajat, kuin kolmannen sektorin tuottajat ja yksityishenkilötkin. Palveluiden tarkoitus on vastata ihmisten tarpeisiin, mutta niiden yhteensovittaminen ja ylipäänsä koko palvelujärjestelmän hahmottaminen voi olla palveluita tarvitsevalle yksilölle vaikeaa. Palveluohjaus nähdään vastauksena tähän, sillä sen avulla on mahdollista sovittaa yhteen eri toimijoiden palveluita, vähentää palveluiden päällekkäisyyksiä ja aktivoida vapaaehtoisia toimijoita. (Valppu-Vanhainen 2002, 57–58.)

3.1 Ideologiana asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydestä on tullut tärkeä ja keskusteltu asia niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella sektorilla. Asiakaslähtöisyyden uskotaan lisäävän sosiaali- ja terveystalouden vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Yleinen ymmärrys on, että asiakkaiden ottaminen mukaan sosiaali- ja terveystalouden suunnitteluun parantaa palvelun laatua. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 58.) Asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaali- ja terveystalouksjärjestelmässä vaatii kuitenkin palvelutuottajakohtaisen kehittämisen lisäksi myös integroidumpia palvelukokonaisuuksia (Virtanen ym. 2011, 61).

Palveluohjausta on jo parin vuosikymmenen ajan kehitetty poistamaan palvelujärjestelmän pirstaleisuutta ja sektorikeskeisyydestä johtuvia haittoja (Hänninen 2007, 3). Taustalla palveluohjauksen ja sen kehittämisen tarpeelle vaikuttaa vahvasti se, että palvelujärjestelmässä on siirrytty asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen (Hänninen 2007, 11). Asiakaskeskeisyyden lähtökohtana oli asiakkaan tarpeiden parempi huomioiminen ja asiakkaan kunnioittaminen. Sillä tarkoitettiin asiakkaan olemista palvelujen keskipisteessä ja palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeista käsin. Asiakaskeskeisyyden esille nostaminen voitiin nähdä vastalauseena asiantuntijakeskeisyydelle ja asiantuntijavallalle. Asiakaslähtöisyys voidaan puolestaan nähdä tästä seuraavana askeleena eteenpäin. (Koivunen 2017.)

Asiakaslähtöisyyden periaatteiden mukaisesti toiminta on asiakaslähtöistä silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, eikä vain asiakasta varten. Tärkein ero asiakaskeskeisyyteen on se, että asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuutensa kautta resurssina, jonka voimavaroja, eikä pelkkiä tarpeita, hyödynnetään palveluita toteutettaessa ja kehitettäessä. (Koivunen 2017.) Lisääntyneestä asiakaslähtöisyydestä kirjoittavat myös Suominen ja Tuominen (2007, 46), jotka tiivistivät kehityksen kahteen vaiheeseen; ensimmäisessä, asiakaskeskeisessä, vaiheessa olennaisena nähtiin asiakkaan omat määritykset ja ongelmanratkaisut. Ammatillaisen tehtäväksi jäi tukea asiakkaan omia ratkaisumalleja jättäen pois omat käsityksensä. Toisessa, asiakaslähtöisessä, vaiheessa alettiin korostaa asiakkaan ja työntekijän yhteistä vastuuta sekä ongelmien määrittelyssä että ratkaisujen löytämisessä. Tärkeimmäksi tekijäksi muodostui juuri näiden kahden toimijan välille syntyvä luottamuksellinen suhde. (Suominen & Tuominen 2007, 46–47.)

Asiakaslähtöisyydeksi ei kuitenkaan riitä, että liikkeelle lähdetään asiakkaan esittämästä aloitteesta, siirtyen toimimaan viranomaiskoneiston määrittelemillä ehdoilla. Jotta asiakaslähtöisyys toteutuu, täytyy ratkaisujen etsiminen ja kokeileminen viedä loppuun asti yhdessä työskennellen, asiakasta kuunnellen ja hänen valintojaan kunnioittaen. Aito asiakaslähtöisyys edellyttää kykyä kunnioittaa erilaisia elämäntyyliä ja valintoja. Asiakaslähtöisyys perustuu myös vastuun jakamiselle. Vastuuta ei pallotella henkilöltä tai organisaatiolta toiselle. Asiakkaan itsemäärääminen ja vastuu omista asioistaan voi toteutua parhaiten tilanteessa, jossa

hänellä on kumppaninaan kokonaisvaltaisesti vastuun ottava työntekijä. (Pietiläinen & Sepälä 2003, 27–28.)

Asiakaslähtöisyydessä korostuu siis asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja vuoropuhelu. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, eikä passiivisena palveluiden kohteena. Asiakaslähtöisessä toiminnassa toimintaa ei organisoida vain palvelutuottajan, vaan asiakkaan tarpeista käsin. Ihmiset nähdään omien elämiensä ja palvelujen käyttämisen asiantuntijoina. (Koivunen 2017.) Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas on kumppani, joka on täysivaltaisena jäsenenä mukana miettimässä omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja ja tekemässä päätöksiä. Asiakas nähdään sekä kokonaisuutena että yksilönä, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja yhteiskunnallinen jäsenyytensä. (Hänninen 2007, 11.)

Käsitteenä asiakkuuden voi sanoa olevan ihmisen ja alan asiantuntijan välillä tapahtuva vuorovaikutteinen prosessi, jossa syntyy arvoa molemmille osapuolille. Asiakaslähtöisyys on tekoja, jotka näkyvät asiakkaan saamassa palvelussa. Palveluprosessi myös näyttäytyy hyvin erilaisena asiakkaalle kuin palveluntarjoajalle. Asiakas tekee sekä kokee palvelun aikana paljon sellaista, mitä tarjoaja ei välttämättä tule pohtineeksi. Asiakaslähtöisyydessä korostetaan dialogia ja kohtaamista. Tämä mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen yksilönä, jonka kokemukset ja tarpeet otetaan huomioon, kun palvelua rakennetaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus tunnistaa omat tarpeensa ja päämääränsä, sekä oikeus priorisoida ja valita. Päätöksentekoon tarvittava tieto rakentuu asiakkaan ja ammattilaisen välillä ja toiminta tapahtuu heidän ehdoillaan. Vuorovaikutus lisää asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun, ollen näin tärkein osa ammattilaisen ja asiakkaan suhdetta. (Koivunen 2017.)

3.2 Palveluohjauksen kolme tasoa

Vaikka palveluohjausta on tehty Suomessa jo 90-luvulta lähtien, on sen yhteinen, käsitteellinen ydin alkanut muodostua vasta 2000-luvulla. Palveluohjauksen määrittelemistä on hankaloittanut se, etteivät sen monet ulottuvuudet mahdu kovin helposti yhteen määritelmään. Nykyään palveluohjauksen nähdään koostuvan kolmesta eri tasosta. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Nämä tasot ovat palveluneuvonta, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Näitä eri tasoja voidaan käyttää samankin asiakkaan kohdalla asiakkuuden eri vaiheissa. (Hänninen 2007, 14.) Palveluneuvonnan tarkoituksena on jakaa tietoutta hyvinvoinnista samalla tunnistaa alustavasti neuvontaa tarvitsevan asiakkaan tiedon- tai palveluntarve (Heikkinen & Maksimainen 2014, 19.) Palveluneuvonta on lyhytkestoista neuvontaa ja ohjausta asiakkaan selvärajaisiin ongelmiin. Se on palvelujen asiantuntijana toimimista ja asiakkaan kysymyksiin vastaamista. Yleisimmin palveluneuvonnasta hyötyy henkilö, jonka elämänhallinta on pääosin kunnossa ja avuntarve liittyy lähinnä itseään parhaiten palvelevan avun

löytämässä. Palveluneuvonta voi tapahtua myös puhelimesta tai verkon välityksellä. (Suomen palveluohjausyhdistys 2020.) Jos asiakkaan tarpeisiin ei neuvonnassa käytössä olevin keinoin pystytä vastaamaan, ohjataan asiakkaan asioiden hoitaminen palveluohjauksen puolelle (Heikkinen & Maksimainen 2014, 19).

Palveluohjauksellisella työtöteella tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä asiakkaalle palveluita tarjoavasta yksiköstä ottaa vastuun palveluiden koordinoimisesta ja yhteensovittamisesta. Useimmiten asiakkaana on henkilö, jonka oma elämänhallinta ja toiminnanohjaus ovat heikentyneet ja joka tarvitsee useita eri palveluja. (Suomen palveluohjausyhdistys 2020.) Yksilökohtainen palveluohjaus on puolestaan intensiivistä asiakastyötä, jossa korostuu asiakkaan tunteminen ja tukeminen. Yksilökohtainen palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen, jossa työn toimeksiantajana on asiakas eikä työntekijä käytä viranomaisvaltaa. (Suominen & Tuominen 2007, 16.) Asiakkaana on vaikeassa elämäntilanteessa oleva henkilö, joka tarvitsee useiden eri palvelujen yhteistoimintaa itsenäisen elämän vahvistamisessa. Asiakkaan voimavaroja, toiveita ja tavoitteita lähdetään selvittämään suhteen, kohtaamisen ja luottamuksen kautta. (Suomen palveluohjausyhdistys 2020.)

3.3 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjausprosessi on Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) mukaan jaettavissa viiteen vaiheeseen, jotka ovat asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeiden arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutavoitteiden seuranta sekä hoivajärjestelyjen korjaaminen. Suominen ja Tuominen (2007) ovat Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) esityksen pohjalta kuvanneet prosessin yksinkertaisemmin kolmivaiheiseksi. Se sisältää alkuvaiheen, työvaiheen ja lopetusvaiheen. (Suominen & Tuominen 2007, 40–42.)

Alkuvaiheessa oleellisinta on luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Liikkeelle lähdetään asiakasta kuunnellen ja asiakkaantahisesti. Alkuvaiheen tavoitteena on saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. (Suominen & Tuominen 2007, 42.) Silloin kun asiakkaan tarve palveluille on pitkäaikainen ja monimuotoinen, tarvitaan palvelutarpeen arviointia. Arviointi tehdään huolellisesti ja palvelupaketti yksilöllisesti, jolloin on myös pohdittava, tarvitaanko tehtävään moniammatillisen tiimin tukea. Pietiläinen ja Seppälä (2003, 43) kirjoittavat elämäntilanteen, tuen ja palveluiden tarpeen arvioinnin olevan tehtävä, joka voi olla pitkä ja vaativa prosessi, joka vaatii useita kotikäyntejä ja erilaisia kokeiluja. Mitä monitahoisempi ja epäselvempi asiakkaan elämäntilanne on, sitä enemmän aikaa ja voimavaroja tarvitaan arviointiin.

Työvaihe perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen, alkuvaiheessa luotuun luottamukselliseen suhteeseen. Työvaiheessa edetään käytännön toimenpiteiden kautta kohti asiakkaan viitoittamaa tietä. Työvaiheessa päätetään, mitä palveluita asiakas todella tarvitsee ja mitkä päämäärät voidaan saavuttaa asiakkaan oman aktiivisuuden kautta. Työvaiheessa

palveluohjaustyö on vakiintunutta ja jatkuvaa. Prosessista vastuussa oleva palveluohjaaja varmistaa palveluiden toteutumisen sovitulla tavalla ja niiden vastaavuuden asetettuihin tavoitteisiin. (Suominen & Tuominen 2007, 42.) Tässä vaiheessa tärkeää on asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien tunnistaminen. Työntekijä voi auttaa asiakasta tunnistamaan itsessään ja tilanteessaan voimavaroja ja sellaisia mahdollisuuksia, joita asiakas itse ei välttämättä ole ottanut huomioon. Tärkeää on, että ne tarpeet ja asiat, joihin tarvitaan toimenpiteitä, tulevat nimetyiksi ja määritellyiksi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 48–49.)

Lopetusvaiheessa asiakkaan ja palveluohjaajan tapaamiset harventuvat ja asiakkaan arki sujuu yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti. Lopetusvaiheen tehtävänä on arvioida, onko palveluohjaus johtanut asiakkaan tilanteen paranemiseen, onko palveluohjaus tukenut asiakasta hänen omien tavoitteidensa saavuttamisessa ja onko palveluohjaus vahvistanut asiakkaan kykyä vahvistaa itse omaa elämäänsä. (Suominen & Tuominen 2007, 43.) Merkittävässä osassa ovat asiakkaan omat näkemykset siitä, toimivatko saadut palvelut niin kuin on tarkoitus, onko niistä asiakkaalle hyötyä ja jäikö jotain olennaista puuttumaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 47.)

Pietiläisen ja Seppälän (2003) mukaan palveluohjaajan haasteellisin tehtävä on itsensä tekeminen tarpeettomaksi. Palveluohjaajan tehtävä on olla asiakkaan tukena ja apuna niin kauan kuin asiakas sitä tarvitsee. Palveluohjauksen ei pidä vain antaa hiipua, vaan sen päättäminenkin on tehtävä huolella. Yhteistyöprosessin ja tulosten arviointi yhdessä on lopetusvaiheen tärkeimpiä tehtäviä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

3.4 Palveluohjauksen toteutusmallit

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 13) jakavat palveluohjauksen viiteen malliin riippuen siitä, millainen on asiakkaan elämäntilanne ja millaisesta tuesta ja palvelusta hän hyötyisi. Nämä viisi mallia ovat perinteinen palveluohjaus, intensiivinen palveluohjaus, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus, siirtymävaiheen palveluohjaus sekä asianajomalli. Käytännössä nämä erilaiset soveltamiset ja toteutustavat sekoittuvat ja vaihtelevat asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Pietiläisen ja Seppälän (2003) viiden mallin pohjalta Suominen ja Tuominen (2007, 31) ovat puolestaan jakaneet palveluohjauksen kolmeen pääryhmään, jotka ovat yleinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus.

Perinteisessä palveluohjauksessa työntekijä on asiantuntija, joka auttaa asiakasta monimutkaisen palvelujärjestelmän hahmottamisessa. Työntekijä etsii ja sovittaa yhteen sopivat palvelut, varmistaa tarvittavat päätökset ja huolehtii etenemisestä suunnitelman mukaisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.) Perinteisessä mallissa ei korosteta asiakkaan ja palveluohjaajan välistä suhdetta eikä työskentely rakennu intensiivisen asiakassuhteen varaan. Tämän vuoksi palveluohjaajalla voi olla samanaikaisesti jopa useita kymmeniä asiakkaita. (Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Yksilöllinen palveluohjaus puolestaan on intensiivistä, usein vahvasti asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää. Palvelut järjestetään asiakkaan lähiympäristössä, sisältäen paljon arkipäivän käytäntöihin liittyvää ohjausta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan omien voimavarojen käyttöönotto ja asiakkaan liittyminen omaan yhteisöön, jolloin tukeudutaan asiakkaan omista verkostoista saatavaan sosiaaliseen tukeen. Toimintaa ohjaavat asiakkaan itsensä tärkeinä pitämät asiat ja asiakkaan itsensä asettamat tavoitteet. Työntekijällä on asiakassuhteessa kumppanin rooli. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.) Koska itsemääräämisoikeutta korostava, voimavarakeskeinen malli lähtee liikkeelle asiakkaan voimavaroista ja korostaa asiakkaan omien tavoitteiden toteutumisen tärkeyttä, jäävät asiakkaan ongelmat tai sairaudenkuva taka-alalle. Toiminnassa kiinnitetään huomiota myös niihin rakenteellisiin tekijöihin, jotka voivat vaikeuttaa asiakkaan kuntoutumista. Voimavarakeskeisessä mallissa palveluohjaaja toimii kumppanina neuvonnan ja tukemisen ollen mallin tärkeitä osatekijöitä. (Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Siirtymävaiheen palveluohjauksessa lähtökohtana on asiakkaan elämässä odotettavissa oleva muutos, esimerkiksi muutto laitoshoidosta avohoitoon. Tällöin palveluohjauksessa ensiarvoista on palveluohjaajan ja asiakkaan hyvän yhteistyön lisäksi eri organisaatioiden ja muiden tahojen yhteistyö. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.) Asianajomallissa puolestaan korostuu työntekijän rooli asiakkaan asioiden ajajana ja puolestapuhujana. Mallissa korostetaan asiakkaan oikeuksien puolustamista ja palveluiden puutteiden osoittamista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13; Suominen & Tuominen 2007, 33.)

4 Digitalisoituva yhteiskunta

Tilastokeskuksen (2017, 6) mukaan digitalisaatio tarkoittaa tiedon tallentamista, siirtämistä ja käsittelyä tietokoneiden ymmärtämässä muodossa. Käsitteellä viitataan myös taloudelliseen ja yhteiskunnalliseen muutokseen, joka on seurausta tieto- ja viestintäteknologian kehityksestä. Heikkisen (2018) mukaan yleinen harhaluulo on, että digitalisaatio tarkoittaa vain erilaisten informaatioteknologioiden, kuten tietokoneiden, käytön lisäämistä.

Heikkinen (2018) määrittelee digitalisaation olevan kokonaisvaltainen tekijä liike-elämän ja yhteiskunnan muutoksessa ja kehityksessä. Digitalisaatio tarkoittaa digitaalitekniikan käyttöönottoa jokaisella yhteiskunnan osa-alueella, ja se vaikuttaa laajasti koko yhteiskunnan tasolla. Organisaation tasolla tarjotaan nykyisiä palveluita uusilla tavoilla ja hylätään vanhoja käytäntöjä samalla, kun prosessitasolla hyödynnetään uusia digitaalisia työkaluja vähentäen manuaalisia vaiheita. Samoin kuin teollistuminen aikoinaan, digitalisaatio on nyt se, mikä kehittää yhteiskuntaa eteenpäin. (Heikkinen 2018.)

Digitalisaatio vaikuttaa näkyvästi yritysten toimintaan. Suurten toimijoiden on kilpailukykynsä säilyttääkseen parannettava liiketoimintaprosessiensa automaatiota. Tämä digitaalinen kilpailu muokkaa organisaatioiden toimintatapoja ja synnyttää uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Myös asiakaskäyttäytyminen ja markkinoiden toimintatavat muuttuvat. Ihmiset voivat hoidaa ostoksensa verkkokaupoissa huonekaluista, tavaroista ja ruokaostoksista lähtien. (Heikkinen 2018.) Tärkeässä roolissa digitaalisen yhteiskunnan rakentamisessa ovat yritysten lisäksi julkishallinnon yhteenliittymät, infrastruktuuritoimijat, teleoperaattorit ja finanssitoimijat. Digitaalinen yhteiskunta menestyy, kun se rakennetaan arjen sujuvoittaminen ja ihmisten hyvinvointi mielessä. Tämän menestyksen rakentamisessa palveluntarjoajilla on merkittävä tehtävä palveluiden saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden säilyttäjinä. (Pinja 2020.)

4.1 Sosiaali- ja terveystalouden digitalisoituminen

Suomi on suurten haasteiden edessä, kun väestö ikääntyy ja tarvitsee enemmän tukea hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Tarpeiden kasvun kanssa samanaikainen palveluiden tuotantoon käytössä oleva rahan ja henkilöstön vähäisyys edellyttää toimintatapojen muutosta. Näihin haasteisiin digitalisaatio vastaa luomalla uudenlaisia vaihtoehtoja tutuille, pitkään käytössä olleille toiminnoille. Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Siinä on kyse ymmärryksestä, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa hyvin erilaiseksi tietotekniikan avulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4–5.)

Käytännön tasolla digitalisaatio tuo kansalaiset ja yritykset julkisten palveluiden kehityksen keskelle. Digitalisaatiossa luodaan entistä paremmat ja luotettavimmat palveluketjut eri elämäntilanteita varten. Digitalisaatio on apuna huolehtimassa kansalaisten hyvinvoinnista. Sähköiset palvelut ja kanavat lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi usein myös nopeuttaa ja helpottaa viranomaisasioiden hoitamista. Sähköisten palveluiden yleistyessä julkinen palvelutuotanto tehostuu ja verovaroja säästyy. Lähtökohtana on, että sähköiset palvelut ovat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Suomi on yksi maailman kärkimaista julkisissa sähköisissä palveluissa. Digitalisaatio vaatii kuitenkin organisaatioilta ja henkilöstöltä jatkuvaa uudistusta jokaisella toiminnan tasolla. Yksi tärkeimmistä digitalisaation edellytyksistä on yhdenvertainen palvelu. Sillä tarkoitetaan eri asiakasryhmien erityispiirteiden huomioon ottamista, jotta palvelut ovat tasavertaisesti kaikkien saatavilla. Yhdenvertaisen palvelun näkökulmasta ensisijaisen tärkeää on vastata asiakkaan tarpeisiin, nähdä asiakas kokonaisuutena ja huomioida palvelukokemus asiakkaan näkökulmasta. Yhdenvertaisuutta lisätään ottamalla käyttäjät mukaan suunnitteluun, kysymällä kansalaisilta, hyödyntämällä palvelumuotoilijoita sekä kokemusasiantuntijoita ja käyttämällä erityisryhmätuntevien asiantuntemusta. Kansalaisia on myös autettava ja tuettava

digitaalisten palvelujen käytössä. Digitaalisista palveluista tulee luoda käyttäjille lisäarvo. Lähtökohtana on kuitenkin myös todella nähdä asiakkaan ja eri käyttäjäryhmien tarpeet suhteessa digitaalisten palveluiden tuomaan lisäarvoon. Kaikkia palveluja ei tarvitse digitalisoida. (STM 2016, 26.)

Terveystieteiden osalta sähköinen asiointi on edennyt pidemmälle kuin sosiaalihuollossa. Jotta sosiaali- ja terveydenhuollon kehitys tapahtuu tasapainoisesti, on huolehdittava systemaattisesti myös sosiaalihuollon palveluiden digitalisoinnista. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 7.) Sähköisiä palveluita ei vielä kuitenkaan tunnusteta sosiaalihuoltoon kuuluviksi. Sosiaalihuollon sähköiset palvelut tulisivat kiinnittämään osaksi laajempaa julkisten palvelujen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon laajempaa digitaalista kehityskulkua. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 9.) Jos digitalisaatio ja tarkoitus siirtää palveluja asiakkaiden luokse halutaan toisinaan viedä sosiaalihuoltoon, tulee sähköisen asioinnin palveluita kehittää vuorovaikutuksen helpottamiseksi ja saada vaihtoehtoiset asiointitavat helpommin kansalaisten saataville (Kärki & Ryhänen 2015, 93.)

Sosiaalityössä teknologian käyttöönotto on näkynyt enemmän organisaatio- ja teknologia- lähtöisenä eikä aidosti sosiaalityön tavoitteesta lähtevänä ja tehtäviä tukevana. Sähköisissä palveluissa tulisi huomioida erilaiset asiakkaat ja erilaiset elämäntilanteet. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 16.) Jonkin verran sähköisiä palveluita on kuitenkin jo otettu käyttöön, joskin sähköisten palvelujen sisällöt ja kattavuus vaihtelevat kunnittain paljon. Vuoden 2018 tutkimuksessaan Kauppila, Kiiski ja Lehtonen (2018) selvittivät sähköisten palvelujen nykytilaa tarkoituksenaan edistää digitaalisten palveluiden kehittämistyötä. Selvitystyön tuloksena oli, että yleisimpiä ovat sellaiset sähköiset asiointimahdollisuudet, joiden kohderyhmää ei ole rajoitettu. Tarkasteltaessa asiakasryhmiä, joille yleisimmin sähköisiä asiointimahdollisuuksia tarjottiin, esiin nousivat vammaisten palvelut, lastensuojelun palvelut ja lapsiperheiden palvelut. Iäkkäille suunnattuja sähköisiä palveluita oli hyvin vähän, joskin kehitystyötä on tehty laajalti. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 26.)

Vuoden 2014 STePS-hankkeessa THL tutki sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjontaa ja käyttöä Suomessa. Hankkeen päätuloksina esitettiin, että runsaasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttävät asiakkaat käyttivät paljon myös sähköisiä palveluita. E-palvelujen ulkopuolelle uhkaavat kuitenkin jäädä iäkkäät, alhaisen koulutuksen saaneet, työelämän ulkopuolella olevat sekä maaseudulla asuvat ihmiset. Sähköisen asioinnin esteiksi muodostuivat niiden vaikeakäyttöisyys, riittämättömät taidot ja välineet sekä se, ettei sähköinen asiointi voi korvata henkilökohtaista palvelua. Sähköiset palvelut voivat tukea uuden palvelurakenteen toteuttamista. Sen esteet on kuitenkin ratkaistava, jotta tulevaisuudessa kaikilla on yhdenvertainen mahdollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon tietoon ja palveluihin. (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 1.)

4.2 Ikääntyvät digitaalisten palveluiden käyttäjinä

Uusi teknologia tuo parhaimmillaan ikääntyvän ihmisen arkeen sujuvuutta, lisää turvallisuutta ja parempia mahdollisuuksia olla yhteydessä toisiin ihmisiin (Röyskö 2016, 23). Merkittävä osa iäkkäistä ihmisistä on kuitenkin tottumattomia käyttämään tietotekniikkaa. Digitaalisten palveluiden käyttöön tulisi tarjota ohjausta ja rinnalla kulkevaa auttajaa. Verkkopalveluiden tulisi olla selkeitä ja helppokäyttöisiä myös ikääntyvien näkökulmasta, eikä vain palveluntarjoajien ja tekijöiden. (Röyskö 2016, 7–8.)

Digitalisaatio on muuttanut monia palveluita sähköiseksi ja kääntänyt pääläelleen perinteiset tavat hoitaa omia asioitaan. Yhä useampia palveluita on tarjolla ensisijaisesti verkossa, kuten verohallinnon, Kelan ja erilaisten vapaa-ajan asiointien palvelut. (Valli ry 2017, 2.) Samalla internetin käyttö yleistyy kaikkein hitaimmin vanhimmissa ikäryhmissä. Ikääntyneissä on myös paljon heitä, jotka eivät työelämässä ollessaan ole käyttäneet tietotekniikka lainkaan. Tilastokeskuksen arvion mukaan Suomen noin 1,18 miljoonasta yli 65-vuotiaasta noin 500 000 ei käytä tietotekniikkaa ollenkaan. (Valtiovarainministeriö 2020.)

Ikäteknologiakeskuksen selvityksessä (2017) lähes 900 ikäihmistä vastasi kyselyyn, jossa selvitettiin miten ikääntyvät asioivat verkossa. Vastanneista melkein puolet eivät olleet koskaan hoitaneet asioitaan verkossa ja jos oltiin, eniten verkossa käytettiin pankki- ja terveyspalveluita. Erityisesti pankkipalveluiden käyttöön vaikutti se, että perinteisiä konttoreita ja maksuautomaatteja on huomattavasti vähennetty. Muita palveluita, joita ikääntyvät olivat käyttäneet, olivat OmaKanta, terveyskeskuksen palvelut ja julkisen liikenteen aikataulujen sekä reittien selvittäminen. Selvityksen mukaan ikäihmiset olivat huolissaan oman osaamisensa riittämisestä ja muuttuvan yhteiskunnan mukana pysymisestä. Jos ihmiselle ei anneta mahdollisuutta toimia itsenäisesti, hänet asetetaan eriarvoiseen asemaan sekä taloudellisesti että yhteiskunnallisesti. (Valli ry 2017, 4–5.) Jotta ikäihmiset saadaan mukaan digitalisaatioon, tulisi palveluiden olla helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja. (Valli ry 2017, 10.)

Digitalisaatio alkaa kuitenkin näkyä yhä enemmän myös ikääntyneiden palveluissa. Tähän asti teknologian käyttöönotto on liittynyt erityisesti asiakkaiden turvallisuuteen, kun käyttöön on otettu erilaisia turvapuhelimia, turvarannekkeita ja liikeantureita. Ikääntyvien palveluiden kehittämisessä ja Suomen hallituksen politiikassa onkin painotettu ikääntyvien asiakkaiden kotona asumisen ensisijaisuutta. Tavoitteena on ollut kehittää ikäihmisten palvelutarpeeseen vastaamista koti- ja omaishoidon kautta ja näissä kokeiluissa digitalisaatiolla on ollut merkittävä rooli. Teknologian soveltamiskeinot monipuolistuvat ja laajentuvat ja monet kunnat ovat pilotoineet esimerkiksi virtuaalipalveluita ja etäkotikäyntejä. (Karhinen 2019.)

Ikääntyneiden palveluympäristön rakentuessa yhä enemmän heidän koteihinsa, kodit muuttuvat enemmän laitos- tai hoitoympäristöjen kaltaisiksi. Työntekijöiden, apuvälineiden ja

palvelujen lisäksi tulevaisuudessa koteihin sijoitetaan myös enemmän teknologisia välineitä ja sovelluksia. Tulevaisuudessa tulisikin huomioida myös asiakkaan teknologinen suhde ja toimijuus osana palvelutarpeen kartoitusta. (Kivistö & Pääkkönen 2017, 104.)

Kivistö ja Pääkkönen (2017) kirjoittavat Jyrkämään (2014) viitaten, että teknologian käyttöä ja soveltamista ikääntyneen elämässä voidaan toimijuuden näkökulmasta hahmottaa tilannetarkastelun, laitetarkastelun tai seuraustarkastelun kautta. Tilannetarkastelussa kiinnitetään huomio esiin tuleviin teknologiseen toimijuuteen liittyviin rajoitteisiin ja mahdollisuuksiin sekä pohdintaan siitä, miten teknologia voi tukea esimerkiksi toimintakyvyn heiketessä. Laitetarkastelun avulla voidaan puolestaan reflektoida, millä tavalla käyttöön otettua teknologiaa käytetään ja mitä se vaatii käyttäjältä osaamisen tai pystymisen suhteen. Seuraustarkastelussa huomio kiinnitetään teknologian aiottuihin sekä ennakoimattomiin seurauksiin. (Kivistö & Pääkkönen 2017, 104–105.)

Ikääntyneiden palveluiden digitalisaatiolle on ladattu suuria odotuksia palveluiden uudistamiseksi ja kustannusten vähentämiseksi. Lähitulevaisuudessa olisi tärkeää kuitenkin seurata millä tavoin digitalisaatio vaikuttaa ikääntyvien palveluihin ja tutkittava kriittisesti, edistyykö palveluiden laatu aidosti uuden teknologian avulla. (Karhinen 2019.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailevaa kirjallisuuskatsausta käyttäen selvittää ikääntyvien palveluohjauksen nykytila ja kartoittaa sen digitalisoinnin mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, millaista ikääntyvien palveluohjaus nykypäivänä on ja tuottaa tietoa sen kehittämistä varten.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista palveluohjaus on nykypäivänä sosiaali- ja terveydenhuollossa?
2. Millaisia digitaalisia kehittämismahdollisuuksia palveluohjauksessa tunnistetaan?

6 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö toteutetaan kirjallisuuskatsauksena. Kirjallisuuskatsaus perustuu kokonaiskuvan muodostamiseen tietystä aihealueesta. Kirjallisuuskatsauksessa kirjoittaja käy analyttisesti läpi omaan aiheeseensa ja tutkimuskysymyksiinsä liittyvää keskeistä aiempaa tutkimusta ja tieteellistä kirjallisuutta. Aiempi tutkimus toimii uuden tutkimuksen tienviittana, ollen välttämätön oman näkökulman ja tutkimuksen merkityksen perustelemisessa. (Jyväskylän yliopisto 2019.)

Kirjallisuuskatsauksen avulla tehdään tutkimusta tutkimuksesta. Katsauksessa kootaan tutkimusten tuloksia, jotka toimivat perustana uusille tutkimustuloksille. Kirjallisuuskatsauksella voidaan sekä kehittää olemassa olevaa teoriaa että rakentaa uutta. Sen avulla voidaan myös arvioida teoriaa. Kirjallisuuskatsaus tarjoaa mahdollisuuden tarkastella tietyn teorian kehitystä historiallisesti. Kirjallisuuskatsaukset voidaan jakaa kolmeen tyyppiin. Ne ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. (Salminen 2011, 3, 6.)

6.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Tämän opinnäytetyön tekemiseen käytetään kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, joka on yleisimmin käytetty kirjallisuuskatsausten tyyppi. Kuvailevalla kirjallisuuskatsauksella kuvataan tutkittavaa ilmiötä laaja-alaisesti, ilman tiukkoja sääntöjä. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa käytetyt aineistot ovat laajoja ja tutkimuskysymykset väljempiä kuin systemaattisessa katsauksessa tai meta-analyysissä. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen orientaatioita ovat narratiivinen ja integroiva katsaus. (Salminen 2011, 6.)

Narratiivisella kirjallisuuskatsauksella pystytään antamaan laaja kuva käsiteltävästä aiheesta. Sen avulla voidaan kuvailla käsiteltävän aiheen kehityskulkua ja historiaa. Narratiivisella

otteella epäyhtenäistä tietoa järjestetään jatkuvaksi tapahtumaksi pyrkien helppolukaiseen lopputulokseen. Integroivaa kirjallisuuskatsausta käytetään puolestaan silloin, kun tutkittavaa ilmiötä halutaan kuvata mahdollisimman monipuolisesti. Se on hyvä tapa tuottaa uutta tietoa aiheesta, jota on jo tutkittu. Integroiva kirjallisuuskatsaus ei ole yhtä valikoiva, eikä seulo tutkimusaineistoa yhtä tarkasti kuin muut katsaukset. Tämän vuoksi tutkittavasta aiheesta voidaan kerätä isompi otos ja hyödyntää erilaisin metodisin lähtökohdin tehtyjä tutkimuksia. (Salminen 2011, 7–8.) Tämä opinnäytetyö on tehty käyttäen integroivaa kirjallisuuskatsausta.

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus perustuu tutkimuskysymykseen tuottaen valitun aineiston perusteella kuvailevan vastauksen. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen nähdään koostuvan neljästä vaiheesta, jotka ovat tutkimuskysymyksen muodostaminen, aineiston valitseminen, kuvailun rakentaminen ja tuotetun tuloksen tarkasteleminen. (Kangasniemi ym. 2013, 294.)

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymystä voidaan tarkastella yhdestä tai useammasta näkökulmasta tai tasosta. Onnistunut kysymys edellyttää sen olevan riittävän täsmällinen ja rajattu, jotta ilmiötä voidaan tarkastella syvällisesti. Toisaalta se voi olla myös väljä, jolloin tutkittavaa ilmiötä voidaan tarkastella monista näkökulmista. Aineiston valinta ja analyysi ovat aineistolähtöisiä. Ne tapahtuvat myös osin samanaikaisesti, jolloin tulee esiin kuvailevan kirjallisuuskatsauksen ymmärtämiseen tähtäävä luonne. Aineiston valinnassa kiinnitetään huomio valittujen tutkimusten rooliin suhteessa tutkimuskysymykseen ja siihen, mitä ne ovat suhteessa muuhun valittuun aineistoon. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen käsittelyosa puolestaan vastaa esitettyyn tutkimuskysymykseen. Sen tarkoituksena on yhdistää ja analysoida sisältöä kriittisesti luoden uutta tulkintaa alkuperäisen tiedon rinnalle. Analyysin ei ole tarkoitus referoida tai tiivistää alkuperäisaineistoa, vaan luoda aineiston sisäistä vertailua ja laajempien päätelmien tekemistä. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen prosessin päättää tulosten tarkastelu. Tulosten tarkastelu sisältää sisällöllisen ja menetelmällisen pohdinnan sekä etiikan ja luotettavuuden arvioinnin. Olennaista on myös sisällyttää tulosten tarkastelusta syntyneitä pohdintaa. (Kangasniemi ym. 2013, 295–297.)

6.2 Aineiston hankinta

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen aineisto muodostuu aiemmasta, tutkimusaiheen kannalta relevantista tutkimustiedosta. Kirjallisuuskatsaukseen valittava aineisto haetaan elektronisista tieteellisistä tietokannoista tai manuaalisilla hauilla tieteellisistä julkaisuista. Aineiston sopivuuden merkittävin kriteeri on, että sen avulla asiaa voidaan tarkastella tarkoituksenmukaisesti tutkittavaan kysymykseen nähden. (Kangasniemi ym. 2013, 295.)

Aineiston valintaa voidaan kuvata joko implisiittiseksi tai eksplisiittiseksi. Aineiston implisiittisessä valinnassa käytettyjä tietokantoja ja sisäänotto- ja poissulkukriteereitä ei erikseen raportoida, vaan aineiston valinnan luotettavuudesta kerrotaan raportin tekstissä. Aineiston

eksplisiittisessä valinnassa puolestaan raportoidaan kaikki valintaprosessin vaiheet. Tutkimuskysymys ohjaa hakua, mutta asetetuista hakusanoista ja muista rajauksista voidaan poiketa, mikäli se on tutkimuskysymykseen vastaamisen kannalta merkityksellistä. Tärkeintä on valittavan aineiston sisältö ja sen suhde muihin valittuihin tutkimuksiin. Aineiston valinnassa ensisijaista on siis sen jatkuva ja vastavuoroinen reflektointi suhteessa tutkimuskysymykseen. Näin tutkimuskysymys ja siihen vastaamaan valittu aineisto tarkentuvat koko ajan prosessin edetessä. (Kangasniemi ym. 2013, 295–297.)

Opinnäytetyön aineiston hankinta aloitettiin perehtymällä Laurea-ammattikorkeakoulun tiedonhakupajan materiaaleihin. Aineisto päätettiin valita eksplisiittisesti, taulukoiden sisäänotto- ja poissulkukriteerit ja raportoiden hakuprosessi alusta loppuun. Aineistonhaku päätettiin rajata suomenkielisiin, maksuttomina internetissä luettavissa oleviin, vuosina 2010–2020 julkaistuihin tutkimuksiin. Tutkimusten oli käsiteltävä ikääntyvien palveluohjausta ja/tai sen kehittämistä. Palveluohjauksen kehittämistä käsittelevissä tutkimuksissa tuli olla näkökulmia digitaalisuuteen. Alustavasti aineistonhaun kriteeriksi oli kaavailtu julkaisuvuosia 2015–2020. Ennen varsinaista aineiston hakua suoritettiin testihaku, jonka nopealla, silmämääräisellä läpikäynnillä heräsi kuitenkin epäily, ettei tarpeeksi tuoreita tutkimuksia, jotka vastaisivat haluttuihin tutkimuskysymyksiin, löytyisi. Kriteeri päätettiin laajentaa koskemaan 2010–2020 välillä julkaistuja tutkimuksia, jotta tutkimusten tarkastelussa ja lopullisessa valinnassa olisi enemmän liikkumavaraa.

Opinnäytetyön aineiston hakemiseksi hakuja suoritettiin useista eri tietokannoista, kuten Finna, Julkari, Valto ja eri yliopistojen digitaaliset julkaisuarkistot, kuten Trepo, Helda ja Osuva. Hakusanoina käytettiin esimerkiksi palveluohjaus, palveluohjaus AND ikä*, palveluohjaus AND digi*, palveluohjaus AND kehi*, palveluneuvonta AND digi, palvelutar* AND digi*, palveluohjaaja AND ikä OR digi*. Mahdolliseksi aineistoksi hyväksyttiin YAMK-opinnäytetyöt, pro gradu -tutkielmat, tieteelliset artikkelit sekä eri tutkimuslaitosten ja ministeriöiden tutkimukset. Parhaiten asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastaavia julkaisuja löytyi hakulauseella palveluohjaus AND ikä* OR digi*. Taulukossa 1 esitellään ne tietokannat ja hakukriteerien mukaan rajattujen tulosten määrät, joista lopulliset, aineistoksi hyväksytyt julkaisut valittiin.

Tietokanta	Hakusana	Tulokset	Kriteereiden perusteella	Tiivistelmän perusteella	Koko tekstin perusteella
Finna	Palveluohjaus AND ikä* OR digi*	621	39	9	5
Julkari	Palveluohjaus AND ikä* OR digi*	237	6	3	2
Osuva	Palveluohjaus AND ikä* OR digi*	13	3	1	1
Helda	Palveluohjaus AND ikä* OR digi*	99	4	1	1
		yht. 1158			Yht. 9

Taulukko 1: Aineistonhaun tietokannat ja hakutulokset

Aineistonhaku aloitettiin Finnasta, josta käytetyillä hakusanoilla löytyi yhteensä 621 osumaa. Hakutulokset käytiin silmämääräisesti läpi ja tuloksista karsittiin pois otsikon ja julkaisuvuoden perusteella ne tutkimukset, jotka selvästi viittasivat poissulkukriteereihin. Jäljelle jäi 39 tutkimusta, jotka käytiin läpi lukemalla tiivistelmät. Tiivistelmien perusteella jäljelle jäi neljä YAMK-opinnäytetyötä ja yksi pro gradu -tutkielma, jotka luettiin kokonaisuudessaan läpi ja hyväksyttiin aineistoksi.

Aineistonhakua jatkettiin käyttämällä muita tietokantoja. Käytetyillä hakusanoilla osumia tuli Julkarista 237. Osumat käytiin läpi karsien otsikon ja julkaisuvuoden perusteella pois ne julkaisut, jotka viittasivat poissulkukriteereihin. Julkarista jäljelle jäi kuusi julkaisua, jotka luettiin kokonaisuudessaan läpi. Läpiluvun perusteella kaksi julkaisua hyväksyttiin aineistoksi. Helsingin yliopiston digitaalisesta arkistosta Heldasta käytetyillä hakusanoilla tuli 99 osumaa, jotka käytiin silmämääräisesti läpi. Otsikon ja julkaisuvuoden perusteella karsittiin pois poissulkukriteereihin viittaavat tutkimukset, jolloin tutkimuksia jäi jäljelle neljä. Jäljelle jääneistä tutkimuksista luettiin tiivistelmät, joiden perusteella vain yhden nähtiin vastaavan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Jäljelle jäänyt pro gradu -tutkielma luettiin kokonaisuudessaan läpi ja hyväksyttiin aineistoksi. Vaasan yliopiston digitaalisesta arkistosta Osuvasta tuli 13 osumaa, joista lopulliseksi aineistoksi valittiin yksi pro gradu -tutkielma.

Valintakriteeri	Sisäänottokriteeri	Poissulkukriteeri
Ikääntyvien palveluohjaus	Ikääntyvien palveluohjauksen nykytilaa käsittelevät aineistot	Aineisto ei vastaa tutkimuskysymyksiin
Palveluohjauksen digitaalinen kehittäminen	Palveluohjauksen kehittämistä käsittelevät aineistot, joissa näkökulma digitaalisuuteen	Palveluohjauksen kehittämistä käsittelevät aineistot, joissa ei lainkaan näkökulmaa digitaalisuuteen
Julkaisuvuosi	2010–2020 julkaistut	Aineistot, jotka julkaistu ennen vuotta 2010
Kieli	Suomi	Muut kielet
Saatavuus	Verkossa maksuttomasti	Maksulliset aineistot, paperiversiot

Taulukko 2: Kriteerit aineiston haussa

6.3 Opinnäytetyön aineiston kuvaus ja analyysi

Lopulliseksi opinnäytetyön aineistoksi valittiin yhteensä 9 suomalaista julkaisua, jotka on tehty vuosien 2010–2020 aikana. Opinnäytetyöhön valittiin neljä YAMK-opinnäytetyötä, kolme pro gradu -tutkielmaa ja kaksi artikkelia. Kaikki aineistoon valitut julkaisut käsittelevät palveluohjausta ja osa sen kehittämistä. Valituista julkaisuista seitsemän käytti aineistonaan palveluohjaustyötä tekevien haastatteluita tai heille suunnattuja kyselyitä. Valituista julkaisuista kaksi käytti aineistonaan palveluohjauksen asiakkaille toteutettuja haastatteluja tai kyselyitä. Tarkempi kuvaus opinnäytetyön aineistona käytetyistä julkaisuista on luettavissa liitteestä 1.

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen käsittelyosan rakentamisen tarkoituksena on tutkimuskysymykseen vastaaminen harkitun aineiston tuottamana kuvailuna. Kuvailussa yhdistetään ja analysoidaan sisältöä kriittisesti ja tehdään uusia johtopäätöksiä. Valitusta aineistosta luodaan jäsentynyt kokonaisuus, jonka tarkoituksena on luoda aineiston sisäistä vertailua, olemassa olevan tiedon vahvuksien ja heikkouksien analysointia ja päätelmien tekemistä. Kuvailun muodostaminen sisältää elementtejä laadullisista analyysimenetelmistä. Johtavana tekijänä ovat aineistosta haetut merkitykselliset seikat, joita ryhmitellään kokonaisuuksiksi. Kuvailun syntyminen edellyttää aineiston syvällistä tuntemista ja valitun aineiston kokonaisuuden hallintaa. (Kangasniemi ym. 2013, 296–297.)

Aineisto analysoitiin käyttäen sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jonka avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Perinteisesti laadullisen tutkimuksen analyysi on karkeasti jaettavissa kahteen ryhmään. Toiselle ryhmälle tyypillisesti analyysiä ohjaa tietty teoreettinen tai epistemologinen aseointi. Toiseen ryhmään kuuluvat puolestaan ne analyysimuodot, joita ei lähtökohtaisesti ohjaa mikään teoria. Sisällönanalyysi kuuluu jälkimmäiseen ryhmään. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91.) Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sillä kerätään aineisto järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103.)

Sisällönanalyysissä korostuu aineistolähtöinen analyysi, joka voidaan karkeasti kuvailla kolmi-vaiheiseksi prosessiksi; aineisto redusoidaan eli pelkistetään, klusteroidaan eli ryhmitellään sekä abstrahoidaan, jolloin luodaan teoreettiset käsitteet (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä luotuja käsitteitä yhdistellään, jolloin saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellistä näkemystä tutkittavana olevasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 112.)

Sisällönanalyysi aloitettiin lukemalla kirjallisuuskatsaukseen valitut aineistot uudestaan läpi. Näin opinnäytetyön aineistosta saatiin kokonaiskäsitys ja alustava näkemys siitä, millaisia asioita aineistosta nousisi esiin. Aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavat ilmaisut, jotka merkittiin käyttäen tekstinkäsittelyohjelman värillistä yliviivausta. Jokaisen aineistoon valitun julkaisun kohdalla käytettiin eri väriä, jotta prosessin myöhemmässä vaiheessa pystyttiin tunnistamaan mistä julkaisusta alkuperäiset ilmaisut olivat peräisin.

Merkatut ilmaisut kopioitiin erilliseen tekstitiedostoon ja pelkistettiin kirjoittamalla ne tiiviimpään muotoon. Tämän jälkeen tiivistetyistä ilmaisuista etsittiin samaa asiaa tarkoittavia ilmaisuja, joita yhdisteltiin alaluokiksi ja edelleen yläluokiksi. Luokituksien jälkeen tulokset raportoitiin alkuperäisilmauksia käyttäen. Esimerkkitaulukko analyysin etenemisestä löytyy liitteestä 2.

7 Kirjallisuuskatsauksen tulokset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: Millaista palveluohjaus on nykypäivänä sosiaali- ja terveydenhuollossa? Millaisia digitaalisia kehittämiskohteita palveluohjauksessa tunnustetaan? Aineisto luokiteltiin niin, että muodostuneet yläluokat vastasivat mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksiin vastaavia yläluokkia syntyi yhteensä kuusi. Kirjallisuuskatsauksen tulokset on raportoitu ja otsikoitu analyysissa muodostuneiden yläluokkien mukaisesti.

7.1 Palveluohjauksen nykytila

Ensimmäistä tutkimuskysymystä tarkastellessa aineistosta nousi esiin kolme keskeistä osa-aluetta palveluohjauksen nykytilanteesta. Keskeiset osa-alueet liittyivät palveluohjauksessa tunnustettaviin työtä ohjaaviin arvoihin, palveluohjaajien koulutukseen ja osaamiseen sekä palveluohjaustyön käytännön toteutumiseen.

Palveluohjauksen nykytila	n=	Tutkimusviite
Palveluohjausta ohjaavat arvot	5	Harju 2017, Torppa 2014, Huovila 2019, Luostarinen 2014, Männistö 2019
Palveluohjaajien kompetenssi	5	Kehusmaa ym. 2018, Männistö 2019, Harju 2017, Sinervo ym. 2019, Luostarinen 2014, Roivas 2019
Palveluohjaustyön toteuttaminen	7	Sinervo ym. 2019, Torppa 2014, Männistö 2019, Marjeta 2019, Harju 2017, Luostarinen 2014, Kehusmaa ym. 2018

Taulukko 3: Tulokset palveluohjauksen nykytilasta

7.1.1 Palveluohjausta ohjaavat arvot

Aineiston tulosten mukaan palveluohjauksessa korostui asiakaslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön tärkeys. Asiakaslähtöisyyttä korostavia alkuperäisilmauksia nousi esiin kolmessa tutkimuksessa. Harjun tutkimuksessa haastatellut palveluohjaajat kuvasivat asiakaslähtöisyyttä työn tärkeänä arvona ja sen näkyvän käytännössä ikääntyvän voimavarojen tukemisena ja ratkaisujen pohtimisena yhdessä asiakkaan kanssa (Harju 2017, 29).

Keskustelemista ja yhdessä vaihtoehtojen läpikäymistä korostivat myös pääosa Huovilan (2019, 57) tutkimukseen osallistuneista palveluohjauksen asiakkaista. Torpan tutkimuksessa haastatellut ikääntyvät kokivat saavansa tukea räätälöidysti omien tarpeidensa mukaan.

Haastatellut kuvasivat määrittelevänsä itse avuntarpeensa, johon saivat työntekijältä vastauksen. Tuki ja ohjaus kuvattiin toteutettavan joustavasti ja asiakkaan ehdoilla. (Torppa 2014, 58.)

Moniammatillisen yhteistyön tärkeys nousi esiin viidessä tutkimuksessa. Luostarisen tutkimuksessa palveluohjaustyötä tekevät henkilöt korostivat moniammatillisuuden tärkeyttä, erityisesti siksi, että asioita pohdittaisiin sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon näkökulmasta. Työntekijät nostivat esiin myös hyvin toimivan yhteistyön kolmannen sektorin kanssa, mikä näkyi asiakkaan saamassa palvelussa. (Luostarinen 2014, 44–45.)

Männistön (2019, 38) tutkimuksessa yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa koettiin tärkeäksi ja nähtiin toiminnan edellytyksenä. Tutkimuksen kyselyyn vastanneet työntekijät näkivät monialaisen yhteistyön olevan osa onnistunutta palveluohjausta ja korostivat sen olevan myös tärkeä kehittämiskohde.

Harjun tutkimukseen osallistuneet palveluohjaajat kuvasivat moniammatillisen verkoston yhdeksi työtä ohjaavaksi periaatteeksi ja sen hyödyntämisen tärkeäksi. Useat haastateltavat näkivät moniammatillisen yhteistyön mahdollistavan jatkuvan toimintatapojen kehittämisen. Moniammatillinen yhteistyö koettiin myös opettavaiseksi. Haastateltavat pitivät tärkeänä myös moniammatillisen yhteistyön ja eri ammattilaisten välisen vuorovaikutuksen kehittämistä vielä toimivammaksi. (Harju 2017, 37.)

7.1.2 Palveluohjaajien kompetenssi

Aineistosta esiin nousseiden tuloksien perusteella palveluohjaajina toimi hyvin erilaisista koulutustaustoista tulleita työntekijöitä, joka nähtiin hyvänä asiana. Toisaalta osaamisen vahvistamiseksi kaivattiin myös lisäkoulutusta. Yksiköihin kaivattiin myös lisää työvoimaa.

Männistön tutkimukseen osallistuneiden palveluohjaustyötä tekevien henkilöiden koulutuksiksi mainittiin esimerkiksi sairaanhoitaja, lähihoitaja, geronomi, sosionomi, merkonomi, ammatillinen opettaja, kehitysvammaisten ohjaaja, filosofian maisteri ja yhteiskuntatieteiden maisteri (Männistö 2019, 30). Kehusmaan ym. (2018, 5) valtakunnallisessa tutkimuksessa puolestaan kävi ilmi, että palveluohjauksessa työskenteli eniten sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia, joiden jälkeen suurimmat ryhmät olivat lähihoitajat, perushoitajat ja sosionomit.

Männistön (2019, 49) tutkimuksessa työntekijät kokivat yksiköstä löytyvän monenlaista osaamista. Samaa mieltä olivat Harjun tutkimukseen osallistuneet palveluohjaajat, jotka pitivät erilaisia koulutustaustoja hyvänä asiana, koska se mahdollisti jokaisen oman erityisosaamisen hyödyntämisen. Erityisosaamisen hyödyntäminen puolestaan mahdollisti asiakkaan auttamisen monipuolisesti onnistuneeseen lopputulokseen. (Harju 2017, 37.)

Lisäkoulutuksen tarve tuli esiin viidestä tutkimuksesta. Männistön (2019, 45) tutkimuksessa koulutusta kuvattiin tarvittavan erityisesti kirjaamisesta ja etuuksista, mutta myös mielenterveys- ja päihdetyöstä, kolmannen sektorin palveluista, moniammatillisesta yhteistyöstä sekä kunnan sisällä tapahtuvien muutosten merkityksestä omaan työkuvaan. Kehusmaa ym. (2018, 5) tutkimuksessa vastaajat kertoivat tarvitsevansa lisäkoulutusta eniten lainsäädännön, saattohoidon, riskitekijöiden ja riskiryhmien tunnistamisen ja oikeudellisen ennakkoinnin saralla. Esiin tuli myös toive erikseen asiakasohjaajille suunnatusta koulutuksesta. Samaa mieltä olivat Harjun haastateltavat, jotka ehdottivat yksikön työntekijöille erikseen koulutusta nimenomaan palveluohjauksesta (Harju 2017, 35).

Roivaksen (2019, 87) tutkimuksen tulosten mukaan palveluohjaajille tulisi järjestää lisäkoulutusta asiakaslähtöisestä työskentelymallista. Sinervo ym. (2019, 6) puolestaan toteavat artikkelissaan, ettei henkilöstö tunne riittävän hyvin palvelujärjestelmää eikä muiden sektorien työtä.

Sekä Luostarisen, Männistön että Harjun tutkimuksissa haastateltavat toivat esiin toiveen lisätyövoimasta. Palveluohjaajia toivottiin olevan nykyistä enemmän. Harjun (2017, 35) haastattelemat työntekijät kaipasivat lisää palveluohjaajia kiireen helpottamiseksi ja palveluun pääsemisen nopeuttamiseksi. Luostarisen (2014, 49) haastattelemat osallistujat puolestaan toivoivat lisää palveluohjaajia ylipäänsä eri organisaatioihin vanhuspalveluiden alla; omansa esimerkiksi kotihoitoon ja pitkäaikaishoitoon. Männistön (2019, 44) tutkimuksessa kaivattiin lisää osaavia palveluohjaajia, jotta työtä pysyttäisiin organisoimaan paremmin.

7.1.3 Palveluohjaustyön toteuttaminen

Aineistosta esiin nousseiden tulosten perusteella palveluohjausta tehdään useassa eri organisaatiossa ja monenlaisia toimintaympäristöjä hyödyntäen. Työntekoa kuitenkin nähdään haittaavan epäselvät ja vakiintumattomat toimintatavat. Tulosten perusteella palveluohjaajat myös kokivat töitä olevan liikaa käytettävissä olevaan aikaan nähden.

Sinervo ym. (2019, 4) kirjoittivat artikkelissaan palveluohjaajien toimivan ikäihmisten palveluissa ja terveysasemilla. Terveysaseman mainitsi myös Torppa (2014, 56), jonka tutkimukseen osallistuneet asiakkaat näkivät terveysaseman hyvänä paikkana tarjota tietoa palveluista ja ohjautua eteenpäin. Palveluohjaajien mainittiin toimivan oman työpisteen ja asiakkaan kodin lisäksi myös ikäkahvilassa, liikkuvassa ikäinfossa, ryhmätapaamisissa ja päivätoiminnassa, (Männistö 2019, 34) sekä jalkautuen kaduille (Marjeta 2019, 58).

Työskentelyn toimivuudessa koettiin haasteita viidessä tutkimuksessa. Sekä Harjun (2017, 35) että Luostarisen (2014, 45) haastateltavat kertoivat työntekijöiden tekevän paljon päällekkäistä työtä. Harjun tutkimuksessa päällekkäisen työn ajateltiin johtuvan siitä, ettei koko

kaupungin tasolla ole tarpeeksi tietämystä siitä, mitkä asiakasohjausyksikön keskeiset tehtävät ovat. Luostarisen tutkimuksessa syyksi puolestaan esitettiin väärin kohdistetut resurssit.

Luostarisen tutkimuksessa haastateltavat toivat esiin myös yhteisten toimintatapojen ja -suunnitelmien puutteen, joka aiheutti huolen palveluohjauksen eriarvoisuudesta (Luostarinen 2014, 47). Yhtenäisten toimintatapojen puuttumisen, palveluprosessien selkeyttämisen tarpeen ja yhteisten käsitteiden puuttumisen toivat esiin myös Männistö (2019, 45) ja Kehusmaa ym. (2018, 4).

Kolmessa tutkimuksessa työn määrän koettiin olevan liian suuri ja käytettävissä olevan ajan liian pieni. Luostarisen tutkimuksessa (2014, 46) haastateltavat kertoivat palveluohjauksen laadun olevan huonoa, koska aikaa ei ole tarpeeksi. Haastateltavat kokivat yhdellä työntekijällä olevan liikaa töitä, ja ettei palveluohjauksen kehittämiseen riitä aikaa. Harjun tutkimuksessa (2017, 33) monet haastateltavat mainitsivat työn olevan kiireistä ja aikaa olevan liian vähän. Palvelutarpeisiin ei haastateltavien mukaan aina pystytä vastaamaan lakisääteisessä ajassa ja kontrollikäyntienkin väliajat saattavat venyä harmillisen pitkiksi. Samat asiat tulivat ilmi Männistön tutkimuksen (2019, 51–52) haastateltavilta, jotka kokivat, ettei aikaa ole tarpeeksi asiakkaan tilanteeseen perehtymiseen eikä tilanteen seuraamiseen tai jatkoarviointiin. Haastateltavat kuvasivat työmäärän olevan liian suuri ja työn vastuullisuuden kuormittavan.

7.2 Palveluohjauksen digitaaliset keinot

Toista tutkimuskysymystä tarkasteltaessa esiin nousi kolme keskeistä osa-aluetta palveluohjauksen digitaalisista keinoista. Keskeiset osa-alueet liittyivät palveluohjaajan ja asiakkaan väliseen yhteydenpitoon, asioinnin helpottamiseen ja informaatiota tarjoaviin kanaviin.

Digitaaliset keinot	n=	Tutkimusviite
Yhteydenpito	4	Huovila 2019, Kehusmaa ym. 2018, Luostarinen 2014, Marjeta 2019
Asioinnin helpottaminen	3	Männistö 2019, Luostarinen 2014, Huovila 2019
Informaatiota tarjoavat kanavat	2	Huovila 2019, Luostarinen 2014

Taulukko 4: Tulokset digitaalisuuden hyödyntämisestä

7.2.1 Palveluohjaajan ja asiakkaan välinen yhteydenpito

Tarkasteltaessa, millaisia digitaalisia keinoja palveluohjauksessa hyödynnetään tai toivottaisiin hyödynnettävän, esiin nousi chat-palvelu, sähköposti ja kuvapuhelun käyttö. Kehusmaa ym. (2018, 3) ja Marjeta (2019, 58) toivat tutkimuksissaan esille chat-palvelun olevan tällä hetkellä harvinaisin tapa tarjota neuvontaa. Huovilan (2019, 47) tutkimukseen vastanneet sähköisten palvelujen käyttäjät puolestaan kertoivat olevansa tyytyväisiä chat-palvelun kautta saamaansa neuvontaan. Vastajat kokivat chat-palvelun sopivan lyhyiden asioiden kysymiseen ja selkeärajaisten tiedon hakemiseen (Huovila 2019, 51).

Sähköposti nousi esiin yhtenä yhteydenoton väylänä kolmessa tutkimuksessa. Marjetan (2019, 59) tutkimuksessa sähköpostia käytettiin yhdessä kymmenestä kysymykseen vastanneesta toimintayksiköistä. Huovilan (2019, 47) tutkimuksessa sähköpostin kautta yhteyttä ottaneiden asiakkaiden kokemukset olivat positiiviset. Luostarisen (2014, 54) tutkimuksessa sekä vanhusneuvosto että palveluohjauksen työntekijät olivat sitä mieltä, että palveluohjausta tulisi olla saatavilla myös sähköpostitse. Tämä lisäisi palveluohjauksen saatavuutta.

Kuvapuhelun mahdollinen käyttö tulevaisuudessa nousi esille yhdessä tutkimuksessa. Tutkimukseen haastateltu palveluohjauksen asiakas mainitsi pitävänsä mahdollisena, että yhteydenpitovälineenä käytettäisi myös kuvapuhelua. Useat muut haastateltavat kuitenkin ilmaisivat sen käyttöön epävarmuutta kuvapuheluiden omakohtaisen käyttökokemuksen puutteen vuoksi. (Huovila 2019, 70.)

7.2.2 Asioinnin helpottaminen

Neljässä tutkimuksessa tuotiin esille erilaisia väyliä käytännön asioinnin helpottamiseksi. Huovilan (2019, 54) tutkimuksessa haastatelluilta ikääntyviltä kysyttiin, millaisia digitaalisia palveluita he toivoisivat tulevaisuudessa olevan. Eräs vastaaja toi esiin toiveen siitä, että erilaiset kaavakkeet saisi sähköiseen muotoon, jotta ne voisi täyttää tietokoneella.

Luostarisen tutkimuksessa vanhusneuvosto toi kehityskohteena esiin takaisinsoittopalvelun, jotta palveluohjauksen tavoitettavuutta parannettaisiin. Vanhusneuvoston kanta oli, ettei ikääntyvien tulisi joutua odottamaan milloin saa työntekijän kiinni. Työntekijä voisi soittaa asiakkaille takaisin eikä velvoittaisi asiakasta soittamaan yhä uudelleen. (Luostarinen 2014, 51.) Männistön (2019, 56) kyselytutkimuksen vastauksista esiin kehityskohteena nousi sähköinen ajanvarausohjelma. Sähköinen ajanvarausohjelma auttaisi työntekijää suunnittelemaan oman työpäivänsä kulkua ja helpottaisi työajan hallintaa.

7.2.3 Informaatiota tarjoavat kanavat

Aineistosta esiin nousseiden tulosten perusteella selkeät internetsivut ovat oleellinen asia hyvin toimivaa palveluohjausta. Huovilan (2019, 47) tutkimuksen kehittämisehdotuksissa oli

mainittu verkkosivujen kehittäminen, selkeyttäminen ja sivuston teknisten ominaisuuksien parantaminen. Tärkeimmän viestin olisi tultava esiin sivustolta samoin kuin mahdollisuus ottaa yhteyttä. Internetsivujen tulisi olla selkeät ja toimia niin, ettei käyttäjän tarvitse edes ajatella sivuston toimivuutta. Lisäksi eräs Huovilan tutkimukseen osallistuneista ikääntyneistä toi esiin, että puhuttu teksti on osoittautunut muilla internetsivuilla toimivaksi. Hän ehdotti puhutun tekstin lisäksi myös piirrosanimaatiota, joka toisi sivustolle vielä entisestään selkoa. (Huovila 2019, 54.)

Luostarisen tutkimuksessa (2014, 50) esille nousi, ettei palveluohjaukselle vielä ollut kunnan internetsivuilla omia alisivuja. Työntekijät toivoivat selkeitä ja ajan tasalla olevia internetsivuja, jotta asiakkaat ohjautuisivat etsimään tietoa myös sieltä. Työntekijät ehdottivat internetsivuille myös palveluohjaajien ylläpitämää sähköistä palveluopasta, joka turvaisi tiedon tasapuolisen saatavuuden. Hyvänä pidettiin ajatusta siitä, että myös omaiset pääsisivät palveluopasta lukemaan ja miettimään arjessa selviytymistä yhdessä omaisensa kanssa. (Luostarinen 2014, 52–53.)

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä millaista nykypäivän palveluohjaus on ja millaisia digitaalisia kehittämisen mahdollisuuksia siinä tunnustetaan. Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia käyttäen menetelmänä kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, jolla saatiin koottua ymmärrystä siitä, mitkä asiat kuvaavat nykypäivän palveluohjausta ja millaisia digitaalisia keinoja palveluohjauksessa voitaisiin hyödyntää. Opinnäytetyö tuotti tietoa siitä, mitkä arvot ohjaavat palveluohjaustyötä, millainen kompetenssi työntekijöillä on ja miten palveluohjaustyö sujuu käytännössä. Opinnäytetyö tuotti tietoa siitä, mitä digitaalisia välineitä ja toimintatapoja palveluohjauksessa voisi mahdollisesti hyödyntää.

8.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelua

Tarkasteltaessa ensimmäistä tutkimuskysymystä, opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että palveluohjausta ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys ja moniammatillisuus. Sekä työntekijät että asiakkaat korostivat yhdessä toimimista ja asioiden ratkomista. Työtä tehtiin asiakkaan ehdoilla ja asiakkaat itse määrittelivät avuntarpeensa. Hänninen (2007) kirjoittaa asiakaslähtöisen palveluohjauksen yhden tavoitteen olevan juurikin asiakkaan voimaantuminen, joka johtaa riippumattomuuteen. Riippumattomuudella Hänninen tarkoittaa itsemääräämiskeutta ja sitä, että asiakkaalla on kyky ymmärtää oma tilanteensa, pyrkiä kohti tavoitteita ja tehdä sitä varten suunnitelmia ja valintoja. Voimaantumisen kautta määriteltynä palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. (Hänninen 2007, 13–14.) Kirjallisuuskatsauksen tuloksista kävi ilmi, että

palveluohjaustyötä tekevät henkilöt korostivat myös moniammatillisen tiimin tärkeyttä. Häninen (2007) kirjoittaa tutkimuksensa tuloksissa, että palveluohjauksessa hyvin tuloksiin pääseminen edellyttää toimivien verkostojen lisäksi moniammatillista työotetta, toimivaa työntekijäasiakassuhdetta ja sitoutumista asiakkaan etujen ajamiseen. (Häninen 2007, 45.)

Tulosten mukaan palveluohjaajina toimivilla ammattilaisilla on hyvin erilaisia koulutustaustoja. Erilaisten koulutustaustojen ajateltiin luovan oivan pohjan monialaiselle osaamiselle. Samalla koulutusta kaivattiin kuitenkin esimerkiksi palvelujärjestelmän, etuuksien, oikeudellisen osaamisen ja mielenterveys- ja päihdeongelmien osalta. Kirjallisuuskatsauksen aineistosta kävi ilmi, että palveluohjaajina toimii joissakin yksiköissä sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden lisäksi esimerkiksi merkonomeja, kehitysvammaisten ohjaajia ja ammatillisia opettajia. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) määrittää, että sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on oltava ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja mahdollisuus ylläpitää sekä kehittää omaa ammattitaitoaan (L817/2015). Kaikilla palveluohjaajilla ei ole ammattihenkilölain mukaista koulutusta, kuten Männistö (2019, 49) tutkimuksensa tuloksissa toteaa. Tämä herätti kysymyksen siitä, johtuuko lisäkoulutuksen tarve osittain pohjakoulutuksesta, joka ei tarjoa tarvittavaa tai riittävää pohjaa työskentelylle palveluohjauksessa. Sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa toimii pääsääntöisesti sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita henkilöitä, palveluohjauksessa näin ei aina ole.

Opinnäytetyön aineistosta nousi esiin työntekijöiden toive nimenomaan palveluohjaajille suunnatusta koulutuksesta. Tähän tarpeeseen vastaa ainakin Diakonia-ammattikorkeakoulu, joka tarjoaa asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutusta. Koulutuksen tarkoituksena on laajentaa osaamista siten, että sen suorittaneella on vahva ammatillinen osaaminen asiakas- ja palveluohjauksen asiakastyöhön, palveluketjujen kehittämiseen sekä palveluinnovaatioiden rakentamiseen. Koulutus on suunnattu aiemman sosiaali- ja terveydenhuollon korkeakoulututkinnon omaaville ammattilaisille. (Diak 2020.)

Tulosten perusteella palveluohjausta toteutettiin eri kunnissa ja yksiköissä eri tavoin ja joissain paikoissa muun työn ohella. Samalla tuloksista ilmeni toimintatapojen olevan työntekijöiden mielestä osittain epäselkeitä ja päällekkäistä työtä tapahtuvan paljon. Palveluohjaustyön koettiin olevan hyvin kiireistä ja aliresursoitua, joka näkyi pitkittyvinä kontrollikäyntien väleinä sekä siinä, ettei palvelutarpeisiin aina pystytty vastaamaan lakisääteisessä ajassa. Palveluohjaajia toivottiin lisää, kuin myös selkeyttä palveluprosessiin. Kun käytettävissä oleva aika on liian vähäinen työn määrään nähden, on vaarana, että kasaantuvia työtehtäviä suoritetaan asiakaslähtöisyyden kustannuksella eikä työntekijöiden osaaminen pääse oikeuksiinsa. Mannerström (2010) tutki pro gradu -tutkielmassaan sosiaalialan työssä ilmenevää kiirettä ja esitti kiireen olevan kokemisena läsnäolon puutetta, kaoottista oloa ja tunnetta riittämättömyydestä. Työterveyslaitoksen tutkimuksessa puolestaan esitettiin, että kiire ja aikapaine altistavat työntekijät työuupumukselle (Työterveyslaitos 2020). Suominen ja Tuominen (2007,

13) määrittävät palveluohjauksen perustuvan asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen rakentamiselle. Koivunen (2017) korostaa dialogia ja kohtaamista asiakaslähtöisyyden toteutumisessa. Vaittinen (2018) on todennut, että nykyisessä kiireen, tehokkuuden ja suoritteiden maailmassa tuntuu välillä unohtuvan ihmissuhteiden merkitys, kun sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen rinnastetaan muuhun palvelutoimintaan, jossa tarvetietoisille asiakkaille on tarjolla nopeita, sopivia ja täsmällisiä palveluita. Tämä saa pahimmillaan unohtamaan sen, että luottamuksellinen asiakassuhde on keskeinen sosiaali- ja terveysalan vaikuttamis- ja auttamismenetelmä, jonka luomiselle pitäisi suoda sen tarvitsema aika sekä kiireistä ja paineista vapaa ympäristö.

Palveluohjaustoiminnan nähdään olevan avainasemassa ikääntyvän väestön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella joissain yksiköissä palveluohjausta toteutettiin muun työn ohella. Palvelun laadukkuuden kannalta olisi toivottavaa, ettei palveluohjausta tai -neuvontaa sysättäisi lisätehtäväksi jonkun toisen työtehtävän ohelle. Samasta aiheesta kirjoittaa tutkija Notko (2006), joka suhtautuu pessimistisesti ajatukseen, että palveluohjaus toteutuisi ilman erityistä resursointia sosiaali- ja terveysalan töiden ohessa. Notkon mielestä ajatus siitä, että työntekijöiden palveluohjaustaitoja ylläpidettäisiin niin, että palveluohjaajat toimisivat palveluohjaajina muun työn ohella, tuntuu lähinnä utopistiselta.

Toista tutkimuskysymystä tarkasteltaessa tuloksista kävi ilmi, että digitaalisuutta voisi hyödyntää ikääntyvien palveluohjauksessa ainakin yhteydenpidossa, asiointin helpottamisessa ja informaatiokanavien selkeyttämisessä. Tuloksista nousi esiin chat-palvelu. Chat-palveluita on otettu viime vuosina käyttöön enenevässä määrin erilaisten palveluiden ja yritysten internetsivuilla. Palveluohjauksessa chat-palvelulla voisi tarjota neuvontaa selkeärajaisiin ongelmiin ja tarvittaessa antaa kysyjälle yhteydet henkilöön, johon olla yhteydessä, mikäli asia ei chat-palvelun kautta ratkea. Chat-palvelu on jo käytössä palveluneuvonnassa ainakin Pohjois-Karjalan Siun Soten alueella (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 27).

Yhteydenpidon välineinä tuloksista nousi esiin sähköposti ja kuvapuhelun käyttö. Sähköposti voisi olla väylä ensimmäiseen yhteydenottoon, josta paluupostina saisi lisää tietoa puhelimitse ja paikan päällä saatavasta palvelusta. Sähköpostin käytössä tulisi kuitenkin ottaa huomioon mahdolliset tietoturvaan liittyvät haasteet, jotta mahdolliset henkilötiedot ja arkaluontoiset aiheet säilyisivät vain asianomaisten tiedossa. Myös sähköpostia voisi hyödyntää juurikin palveluneuvonnan antamiseen.

Toisena yhteydenpidon välineenä esiin nousi kuvapuhelu, joskin hieman yllättäen vain yhdestä aineiston tutkimuksesta. Etäyhteys mahdollistaisi pelkkää puhelua aidomman kohtaamisen esimerkiksi hankalasti liikkuvien tai kauempana asuvien ikääntyvien kanssa. Etäyhteys olisi tehokas keino myös ajankäytöllisesti, kun palveluohjaajien työaikaa ei menisi matkustamiseen. Etäyhteyden ei kuitenkaan tulisi korvata kokonaan kotikäyntejä tai kontrollitapaamisia, vaan

olla tehokas vaihtoehto tilanteen niin salliessa. Myös asiakkaan tilanteen ja voinnin arviointi voisi olla kokonaisvaltaisempaa, kun asiakkaan kuulemisen lisäksi myös näkisi. Kuvapuheluiden käyttö kuitenkin vaatii ikääntyvältä asiakkaalta asianmukaisen välineen, kuten älypuhelimien, tietokoneen tai tabletin. Tarpeen vaatiessa tulisi myös järjestää riittävää ohjausta etäyhteyden ja siihen tarvittavien välineiden käyttöön. Tablettien välityksellä tapahtuvat videopuhelut ovat joissakin kunnissa jo käytössä ainakin kotihoidon palveluissa. Tabletin kautta kotihoidon henkilöstö ottaa etukäteen sovittuna aikana videoyhteyden asiakkaaseen, jolloin fyysistä käyntiä ei tarvita. (Kauppila, Kiiski & Lehtonen 2018, 27.) Tablettien käyttöä palveluohjaustyössä on kokeiltu ainakin Ruotsissa, jossa tutkittiin tablettien ja Skypein käyttöä ikääntyneiden asiakkaiden ja palveluohjaajien tapaamisten välineenä. Tutkimuksen johtopäätöksissä todettiin, että useimmat tutkimukseen osallistuneista ikääntyneistä kokivat taulutietokoneen positiivisena asiana. Skype nähtiin mahdollisena väylänä kommunikointiin palveluohjaajien kanssa. (Berner, Anderberg, Rennemark & Berglund 2015, 11.)

Asioinnin helpottamiseksi tuloksista nousi toive takaisinsoittopalvelulle, sähköiselle ajanvaraukselle ja sähköisille lomakkeille. Takaisinsoittopalvelu on ollut pitkään käytössä jo ainakin terveysaseman palveluissa ja voisi olla käyttökelpoinen kokeilu myös palveluohjauksessa. Takaisinsoittopalvelu ja sähköinen ajanvaraus auttaisivat työntekijää organisoimaan omaa ajankäyttöään ja vapauttaisi asiakkaan puolestaan mahdollisilta jonottamisilta ja useilta tavoitteluyrityksiltä.

Tulosten perusteella palveluohjauksella tulisi olla myös selkeät ja helppokäyttöiset internetsivut. Tiedon tulisi olla saatavilla helposti ja nopeasti. Tuloksissa mainittiin kehitysideana myös sähköinen, palveluohjaajien ylläpitämä palveluopas. Palveluoppaasta löytäisi vastaukset yleisimpiin kysymyksiin kuin myös tietoa saatavilla olevista palveluista ja etuuksista. Tämänkaltaisen palveluopas voisi internetsivujen lisäksi olla saatavilla myös paperiversiona, jota erilaisissa luovissa palveluohjauksen pisteissä ja jalkautuvassa toiminnassa voisi jakaa. Tiedon tulisi olla saatavilla helposti ja nopeasti kaikille, jotka sitä tarvitsevat. Palveluopasta vastaava sivusto on käytössä jo ainakin Kymenlaaksossa, jossa toimii Ikäopastin-palvelu. Ikäopastimeen on koottu kattavasti tietoa ja linkkejä tarjolla olevista palveluista, kuin myös terveydestä, hyvinvoinnista ja arjen avusta. (Ikäopastin 2020.) Verkkosivustojen selkeyttä ja selkokieliä korostaa myös eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry (Röyskö 2016, 8). Tietotekniikkaan totuttomille ikäihmisille pienetkin muutokset verkkosivustoilla voivat muodostua kynnykseksi koko palvelun käyttämiselle. Palveluiden uudet versiot ja päivitykset voivat olla ikääntyville työläitä. Verkon käyttöä helpottaisi ohjeiden selkokieliä. Tämä keventäisi taakkaa myös työntekijöiltä, joille osoitettuihin kyselyihin ja tiedusteluihin löytyisi vastaukset selkeästi verkosta. (Röyskö 2016, 8.)

Tätä opinnäytetyötä tehdessä Suomessa on vallinnut jo useiden kuukausien ajan Covid-19-viruksen aiheuttama epidemia. Epidemian vuoksi sekä sosiaali- että terveydenhuollon palvelut

ovat siirtyneet erikoisjärjestelyihin, joiden vuoksi esimerkiksi tapaamisia on jouduttu perumaan ja ei-akuutit asiat ovat siirtyneet tulevaisuuteen. Yli 70-vuotiaille on vahvasti suositeltu lähikontaktien välttämistä ja liikkumiskieltoa kodin ulkopuolelle. Viimeistään Covid-19-epidemia on osoittanut, että laadukkaan yhteydenpidon tulisi onnistua digitaalisin keinoin silloin, kun kasvokkainen kohtaaminen ei syystä tai toisesta onnistu.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa eettiset kysymykset liittyvät tutkimuskysymyksen muotoiluun ja hyvän tutkimusetiikan noudattamiseen kirjallisuuskatsauksen jokaisessa vaiheessa. Luotettavuuskysymykset puolestaan liittyvät valitun aineiston ja tutkimuskysymyksen perusteluun sekä kuvailun argumentoinnin vakuuttavuuteen ja prosessin johdonmukaisuuteen. Kriittikinä kuvailevalle kirjallisuuskatsaukselle nähdään sen subjektiivisuus ja sattumanvaraisuus tutkimusmenetelmänä. Toisaalta sen vahvuutena nähdään argumentoituus ja mahdollisuus ohjata tarkastelu tiettyihin kysymyksiin. (Kangasniemi ym. 2013, 295.)

Kirjallisuuskatsausprosessin edetessä tuli selväksi, että ensimmäisen tutkimuskysymyksen muotoilu jäi vajaaksi. Kysymys ”millaista jokin on” antaa tämän opinnäytetyön tarkoitukseen peilaten melko yksipuolisia vastauksia, jos palveluohjausta halutaan tarkastella useasta näkökulmasta. Aineiston analyysissä osuvammaksi johdattelevaksi kysymykseksi muodostui lopulta ”mitkä asiat kuvaavat nykypäivän palveluohjausta”. Näin aineistosta pystyi etsimään analysoitavia ilmauksia monipuolisemmin ja lopulta tuottamaan laajempi kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Kuten Kangasniemi ym. (2013, 295) kirjoittivat: onnistunut kysymys edellyttää riittävää täsmällisyyttä ja rajausta ilmiön syvälliseen tarkasteluun, toisaalta kysymys voi olla myös väljä, mikä mahdollistaa tutkittavan ilmiön tarkastelemisen monista näkökulmista.

Tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksessa käytetty aineisto on hyvin pieni eikä tutkimuksen tarkoituksena näin ollen ole luoda yleistettävää tietoa. Yhdeksän alkuperäistutkimusta antaa perinpohjaisestikin analysoituna melko pintapuolisen kuvan tutkittavasta aiheesta. Aineiston haussa kävi ilmi, ettei asetetuilla sisäänotto- ja poissulkukriteereillä löytynyt kovinkaan paljon osumia erityisesti ikäihmisten palveluohjauksen digitalisoinnista. Tämä oli kuitenkin odotettavissa, koska ilmiönä palveluohjauksen digitaalinen kehittäminen on melko tuore.

Digitaalista kehittämistä koskevaa aineistoa löytyi kuitenkin jonkin verran muille asiakasryhmille tarkoitettuna palveluohjauksen puolelta. Näistä julkaisuista olisi voinut hakea sellaisia digitaalisia kehittämiskohteita, jotka voisivat mahdollisesti soveltua myös ikäihmisille tarjottavaan palveluohjaukseen. Aineiston haussa päätettiin kuitenkin pitäytyä sisäänottokriteereissä tarkasti ikäihmisten palveluohjauksen puolella, koska muiden asiakasryhmien palveluohjausta käsittelevät julkaisut eivät olisi vastanneet lainkaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen.

Monipuolisen aineiston löytämiseksi käytettiin useaa sähköistä tietokantaa ja monipuolisesti erilaisia hakusanoja. Jotta toistettavuus olisi mahdollista, on tietokannat ja käytetyt hakusanat kirjattu tarkasti aineiston hakua kuvaavaan lukuun. Julkaisujen aikaväliksi valittiin 2010–2020, jotta aineiston valinnassa erityisesti toiseen tutkimuskysymykseen peilaten olisi enemmän liikkumavaraa. On kuitenkin huomioitava, että pohdittaessa millaista on nykypäivän palveluohjaus, antaa kymmenen vuotta vanha tutkimus jo hyvin vanhentunutta tietoa. Suurin osa aineistoon valituista tutkimuksista on kuitenkin julkaistu viimeisen kolmen vuoden aikana ja loput kaksi tutkimusta vuonna 2014. Hakuprosessin aikana löytyi muutama tiivistelmän perusteella aineistoksi soveltuva tutkimus, jotka olisivat olleet saatavilla paperiversioina eri puolilla Suomea, eikä niiden soveltuvuutta kirjallisuuskatsaukseen näin ollen voitu tarkastella.

Tämä opinnäytetyö tehtiin osana DigiIN-hanketta. Opinnäytetyön alkuperäinen suunnitelma oli selvittää palveluohjauksen nykytila ja digitalisoinnin mahdollisuudet laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto olisi kerätty palveluohjaajien haastatteluilla. Suunnitelmat peruuntuivat Covid-19-viruksen aiheuttaman epidemian vuoksi ja opinnäytetyö päätettiin toteuttaa kuvailevalla kirjallisuuskatsauksella. Jos opinnäytetyö olisi päästy toteuttamaan alkuperäisellä suunnitelmalla, olisi opinnäytetyön tulokset todennäköisesti antaneet DigiIN-hankkeelle tuoreempia näkemyksiä tutkimuskysymyksiä vastauksiksi.

Kirjallisuuskatsaus toteutettiin noudattaen eettisiä periaatteita. Muiden tutkijoiden töitä ei plagioitu eikä tietoja vääristetty. Alkuperäisiin tutkijoihin viitattiin asianmukaisin merkinnöin ja lähdeviittein. Tutkimustyössä noudatettiin koko prosessin ajan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu työn rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus. Siihen kuuluu kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmien käyttö sekä avoimuus tuloksien julkaisussa. Tutkijan on otettava huomioon myös muiden tutkijoiden työ ja saavutukset niin, että kunnioittaa näiden työtä antaen heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen. (Suomen Akatemia 2020.)

8.3 Jatkotutkimusaiheita

Kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella kuntien internetsivut ovat paikoittain hyvinkin epäselvät ja aikaansa jäljessä. Näihin tuloksiin pohjautuen voisi jatkossa selvittää ikääntyvien henkilöiden kokemuksia kuntien verkkosivustoilla asioimisesta ja tiedon hakemisesta. Lisäksi tutkimuksessa voisi selvittää millaiselta kuntien verkkosivustot näin 2020-luvulla näyttävät ja millaisia ominaisuuksia niihin on ikääntyvien näkökulmasta valittu.

Kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella palveluohjauksen työntekijät kokevat työn hyvin kiireiseksi ja aliresursoiduksi. Näihin tuloksiin pohjautuen voisi jatkossa selvittää palveluohjaajien työssään tunnistamia voimavara- ja kuormittavuustekijöitä sekä työhyvinvointia ja omaa jaksamista.

Lähteet

Painetut

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, A. (toim.). Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Edita: Helsinki, 16–31.

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.

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

Rauhala, H. 2011. Palveluohjaus: työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskenteleyn. Helsinki: Omaiset huumeiden tukena ry.

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

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

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmen palveluohjauksen. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Sähköiset

Berner, J., Anderberg, P., Rennemark, M. & Berglund, J. 2015. Case management for frail older adults through tablet computers and Skype. Informatic for Health and social care, DOI: 10.3109/17538157.2015.1033528.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.3109/17538157.2015.1033528>

Diak. 2020. Asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutus. Viitattu 1.10.2020.

<https://www.diak.fi/tyoelamapalvelut/koulutuspalvelut/erikoistumiskoulutukset/asiakas-ja-palveluohjauksen-erikoistumiskoulutus-30-op/>

Heikkinen, H. 2018. Digitalisaation pikakurssi: hyödyt ja haasteet yrityksille. Viitattu 9.9.2020. <https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>

Heikkinen, S. & Maksimainen, A. 2014. Kohtaa & Innosta. Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöönottoon. Ikäpalo-hanke.

<http://www.nhg.fi/wp-content/uploads/2014/11/Käsikirja-neuvonnan-ja-palveluohjauksen-suunnitteluun.pdf>

- Häkkinen, M. & Katajisto, H. 2019. Sote-liiketoiminnan tulevaisuus tehdään jo tänään. Viitattu 25.3.2020. <https://www.sitra.fi/blogit/sote-liiketoiminnan-tulevaisuus-tehdaan-jo-tanaan/>
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ikäopastin. 2020. Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus. Viitattu 20.8.2020. <https://www.kymenlaaksonopastin.fi/>
- Jyväskylän yliopisto. 2019. Kirjallisuuskatsaus. Viitattu 6.4.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kirjastotuutori/aihehaku-tutkimusprosessissa/aihe-avainkasitteiksi/kirjallisuuskatsaus>
- Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S.-M., Pietilä, A.-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. <https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/central/docview/1469873650/fulltext/EC6DC5CEECD84FDFPQ/1?accountid=12003>
- Karhinen, J. 2019. Vanhuspalveluiden tulevaisuus ja digitalisaatio - toiveiden tynnyri? Jyväskylän yliopisto. Viitattu 9.9.2020. <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/en/research/projects/agecare/vanhuspalveluiden-tulevaisuus-ja-digitalisaatio-toiveiden-tynnyri>
- Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kivistö, M. & Päykkönen, K. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys - tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ISSN 1798-2022. <http://www.oamk.fi/epooki/index.php?cID=948>

Kärki, J. & Ryhänen, M. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN_ISBN_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

L817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817-Pidp447458736>

L890/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L3>

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2019. DigiIN-hanke tarttuu digisyrjäytymisen uhkaan. Viitattu 25.2.2020. <https://www.laurea.fi/ajankohtaista/uutiset/digiin-hanke-tarttuu-digisyrjaytymisen-uhkaan/>

Lehtoaro, S., Juujärvi, S. & Sinervo, T. 2019. Sähköiset palvelut ja palvelujen integraatio haastavat osaamisen - Sote-ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden osaamistarpeista. Tutkimuksesta tiiviisti 3. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137469/URN_ISBN_978-952-343-266-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mannerström, K. 2010. Mitä kuuluu? Kiirettä pitää: tapaustutkimus sosiaalialan työstä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/17150>

Notko, T. Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 14(1), 61–66. <https://journal.fi/janus/article/view/50357/15210>

Pinja. 2020. Digitaalinen yhteiskunta. Käytännönläheistä digikumppanuutta älykkään yhteiskunnan rakentamiseksi. Viitattu 9.9.2020. <https://www.pinja.com/digitaalinen-yhteiskunta/>

Röyskö, H. 2016. Kohden vuotta 2020 - näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. https://media.sitra.fi/2017/02/27175058/Kohden_vuotta_2020-2.pdf

Saarinen, E. 2014. Kohtaa & Innosta. Käsikirja tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen mallin suunnitteluun ja käyttöönottoon. Johdanto. Ikäpalo-hanke. <http://www.nhg.fi/wp-content/uploads/2014/11/Käsikirja-neuvonnan-ja-palveluohjauksen-suunnitteluun.pdf>

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Palvelut ja etuudet iäkkäille. Viitattu 12.9.2020. <https://stm.fi/ikaantyneiden-palvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suomen Akatemia. 2020. Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet.

<https://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/suomen-akatemian-eettiset-ohjeet-2003.pdf>

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. 2020. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 12.9.2020.

<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Talvitie, J. 2020. Digitaalinen murros on toteutettavissa myös sote-palveluissa. Viitattu

25.3.2020. <https://www.hyvinvointiala.fi/digitaalinen-murros-on-toteutettavissa-myos-sote-palveluissa/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020a. Muuttuvat vanhuspalvelut. Viitattu 11.9.2020.

<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020b. Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus. Viitattu

12.9.2020. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus>

Tilastokeskus. 2017. Digitalisaatio ja bkt - miten digitalisaatio näkyy taloustilastoistoissa.

https://www.tilastokeskus.fi/static/media/uploads/tup/kantilinpito/digitalisaatio_bkt.pdf

Työterveyslaitos. 2020. Työuupumukselle altistavat kiire ja aikapaine. Ei työsuhteen määrääi-

kaisuus tai vuokratyö. Viitattu 11.9.2020. [https://www.ttl.fi/tyouupumukselle-altistavat-](https://www.ttl.fi/tyouupumukselle-altistavat-kiire-ja-aikapaine-ei-tyosuhteen-maaraaikaisuus-tai-vuokratyo/)

[kiire-ja-aikapaine-ei-tyosuhteen-maaraaikaisuus-tai-vuokratyo/](https://www.ttl.fi/tyouupumukselle-altistavat-kiire-ja-aikapaine-ei-tyosuhteen-maaraaikaisuus-tai-vuokratyo/)

Vaittinen, P. 2018. Tavoiteltava luottamussuhde. Viitattu 1.10.2020. <https://www.saimia.fi/suunta/tavoiteltava-luottamussuhde/>

Valli ry. 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Ikäteknologia-

keskus. https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf

Valtiovarainministeriö. 2020. Digitalisaatio ei saa syrjäyttää. Viitattu 9.9.2020.

<https://vm.fi/digitalisaatio-ei-saa-syrjayttaa>

Valtiovarainministeriö. 2015. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Viitattu 20.02.2020.

<https://vm.fi/digitalisaatio>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekes. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf?>

Julkaisemattomat

Leppälahti, T. 2020. DigilN-projektin aloitustapaaminen 16.1.2020. Laurea-ammattikorkeakoulu. Hyvinkää.

Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Harju, S. 2017. Ikääntyneiden palveluohjaus Itä-Vantaalla. YAMK-opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122152/Harju_Saara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huovila, E. 2019. Digitaalinen palveluohjaus. Asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä. YAMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266118/Huovila_Essi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kehusmaa, S., Alastalo, H., Marjeta, N. & Mielikäinen, L. 2018. Asiakasohjaus päättää tulevaisuudessa iäkkään palveluista - työntekijöiden koulutusta pitää lisätä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimuksesta tiiviisti 37/2018. <https://core.ac.uk/download/pdf/162045743.pdf>

Luostarinen, K. 2014. ”Arkeen apua - päiviin pärjäämistä”. Palveluohjauksen kehittäminen Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa. YAMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/75393/Luostarinen_Kaisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marjeta, N. 2019. Ikääntyneiden asiakasohjauksen kehittäminen palvelumuotoilun lähtökohdista. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/9713/Ikaantyneiden_asiakasohjausprosessin_kehittaminen_palvelumuotoilun_lahtokohdista_Noora_Marjeta_.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Männistö, M. 2019. Kohti keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta. YAMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/160513/Mannisto_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roivas, P. 2019. Asiakaslähtöisyyden diskursiivinen rakentuminen ikäihmistien palveluohjauksessa. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20190274/urn_nbn_fi_uef-20190274.pdf

Torppa, H. 2014. ”Tulit juuri oikeaan paikkaan”. Ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutuminen moniammatillisessa ohjauksessa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153090/Torppa_Sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sinervo, T., Juujärvi, S., Niiranen, V. & Laulainen, S. 2019. Mitä palveluiden yhteensovittaminen tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon työssä? Palkansaajien tutkimuslaitos.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138824/ty22019SinervoJuujarviNiiranenLaulainenKeskimaki.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taulukot

Taulukko 1: Aineistonhaun tietokannat ja hakutulokset.....	23
Taulukko 2: Kriteerit aineiston haussa	24
Taulukko 3: Tulokset palveluohjauksen nykytilasta	26
Taulukko 4: Tulokset digitaalisuuden hyödyntämisestä.....	29

Liitteet

Liite 1: Kirjallisuuskatsauksen aineisto.....	45
Liite 2: Esimerkki analyysin etenemisestä	49

Liite 1: Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Tekijä ja tutkimus	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä	Keskeiset tulokset
<p>Ikääntyneiden palveluohjaus Itä-Vantaalla</p> <p>Harju Saara 2017</p> <p>YAMK-opinnäytetyö</p> <p>Finna</p>	<p>Selvittää Itä-Vantaan asiakasohjauksyksikössä työskentelevien palveluohjaajien kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta sekä selvittää palveluohjaajien kehittämisideoita palveluohjaukseen liittyen.</p>	<p>Laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin haastattelulla viittä asiakasohjauksyksikön palveluohjaajaa.</p>	<p>Palveluohjaajilla oli hyviä kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Palveluohjaajat kuitenkin kokivat kiirettä ja toivoivat lisää henkilökuntaa. Kehittämistarpeita nähtiin vastuutyöntekijämallissa ja kirjaamiseen liittyvissä käytännöissä. (Harju 2017.)</p>
<p>Digitaalinen palveluohjaus. Asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä</p> <p>Huovila Essi 2019</p> <p>YAMK-opinnäytetyö</p> <p>Finna</p>	<p>Selvittää, miten digitaalisia palveluita voidaan hyödyntää palveluohjauksessa ja millaiset tekijät siihen vaikuttavat asiakkaan kannalta.</p>	<p>Laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin kyselylomakkeella ja teema-haastatteluilla.</p>	<p>Digitaalisia palveluita käyttäneet olivat saaneet apua kysymyksissä ja ohjautumisessa ja kokemukset digitaalisista palveluista olivat valtaosin positiivisia. Tärkeimmät edellytykset asiakkaan kannalta ovat tietotekninen osaaminen, motivaatio ja tottuneisuus teknologiaan. (Huovila 2019.)</p>
<p>Kohti keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta</p>	<p>Tuottaa tietoa palveluohjaajien työstä Satakunnassa.</p>	<p>Laadullinen tutkimus, jonka aineisto</p>	<p>Satakunnan alueella palveluohjaus koetaan vaihtuvaksi ja</p>

Männistö Minna 2019 YAMK-opinnäytetyö Finna		kerättiin sähköisellä kyselyllä.	osittain hajanaiseksi. Palveluohjausta halutaan voimakkaasti kehittää. (Männistö 2019.)
”Arkeen apua - päiviviin pärjäämistä” Palveluohjauksen kehittäminen Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa Luostarinen Kaisa 2014 YAMK-opinnäytetyö Finna	Kehittää palveluohjausta Kangasalan kunnan vanhuspalveluissa.	Toimintatutkimus, jonka aineisto muodostui neljän työkonferenssin tuotoksista, palveluohjausta antavien päiväkirjoista, sähköpostiviesteistä sekä opinnäytetyön tekijän omasta tutkimuspäiväkirjasta.	Tulosten mukaan kehittäminen kiinnostaa ja siihen halutaan panostaa. Tulevaisuudessa palveluohjaus haluttaisiin lähelle asiakkaita ja myös etsivää työtä pidettiin tärkeänä. (Luostarinen 2014.)
”Tulit juuri oikeaan paikkaan” Ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutuminen moniammatillisessa ohjauksessa Torppa Hanna 2014 Pro gradu -tutkielma Helda	Tarkastella ikääntyneiden asiakkaiden palveluohjausta ja asiakkaiden osallisuuden toteutumista moniammatillisessa ohjauksessa.	Laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin haastatella seitsemää sosiaaliohjauksen asiakasta.	Tutkimuksessa saatiin vahvistusta moniammatillisen ohjauksen merkitykseen. Tutkimuksesta tuli esiin tarve kehittää yksilöllisiä malleja asiakkaiden toimintakyvyn turvaamiseksi. (Torppa 2014.)
Asiakaslähtöisyyden diskursiivinen rakentuminen ikäihmisten palveluohjauksessa Roivas Päivi 2019 Pro gradu -tutkielma	Kuvata miten asiakaslähtöisyys rakentuu palveluohjaajien puheessa, kun asiakkaana ovat ikäihmiset.	Laadullinen tutkimus ja tutkimusmetodina diskurssianalyysi. Aineistona oli PRO-MEQ-hankkeen haastatteluaineisto.	Asiakaslähtöisyys tuotettiin palveluohjaajien puheessa kolmena diskurssina; niukkuuden jakaminen, rutiineihin tukeutuminen ja kumppanuuden

Finna			tavoitteleminen. (Roivas 2019.)
Ikääntyneiden asiakasohjauksen kehittäminen palvelumuotoilun lähtökohdista Marjeta Noora 2019 Pro gradu -tutkielma Osuva	Selvittää palvelumuotoilun merkitystä ikääntyneiden asiakasohjausprosessin kehittämisessä ja selvittää ikääntyneiden asiakasohjausprosessissa ilmenevät kehittämistarpeet.	Määrällinen tutkimus, menetelmänä käsiteanalyysi. Aineistona käytettiin neuvonnan ja ohjauksen toimintayksiköille toteutettu sähköinen kysely.	Palvelumuotoilu soveltuu ikääntyneiden asiakasohjausprosessin asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Tutkimus toi esiin asiakasohjausprosessin vaiheiden kehittämiskohteet. (Marjeta 2019.)
Tekijät ja artikkeli			
Asiakasohjaus päättää tulevaisuudessa iäkkään palveluista - työntekijöiden koulutusta pitää lisätä Kehusmaa Sari, Alastalo Hanna, Marjeta Noora, Mielikäinen Lasse 2018 Julkari	Kuvata keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen nykytilanne ja keskeiset kehittämistarpeet.	Kysely neuvonnan ja asiakasohjauksen yksilöille. Kyselyyn vastasi 1010 yksikköä.	Palvelujen myöntökriteereissä on eroavaisuuksia kuntien välillä. Asiakasohjaukselle toivotaan omaa koulutusohjelmaa. Suurin henkilöstöryhmä ovat tällä hetkellä sairaanhoitajat. Tietojärjestelmiä olisi hyvä kehittää. (Kehusmaa ym. 2018.)
Mitä palveluiden yhteensovittaminen tarkoittaa sosiaali- ja terveysalan työssä? Sinervo Timo, Juujärvi Soile, Niiranen Vuokko, Laulainen	Palveluiden yhteensovittaminen ja sen vaikutus moniammatilliseen työhön.	Tutkimuksessa tutkittu henkilöstökyselyillä organisaatioita, joissa oli siirtynyt tai suunniteltu siirtymistä kuntia laajempaan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymiin.	Palveluiden yhteensovittaminen on vasta alussa ja asiakkaan näkökulmasta pirstaleista. Työntekijöiden näkökulmasta osa asiakkaista tulee vastaanotolle turhaan, koska eivät saa asiaansa

Sanna, Keskimäki Ilmo 2019 Julkari			ratkaistua. Palve- luohjaus on keskei- nen osa integraa- tiota ja lisääntynee jatkossa. (Sinervo ym. 2019.)
--	--	--	--

Liite 2: Esimerkki analyysin etenemisestä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Tutkimustuloksista voi ilahduttavasti nähdä, että kaikki Satakunnassa tekevät palveluohjausta muiden ammattilaisten kanssa	Palveluohjausta tehdään muiden ammattilaisten kanssa	Moniammattillinen yhteistyö	Palveluohjausta ohjaavat arvot	Nykytilaa kuvaavat tekijät
Haastatteluissa tuli esiin hankkeen asiakkaiden tarpeesta lähtöisin oleva ohjaus	Asiakkaiden tarpeista lähtöisin oleva ohjaus	Asiakaslähtöisyys	Palveluohjausta ohjaavat arvot	Nykytilaa kuvaavat tekijät