



”Me lähtökohtaisesti pyritään asiakkaan parhaaseen”

Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukeminen palveluohjauksen avulla

Mari Kovanen

Laura Nummela

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2020

Sosiaali- ja YAMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK

KOVANEN, MARI & NUMMELA, LAURA:

”Me lähtökohtaisesti pyritään asiakkaan parhaaseen”

Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukeminen palveluohjauksen avulla

Opinnäytetyö 116 sivua, joista liitteitä 19 sivua
Marraskuu 2020

Ikäihmisten määrä lisääntyy tulevaisuudessa, jonka myötä palvelujen piiriin tulee enemmän niitä ikäihmisiä, joilla ei ole läheisverkostoa. Myös valinnanvapaus on kasvava suuntaus sosiaali- ja terveystaloudessa. Tämä opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirin sekä Tampereen kaupungin kotihoidon asiakasohjauksen kanssa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millä keinoin asiakasohjaaja voi tukea omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta palveluja valitessa. Halusimme myös selvittää, miten asiakasohjaajien työtä tulisi kehittää, jotta omaisettomien ikäihmisten asema valinnanvapautta käyttävinä asiakkaina vahvistuisi.

Tutkimusmenetelmänä tässä laadullisessa opinnäytetyössä käytettiin Bikva -laadullista arviointimallia ja tähän liittyen teemahaastattelua. Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla ensin Bikva-arviointimallin mukaisesti yksilöhaastatteluun asiakasraatien ikäihmisiä, sen jälkeen erillisesti ryhmähaastatteluna asiakasohjaajia ja tämän jälkeen vielä asiakasohjauksen johtoa. Tutkimustulokset analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä käyttäen vaihe kerrallaan.

Tutkimustuloksina löysimme, että asiakasohjaajien ammattitaito omaisettoman ikäihmisen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyen oli keskeistä, jotta asiakkaan palvelutarpeet ja käytettävissä olevat valinnanmahdollisuudet selviävät asiakkaalle. Asiakasohjaajien toteuttama yhdenvertainen tiedottaminen ja yksilöllinen asiakkaan ohjaaminen selkeän kirjallisen tiedon, puhutun ja kerratun tiedon sekä tietoteknisten ratkaisujen avulla vahvistaisi omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta. Valinnanvapauden vahvistamisen kannalta asiakasohjaajien työhön liittyi eettisiä haasteita suhteessa asemaan viranomaisena sekä tilanteisiin, jolloin asiakkaan valinta pitäisi tehdä asiakkaan parhaaksi hyödyntäen monialaisen työryhmän tukea.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että asiakasohjaajien työskentelyssä omaisettomien ikäihmisten kanssa on edelleen kehitettäviä osa-alueita: omaisettomuuden tunnistaminen sekä heidän päätöksentekonsa tukeminen. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys asiakkaan kokonaistilanteen tukena hyödyttää erityisesti omaisettomia ikäihmistä valintoja tehdessä sekä erilaisten palvelukokonaisuuksien hallinnassa.

Asiasanat: omaisettomuus, valinnanvapaus, palveluohjaus, asiakasohjaus, ikäihmiset

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master`s Degree Programme in Social Services

KOVANEN, MARI & NUMMELA, LAURA:
Supporting the Freedom of Choice of Elderly People Living without an Informal
Caregiver through Case Management

Master's thesis 116 pages, appendices 19 pages
November 2020

The number of elderly people is increasing in the future. There will be also more elderly people in services who are living without an informal caregiver. The freedom of choice is a growing trend in social and health services. The purpose was to find the ways how client counselors support elderly people who are living without an informal caregiver for the freedom of choice.

The study was conducted in collaboration with the client counselling Siiri of Päijät-Häme Joint Authority for Health and Wellbeings and with the Home Care Department of the City of Tampere. The data were collected from the client jury, client counselors and the heads of client counselling through the client oriented BIKVA-model and theme interviews. The data were analyzed by using theory-oriented content analysis.

The results indicated that the key to finding the client`s choices of service was the professional ability to encounter and to identify the elderly people living without an informal caregiver. The study found that the support of the own worker of the social service law was useful for the elderly people in the situation where choices were made and in the control of a bundle of different services.

Key words: elderly people living without an informal caregiver, freedom of choice, case management, client counselling, elderly people

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	ORGANISAATIOIDEN ESITTELY	9
	2.1. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, asiakasohjaus Siiri	9
	2.2. Tampereen kaupunki, kotihoidon asiakasohjaus	10
	2.3. Asiakasraadit.....	11
3	OMAISETTOMAN IKÄIHMISEN VALINNANVAPAUS JA SEN EDISTÄMINEN ASIAKASOHJAAJAN TYÖSSÄ.....	13
	3.1. Ikäihmisten omaisettomuus.....	13
	3.1.1 Omaisettoman ikäihmisen asema ja rooli asiakkaana	14
	3.1.2 Läheisverkoston merkitys ikäihmisellä hoivaa tarvitessa ja omaisolettama	15
	3.2. Omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeiden selvittäminen ja palveluohjaus asiakasohjaajan tehtävänä.....	16
	3.2.1 Palveluohjaus asiakasohjaajan käyttämänä työmenetelmänä	17
	3.2.2 Asiakasohjaaja omatyöntekijänä ja viranomaisena	19
	3.3. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistaminen, itsemääräämisoikeus ja päätöksenteko valinnoista.....	20
	3.3.1 Omaisettoman ikäihmisen oikeudellisen ennakkoinnin keinot ja puolesta päättäminen.....	21
	3.3.2 Tiedon ja ohjauksen merkitys omaisettoman ikäihmisen valintaan.....	22
	3.3.3 Palveluseteli valinnanvapauden mahdollistajana	24
	3.4. Yhteenveto opinnäytetyön teoreettisesta viitekehyksestä	26
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	31
	4.1. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	31
	4.3. Laadullinen tutkimus ja BIKVA-arviointimalli	32
	4.4. Aineistonkeruuprosessin kuvaus ja analysointi	34
	4.4.1 Asiakasraatilaisten haastattelujen toteutus ja analysointi ...	36
	4.4.2 Asiakasohjaajien haastattelujen toteutus ja analysointi	38
	4.4.3 Johdon haastattelujen toteutus ja analysointi	39
	4.5. Eettisyys ja luotettavuus.....	40
5	OMAISETTOMAN IKÄIHMISEN VALINNANVAPAUDEN TUKEMISEN MAHDOLLISUUDET	44
	5.1. Ajatuksia omaisettoman ikäihmisen asemasta.....	44
	5.2. Omaisettoman ikäihmisen kokonaisvaltainen palvelutarpeen selvittäminen	48
	5.3. Palveluvaihtoehtoista kertominen omaisettomalle ikäihmiselle ...	53

5.4. Omaisettoman ikäihmisen päätöksenteko palveluista	60
5.5. Asiakasohjaaja omatyöntekijänä omaisettomalle ikäihmiselle	69
5.6. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukemisen mahdollisuudet: ydintulokset kootusti	71
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	74
6.1. Pohdinta omaisettoman ikäihmisen valinnanvapaudesta ja sen edistämisestä asiakasohjaajan työssä	74
6.1.1 Omaisettoman ikäihmisen asema ja ennakointi	74
6.1.2 Omaisettoman ikäihmisen kohtaaminen	75
6.1.3 Omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeiden selvittäminen	77
6.1.4 Omaisettoman ikäihmisen palveluohjaus ja valinnanvapauden tukeminen	80
6.1.5 Omaisettoman ikäihmisen mahdollisuus palvelusetelin käyttöön	84
6.1.6 Omatyöntekijyyden ja palveluohjauksen keinoin omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukeminen	85
6.2. Johtopäätökset	87
6.3. Jatkotutkimusaiheet	90
LÄHTEET	92
LIITTEET	98
Liite 1. Tietokantahaut	98
Liite 2. Kirjallisuuskatsauksen tutkimukset	101
Liite 3. Tutkimussuunnitelman esittely asiakasohjaajille ja johdolle ..	106
Liite 4. Alkuperäinen kutsu asiakasraatilaisten	107
Liite 5. Asiakasraatilaisten haastattelukutsu Asiakasohjaus Siiri	108
Liite 6. Asiakasraatilaisten haastattelukutsu Tampere	109
Liite 7. Tutkimuslupa asiakasraadin jäsenille	110
Liite 8. Haastattelun runko asiakasraatien jäsenille	111
Liite 9. Asiakasohjaajien haastatteluissa käytetyt diat	113
Liite 10. Asiakasohjauksien johdon haastatteluissa käytetyt diat	115

1 JOHDANTO

Ikäihmisten määrän ja valinnanvapauden lisääntyminen luovat haasteita palvelujärjestelmään nyt ja tulevaisuudessa. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan vuonna 2030 mukaan yli 85-vuotiaita olisi 3,9 prosenttia ja yli 65-vuotiaita 26,2 prosenttia Suomen väestöstä. Miesten elinajanodotteen ennustetaan pitelevän runsaalla viidellä ja naisten vajaalla neljällä vuodella vuoteen 2040 mennessä (Suomen virallinen tilasto 2019). Yksin asuvia Kelan eläkettä saavan asumistuen piirissä oli vuonna 2020 syyskuuhun mennessä 194 967 henkilöä, kun taas kaikista eläkettä saavan asumistuen saajista toisen henkilön kanssa asuvia oli huomattavasti vähemmän eli 17 467 henkilöä (Kela 2020).

Mathew Puthenparambilin, Lina Van Aerschotin ja Teppo Krögerin (2017, 61) mukaan yksin asuminen ja yli 84 vuoden ikä lisäävät hoivaköyhyyden riskiä, joka liittyy päivittäisten käytännöllisten asioiden hoitamiseen, kuten kaupassa käyntiin ruoan valmistukseen, taloustöihin, kulkuvälineillä liikkumiseen, pankkiasioiden hoitamiseen ja lääkkeitä huolehtimiseen. Yleisesti hoivaköyhyys ilmenee ikäihmisten kohdalla siten, että hoivan tarpeet ylittävät saatavilla olevat viralliset ja epäviralliset hoivaresurssit siten, että ikäihmiset jäävät vaille osittain tai kokonaan tarvitsemaansa apua (Kröger, Van Aerschot & Puthenparambil 2019, 127).

Hoivan tarpeisiin vastaavat palvelut ovat moninaisin tavoin tuotettuina, kuten julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin toimesta. Julkisen vallan pitää turvata yhdenvertaiset mahdollisuudet palveluiden saamiseen tuottajasta riippumatta, mikäli palvelulle on tarvetta (Kröger ym. 2019, 125). Laura Kalliomaa-Puhan (2019) mukaan omaisköyhyys hankaloittaa niin palveluihin pääsyä, mutta myös niiden käyttöä. Jos valinnanvapautta kasvatetaan, se tietää myös uusia tarpeita: palveluohjausta, valvontaa, kokonaisuuden hallitsemista sekä edunvalvontaa. (Kalliomaa-Puha 2019.)

Ajatus opinnäytetyön teemaksi on noussut oman työmme kautta; ajoittain työsämme asiakasohjauksessa kohtaamme niitä iäkkäitä ihmisiä, joilla ei ole läheisverkostoa auttamassa palvelujen saannissa. Usein julkisestikin esitetään kysymyksiä: ”Kuka huolehtii sellaisesta ihmisestä, jolla ei ole omaisia?” Käytämme

tässä opinnäytetyössä termiä *omaisetön* Päivi Ahosolan (2018) mukaisesti niistä ikäihmisistä, joilla ei ole läheisverkostoa (Ahosola 2018, 35). Ikäihmisten tulee tehdä valintoja palveluistaan. Haastavaksi tilanteen tekee asiakasohjaajan roolin viranomaistyön puolueettomuuden toteutuminen: asiakasohjaajan täytyy toimia puolueettomasti omaisettoman asiakkaan valinnanvapautta tukien. Valinnanvapauden lisääntyessä (Karsio 2018, 2) ja omaisettomuuden myötä olemme pohtineet sitä, että asiakasohjaajien työn käytäntöön on tarve saada lisää tietoa ja osaamista kohdata hoivaa tarvitseva, mutta toisaalta myös valinnanvapauden dilemman äärellä oleva ikäännytynyt asiakas, jolla ei ole läheisiä.

Valinnanvapaus eli asiakkaan mahdollisuus valita palvelutuottajansa itse on ollut nouseva suuntaus Suomessa jo useamman vuosikymmenen ajan hallituspohjasta riippumatta (Karsio 2018, 2). Samalla myös ikäihmisten määrä kasvaa ja syntyvyys vähenee. Ikäihmisten lisääntyvään hoivan tarpeeseen on etsitty vastauksia muun muassa lisääntyvän valinnanvapauden avulla. (Rintala 2019, 16.) Toisaalta samanaikaisesti hoivaa ja hoitoa on vastuutettu enemmän omaisille. Kysymykseksi kuitenkin muodostuu, mikä on sellaisten iäkkäiden ihmisten asema, joilla ei ole omais- ja läheisverkostoa? (Ahosola 2018, 13.)

Tämä opinnäytetyö tarkastelee omaisettomien ikäänntyneiden asiakkaiden valinnanvapauden mahdollisuuksia ja asemaa asiakasohjaajien työn näkökulmasta. Lähtökohtina opinnäytetyölle ovat Nina Leanderin ja Kirsi Lehmuksen (2019, 5) esittämä tarve asiakasohjauksen työmenetelmien tutkimisesta tilanteissa, joissa läheisverkostot puuttuvat palveluita tarvitsevalta ikäihmiseltä. Ahosola (2018, 68) puolestaan esittää omassa väitöskirjassaan jatkotutkimusaiheeksi, miten vanhuspolitiikan strategisten valintojen pohjalta luodut ohjeistukset ohjaavat ja jäsentävät työntekijöiden työtä ja suhdetta omaisettomiin hoivan tarvitsijoihin arjen käytännöissä, palvelujärjestelmän toimijoiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Taina Rintalan (2019, 359) mukaan pitäisi yleisesti kartoittaa sitä, millä perusteella asiakkaat valitsevat palvelutuottajan; mitä he pitävät tärkeänä ja mihin tietoon he tosiasiallisesti valintansa perustavat. Kehittämisehdotuksena olisi, että asiakasohjaajan tulisi vertailla palveluvaihtoehtoja ja tuottajia yhdessä asiakkaan kanssa tilanteessa, jossa ei ole omaisia, läheisiä tai tuttuja apuna asiakkaan päätöksenteossa.

Laki kunnallisesta viranhaltijasta (2003) 17 § määrittää viranhaltijan velvollisuudeksi toimia tehtävässään tasapuolisesti ja käyttäytyttävä asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla. Viranhaltijan tulee siis toimia puolueettomasti palveluvalikosta kertoessaan. Oman haasteensa asiakasohjaajien työhön tuo valinnanvapauden lisääntyminen myös ikääntyneiden omaisettomien asiakkaiden kohdalla samaan aikaan, kun asiakasohjaajan tulee viranhaltijana toimia puolueettomasti.

Haluamme tässä opinnäytetyössä tutkia sitä, mitä ikäihmiset itse toivoisivat asiakasohjaajan työltä silloin, kun asiakkaalla ei ole läheisverkoston tukea päätöksentekotilanteessa. Toisaalta haluamme selvittää sitä, millaisilla työmenetelmillä näissä tilanteissa on päästy parhaaseen mahdolliseen tulokseen asiakkaan valinnanvapauden kannalta. Haluamme kehittää asiakasohjausten työmenetelmiä. Olemme rajanneet opinnäytetyömme kahden asiakasohjausyksikön kehittämiseen eri organisaatioissa: Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen asiakasohjaus Siirissä, jossa Laura Nummela työskentelee ja Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelujen palvelualueen kotihoidon asiakasohjausyksikössä, jossa Mari Kovanen työskentelee.

Esittelemme ensin lyhyesti organisaatiot, jossa opinnäytetyö on toteutettu. Tämän jälkeen siirrymme opinnäytetyömme teoreettisiin lähtökohtiin ja tutkimusasetelmaan. Tämän jälkeen esittelemme opinnäytetyön tulokset. Lopuksi pohdinnassa nivomme yhteen tulokset sekä teoreettiset lähtökohdat sekä esitämme johdtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet.

2 ORGANISAATIOIDEN ESITTELY

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyönä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirin sekä Tampereen kaupungin asiakasohjauksen kanssa. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirin sekä Tampereen kaupungin kotihoidon asiakasohjauksen tehtävänä on iäkkään ihmisen palvelutarpeen selvittäminen, palvelusuunnitelman teko sekä päätökset sosiaalipalvelujen myöntämisestä, kuten laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (2012) eli niin kutsuttu vanhustalvululaki määrittelee. Palvelujen myöntämisperusteet sekä palvelutuotannon toteuttamistavat ovat erilaisia organisaatioissa. Tätä asia esitelty tarkemmin kummankin organisaation kohdalla.

Molemmissa organisaatioissa toimii sidosryhminä asiakasraateja, joista kerättiin asiakkailta saatu tieto tutkimusta varten, ja tämä saatu tieto siirrettiin edelleen molemmissa organisaatioissa asiakasohjaajille ja johdolle. Tarkoituksena ei ole ollut vertailla näiden yksikköjen toimintaa, vaan saada tutkimukselle laajempi pohja, jonka tuloksia voivat molemmat organisaatiot hyödyntää.

2.1. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, asiakasohjaus Siiri

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut Päijät-Hämeessä yli 212 000 asukkaalle. Yhtymän palveluksessa työskentelee yli 7000 työntekijää. Omistajakuntia on 12. (Phhyky, Yhtymä 2019.)

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -tulosalueeseen kuuluvat asiakasohjaus, kotiin vietävät palvelut, asumispalvelut, geriatrinen osaamiskeskus sekä kuntoutus (Phhyky, Yhtymä 2019). Asiakasohjaus Siirissä toimivat ikääntyneiden palvelujen neuvonta Luona Oy:n tuottamana, asiakasohjaus kotihoitoon, omaishoitoon ja tehostettuun palveluasumiseen, SAS-toiminta, gerontologinen sosiaalityö, ostopalvelujen valvonta, RAI-suunnittelu, asiakasmaksutiimi ja tukipalvelut. Siirin asia-

kasohjaajat ovat viranhaltijoita, jotka tekevät laaja-alaiset palvelutarpeen selvitykset, hallintopäätökset sekä järjestävät tarvittavat palvelut. (Phhyky, Asiakasohjaus Siiri 2020.)

Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajat tekevät vanhuspalvelulain (2014) 15 § mukaisesti palvelutarpeiden selvittämiset sekä päätökset myönnettävistä palveluista, jotka perustuvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Ikääntyneiden palvelujen myöntämisperusteisiin. Palveluja järjestetään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän itse tuottamana palveluna, palvelusetelillä sekä ostopalveluna. Kotihoidon sekä tehostetun palveluasumisen asiakasmaksut ovat samat riippumatta siitä, valitseeko asiakas hyvinvointikuntayhtymän oman palvelutuotannon palvelun vai palvelusetelin. (Phhyky, Ikääntyneiden palvelujen myöntämisperusteet, 2019, 3, 7-8.) Palvelusetelimallista käytetään nimitystä *käänteinen palveluseteli*, toisin sanoen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on määritellyt tietyn hinnan palvelusetelin arvoksi ja maksaa tämän palvelutuottajalle sekä perii asiakkaalta asiakasmaksun (Phhyky, Ikäihmisille aito mahdollisuus valita kotinsa, 2018).

2.2. Tampereen kaupunki, kotihoidon asiakasohjaus

Tampereella asuu noin 238 000 ihmistä (Tampereen kaupunki 2020a). Kaupungin organisaatiossa sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueeseen kuuluu asiakasohjausyksikkö, jonka osana kotihoidon asiakasohjaus on. Asiakasohjausyksikön johtamisesta vastaa asiakasohjauspäällikkö. Hänen lisäksi kotihoidon asiakasohjauksen johtoon kuuluvat kaksi kotihoidon vastaavaa asiakasohjaajaa, joista toinen toimii asiakasohjauksen esimiehenä. (Tampereen kaupunki 2019.) Kotihoidon asiakasohjauksessa työskentelee viranhaltijoina 20 asiakasohjaajaa. Heidän työhönsä kuuluu vanhuspalvelulain (2014) 15 § mukainen palvelutarpeen selvittäminen, palvelu- ja hoitosuunnitelmien teko sekä päätökset myönnettävistä palveluista asumispalveluista lukuun ottamatta. Asiakasohjaajat ovat koulutustaustaltaan sosionomeja, sosiaaliohjaajia ja terveydenhoitajia. Asiakkaiden yleisestä neuvonnasta vastaa Tampereella Kotitori, jonka palvelut tuottavat yksityinen Luona Oy. Tarvittaessa Kotitorin palveluneuvoja ohjaa asiakkaan asian kotihoidon asiakasohjaajalle tarkempaan palvelutarpeiden selvitykseen. Kotihoidon

palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat hoivaa, huolenpitoa tai sairaanhoidollista apua paljon ja säännöllisesti. (Tampereen Kaupunki 2019.)

Palvelutarpeen selvittämisen jälkeen ja palveluiden myöntämisperusteiden täytyessä järjestetään tarvittava kotihoidon tai asumisen palvelu. Tampereen kaupunki tuottaa itse palveluja ja ostaa niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ja yhteisöiltä. Palvelusetelin myöntäminen on myös yksi vaihtoehto, mikäli palveluseteli on palveluun saatavilla. Asiakas maksaa palveluntuottajalle omavastuuosuutena palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan erotuksen. Ikäihmisten palveluissa Tampereella on käytössä palveluseteli vain osaan myönnettävistä palveluista: tehostettuun palveluasumiseen, palveluasumiseen sekä lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. (Tampereen kaupunki 2020b.)

2.3. Asiakasraadit

Tampereen kaupungin Lähitorien yhteydessä toimii asiakasraateja, jotka koostuvat tamperelaisista ikäihmisistä. Lähitorien asiakasraatien kokoukset ovat kaikille avoimia tilaisuuksia, jossa ikäihmiset pohtivat paikallisen Lähitorin palveluiden ja lähialueen ikäihmisten palvelujen kehittämiseen liittyviä teemoja. (Patronen ym. 2015, 14.) Myös Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirissä on alkanut syksyllä 2019 toimia oma asiakasraati.

Asiakasraadien tarkoituksena on asiakkaan näkemysten kuuleminen ja huomioon ottaminen toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa päätöksenteon tueksi. Asiakasraadien tehtävänä on toimia aktiivisena kehittämiskumppanina. Raatilaiset voivat olla nykyisiä tai potentiaalisia asiakkaita tai käyttäjiä, joille luodaan vapaa keskustelufoorumi. Tyypillisesti asiakasraadissa on 10-20 henkilöä. (Heikkinen 2012.)

Opinnäytetyössämme asiakasraadeista voitaisiin käyttää tässä yhteydessä myös nimitystä kansalaisraati, koska asiakasraadien jäseniltä ei tässä yhteydessä edellytetä kotihoidon tai asiakasohjauksen asiakkuutta. Asiakkuus ja kansalaisuus ei-

vät ole toisiaan poissulkevia näkökulmia, mutta kansalaisen ja asiakkaan toimijuus eroavat toisistaan. Kansalainen tarkastelee palveluita yleisemmällä tasolla, kun asiakkaan näkökulma on puolestaan subjektiivinen ja henkilökohtainen. Asiakasraadit ja kansalaisraadit toimivat merkittävinä osallistumisen, osallisuuden ja tiedontuotannon paikkoina. (Valkama & Raisio 2013, 88.)

3 OMAISETTOMAN IKÄIHMISEN VALINNANVAPAAUS JA SEN EDISTÄMINEN ASIAKASOHJAAJAN TYÖSSÄ

Opinnäytetyömme teoriaosuudessa lähdemme käymään läpi omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta ja sen edistämistä asiakasohjaajan työssä kolmen teeman kautta:

1. Ikäihmisten omaisettomuus, johon liitämme keskustelun läheisverkoston merkityksestä ikäihmisille hoivaa tarvittaessa sekä omaisettoman ikäihmisen aseman ja roolin asiakkaana.
2. Asiakasohjaajan työ sisältäen omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeen selvittämisen, palveluohjauksen asiakasohjaajan työmenetelmänä sekä asiakasohjaajan työn viranomaisena ja omatyöntekijänä toimisen näkökulmista.
3. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistaminen, päätöksenteko ja itsemääräämisoikeus liittyen edellisiin, oikeudellinen ennakointi ja puolesta päättäminen, tiedon ja ohjauksen merkitys valinnan tekemisessä sekä palveluseteli valinnanvapauden mahdollistajana palveluita valitessa.

Olemme perehtyneet opinnäytetyötämme koskevaan teoriatietoon ja aiempiin tutkimuksiin tekemällä tietokantahaut (liite 1) sekä kirjallisuuskatsauksen (liite 2).

3.1. Ikäihmisten omaisettomuus

Tiedonhakupöytäkirjamme perusteella (liite 1) totesimme, että ikäihmisiä, joilta puuttuu läheisverkosto, on tutkittu varsin vähän. Aholan (2018) on tutkinut omassa väitöskirjassaan ikäihmisiä, joilta puuttuu läheisverkosto ja käyttää sanaa *omaiseton: omaiseton hoivan tarvitsija ja virallisen hoivan avulla selviytyvä* (Aholan 2018, 35). On syytä kuitenkin pitää erillään omaisettomuuden ja yksinäisyyden käsitteet, vaikka niistä löytyykin yhtymäkohtia virallisen hoivan avulla selviytyviin ikäihmisiin liittyvistä tutkimuksista. Jos hoivapalvelut eivät pysty vastaamaan omaisettoman asiakkaan tarvitsemiin pysyviin ja luottamuksellisiin hoivasuhteisiin, saattaa virallisen hoivan varassa olevan ikäihmisen tilanteeseen liittyä myös

yksinäisyyden tunteita. (Ahosola 2018, 39.) Puolestaan Krögerin ym. (2019) mukaan *hoivaköyhyydellä* tarkoitetaan yleisemmin tilannetta, jossa ihminen jää ilman riittävää jokapäiväistä apua. Hoivaköyhyydessä ei kuitenkaan oteta kantaa siihen, jääkö apu saamatta nimenomaan omaistahoilta. (Kröger ym. 2019, 127-128.) Kalliomaa-Puha (2019) viittaa puolestaan hoivaköyhyyteen termillä *omaisköyhyys*, jossa kyseessä on riittämätön jokapäiväinen apu omaisilta, vaikka omaisia olisikin olemassa.

Väestötilastojen mukaan yli 64-vuotiasta eläkeikäisistä suomalaisista 36 % asuu yksin. Yksin asumisen prosentuaalinen osuus kasvaa selvästi ikääntyessä: esimerkiksi 80 vuotta täyttäneistä yksin asui lähes 70 %, joista enemmistö oli naisia. (Tiitu 2018, 19.) Yksin asuminen ei kuitenkaan tarkoita yksinäisyyttä ja omaisettomuutta. Eläkeikäisten kohdalla yksinäisyyden kokemukset ovat jopa vähäisempiä verrattuna yksin asuviin nuorempiin ikäluokkiin, mutta sosiaalinen eristyneisyys eli harvakseltaan tapahtuva yhteydenpito tuttaviiin ja läheisiin kasvaa. Tätä on havaittavissa erityisesti miehillä. Yksinäisyyden kokemukset, huonoksi koettu terveydentila sekä sosioekonomiset tekijät muun muassa matala koulutus ja toimeentulon ongelmat, liittyvät myös osaltaan sosiaalisen eristäytyneisyyden ja syrjäytymisen riskiin. Yksin asuvat ovat myös heikommassa asemassa avun saannin kannalta; yli 80-vuotiaille eläkeläisille läheiset olivat tärkein avun lähde, mutta noin 7 % tästä ikäryhmästä ei saanut apua keneltäkään. Erityisen haavoittuvassa asemassa epävirallisen avun saamisen suhteen ovat yksinasuvat keskiikäiset ja eläkeikäiset miehet, joilla on taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia. (Miettinen 2018, 78-79.)

3.1.1 Omaisettoman ikäihmisen asema ja rooli asiakkaana

Ahosolan (2018) mukaan iäkkäiden ihmisten läheiset ovat keskeisessä asemassa kuntien vanhuspoliittisissa asiakirjoissa vastaamassa osaltaan iäkkään ihmisen hoivan tarpeeseen, kun taas puolestaan omaisettomat ikääntyneet nähdään usein yksinäisinä ja syrjäytyneinä näissä asiakirjoissa (Ahosola 2019, 59-60). Ahosolan (2018) haastattelemat omaisettomat näkivät kuitenkin itsensä

omien resurssiensa puitteissa jopa erityisen itsenäisinä ja vastuuta kantavina toimijoina, joiden oli vain pakko toimia itsenäisesti, kun omaisia ei ollut. Tukea toivottiin palvelujärjestelmästä siihen, että itsenäinen elämä mahdollistuisi; jos toimintakyky omaisettomalla oli heikentynyt, niin ammatillisen eli formaalin hoivan avulla toivottiin saavutettavan ihmisarvoinen elämä ja toimijuuden toteutuminen. (Ahosola 2019, 64-65.)

Myös Karsio & Van Aerschot (2017) nostavat esiin sen, että asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja kuluttajana, mikä toteutuneekin vielä niiden asiakkaiden kohdalla, jotka pystyvät itse tekemään päätöksiä. Huomioitava kuitenkin on, että heikentynyt päätöksentekokyky vaikuttaa kuluttajuuteen: ikääntynyt ei enää aina välttämättä pysty tekemään järkeviä ja perusteltuja valintoja. Omaisettoman asiakkaan kohdalla merkittävä rooli palvelujen järjestämisestä ja valintojen tekemisessä on tällöin viranomaisella. Asiakkaan valinnanvapaus on tällöin kuluttajuuden näkökulmasta muista riippuvainen, tässä tapauksessa viranomaisesta. Onkin kyseenalaista puhua valinnanvapaudesta niiden iäkkäiden kohdalla, jotka eivät enää itse kykene määrittelemään omia palvelutarpeitaan tai tekemään hoivaa tai hoitoa koskevia päätöksiä. (Karsio & Van Aerschot 2017, 176-177.)

3.1.2 Läheisverkoston merkitys ikäihmisellä hoivaa tarvitessa ja omaisolettama

Kalliomaa-Puha (2017, 227) määrittelee, että sosiaali- ja terveystalvija koskevaan lainsäädäntöön liittyy omaisolettamaa; omaisilla ei lain mukaan ole vastuuta iäkkään ihmisen hoidosta, mutta usein omaisten kuitenkin oletetaan olevan mukana jollakin tavoin iäkkään ihmisen hoidossa. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (2014) 43 § määrittelee, että asiakkaan läheisverkostosta on kartoitettava asiakkaan suostumuksella, miten asiakkaan omaisilla on mahdollista olla mukana asiakkaan hoidossa. Myös laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvijaista eli niin kutsuttu vanhuspalvelulaki (2012) 15 § määrittää, että palvelutarve on kartoitettava tarvittaessa asiakkaan

omaisten ja läheisten kanssa. Omaisolettama muodostuu ongelmalliseksi tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole omaista: perustuslaillisen hoivan ulkopuolelle jäävät omaisettomat, ja tähän hoivan huomioimiseen ja tarpeeseen tulee yhteiskunnan vastata järjestelmän taholta (Kalliomaa-Puha 2017, 237-238).

Ikäihmisten palvelujen haasteena on se, että lapsettomien ikäihmisten määrä lisääntyy ja samanaikaisesti hyvinvointivaltion suunnanmuutoksena omaisten rooli huolehtijana lisääntyy. Perhe ja läheiset nähdään resurssina hoivassa ja heidät kutsutaan mukaan vanhuspalvelujen tuottamiseen. (Ahosola 2018, 7-8.) Läheisten rooli ikäihmisillä korostuu erityisesti muutostilanteissa ja kokonaisuuksien hallinnassa (Ahosola 2018, 20). Hoivaan, apuun ja palveluihin liittyvä eriarvoisuus on yhteydessä sosiaalisiin resursseihin. Läheiset sekä heidän käytössään olevat tiedolliset, taidolliset ja taloudelliset resurssit ovat tärkeä osa palvelujen hankkimista ikäihmisille. (Van Aerschot 2014, 8.)

3.2. Omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeiden selvittäminen ja palveluohjaus asiakasohjaajan tehtävänä

Suomen perustuslain (1999) 19 § mukaan jokaisella on oikeus sosiaaliturvaan: jokaisella on oikeus ihmisarvoisen elämän edellyttämään huolenpitoon. Palvelutarpeen arviointia määrittävät muun muassa sosiaalihuoltolaki sekä vanhuspalvelulaki. Sosiaalihuoltolain (2014) 36 § mukaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa siten, että asiakkaalle selvitetään lakiin perustuvat oikeudet ja velvollisuudet sekä erilaiset palveluvaihtoehdot ymmärrettävästi sekä kuullen ja kunnioittaen asiakkaan omaa mielipidettä ja itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuoltolaki (2014) määrittää, että palvelutarpeen arviointi täytyy aloittaa viipymättä sekä saattaa loppuun ilman viivytyksiä. Kun palvelua on haettu, niin palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa, kun asiakas on yli 75-vuotias tai saa vammaisetuisuuksista ylintä hoitotukea.

Vanhuspalvelulain (2012) 15 § mukaisesti asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä muiden palvelujen tarve kartoitetaan kokonaisvaltaisesti yhdessä ikäihmisen ja tarvittaessa hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa; missä asioissa ikäihminen tarvitsee apua ja tukea sekä miten hän pystyy suoriutumaan tavanomaisista arjen toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään. Tieto ikäihmisen mahdollisesta palvelutarpeesta voi tulla asiakasohjaukseen asiakkaalta itseltään, asiakkaan ympäristöstä esimerkiksi naapureilta tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta. (STM 2020, 51.) Palvelutarpeen arvioinnissa tulee olla selvitys asiakkaan toimintakyvystä, jossa on huomioitava ikäihmisen fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen kotiympäristönsä esteettömyys ja turvallisuus (Vanhuspalvelulaki 2012). Laatusuositus hyvän ikäänymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 (STM 2020, 52) ohjaa, että ikäihmisen palvelutarve selvitetään monialaisesti luotettavia menetelmiä käyttäen ja tämän tiedon perusteella tehdään päätökset mahdollisesti tarvittavista palveluista.

Julkiset palvelut ovat rajatumpia ja palvelut yhä enemmän pirstaloituneet monituottajamallin mukaisesti. Ositetuissa palveluissa on vaikeaa nähdä hoivaa, joka vastaisi kokonaisuudessaan iäkkään tarvitsemaan välittämiseen, luottamukseen ja muuttuviin palvelutarpeisiin. Kuitenkin nämä hoivan elementit olisivat erityisen tärkeitä niille ikääntyneille, jotka ovat ainoastaan virallisen hoivan varassa. Omaisettomilla, jotka jäävät vaille epävirallista hoivaa, on samalla riski jäädä vaille virallisen avun varmistajaa. (Ahosola 2018, 7-8.)

3.2.1 Palveluohjaus asiakasohjaajan käyttämänä työmenetelmänä

Asiakasohjauksen toiminta perustuu palveluohjaukselliseen työtapaan. Ala-Nikolan & Sipilän (1996) mukaan case management eli yksilökohtainen palveluohjaus on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää ihmisten yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut. Keskeistä prosessissa on palvelujen keskitetty ja vastuullinen koordinointi yhdessä palvelun

käyttäjän kanssa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 2.) Palveluohjauksen avulla kootaan asiakkaan tarvitsemat tuki ja palvelut asiakkaan kokonaistilanteen kannalta mielekkääksi kokonaisuudeksi niin, että asiakaslähtöinen työote vahvistuu (Tietäväinen 2008, 182). Palveluohjauksessa on olennaista asiakkaan kohtaaminen. Ihmisen pitää tulla kuulluksi ja ymmärretyksi omista lähtökohdistaan ja vuoropuhelun tulee olla avointa ja vapaata kysymistä, kuuntelemista ja vastaamista (Lehtovaara 1994, 222 Tietäväisen 2008, 181 mukaan).

Pietiläinen (2003, 29-30) esittää palveluohjauksen viisi näkökulmaa, joiden erilaiset sovellukset ja toteutustavat vaihtelevat käytännössä asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaan:

1. Perinteisessä palveluohjauksessa asiakasohjaaja koordinoi asiakkaan palvelupakettia, yhteensovittaa ja varmistaa palveluiden toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.
2. Yksilöllinen palveluohjaus liittyy asiakkaan haastavaan elämäntilanteeseen ja tässä ohjaus on yleisimmin arkipäivän käytäntöihin liittyviä asioita.
3. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksesta on keskeistä asiakkaan omien voimavarojen tukeminen. Asiakkaan itsensä tärkeinä pitämät asiat ovat toiminnan keskiössä. Asiakasohjaajalla on kumppanin rooli suhteessa asiakkaaseen. Asiakas saa tärkeää tukea omista sosiaalisista verkostoistaan.
4. Siirtymävaiheiden palveluohjauksessa asiakasohjaaja varmistaa palveluiden saumattoman koordinoinnin asiakkaan elämäntilanteen muutostokhdassa. Tässä korostuu asiakkaan ja asiakasohjaajan yhteistyön lisäksi hyvä yhteistyö muiden tahojen kanssa.
5. Asianajotyypisessä palveluohjauksessa asiakasohjaaja toimii asiakkaan puolesta puhujana, varmistaa asiakkaan oikeuksien toteutumista ja palvelujen laadun varmistajana.

Tutkimuksissa otettiin huomioon eri tavoin palveluohjauksen merkitystä osana asiakasohjaajan tai palveluohjaajan ammattitaitoa, sekä työntekijän menetelmällistä osaamista asiakkaan valinnanvapauden vahvistamiseen. Hätönen (2019)

painottaa asiakasohjaajan osaamisessa merkittävänä osa-alueena tiedottamista, Vestun (2017) työssä korostuvat puolestaan palveluohjauksen vaikutus kustannuksiin ja palvelujen tehokkuuteen. Rinne (2016) painottaa asiakasohjaajan ammattitaitoa sosiaalisen ja ikääntyneen erityispiirteiden huomioimisessa sekä Halosen (2014) mukaan asiakasohjaajan ammattitaitoa palveluohjauksessa on voimavarakeskeinen palveluohjauksen hallitseminen, jolla tuetaan asiakkaan osallisuutta, oman elämän hallintaa sekä mahdollistetaan päätösten tekeminen antamalla asiakkaalle kohdennettua ja yksilöllistä tietoa ymmärrettävästi esitettynä siten, että mahdollistetaan oikeiden valintojen tekeminen asiakkaalle.

3.2.2 Asiakasohjaaja omatyöntekijänä ja viranomaisena

Sosiaalihuoltolaki (2014) 42 § määrittelee, että jokaisella sosiaalihuoltoa saavalle asiakkaalle tulee nimetä omatyöntekijä asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijänä voi toimia sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Tehtävänä omatyöntekijällä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää asiakkaan palvelujen järjestämistä sekä jo käytössä olevien palvelujen toteutumista. Aiemmin vanhuspalvelulaissa (2012) ollut 17 § vastuutyöntekijän rooli on korvattu sosiaalihuoltolain 42 § omatyöntekijyydellä (STM tiedote 2016).

Alatalo ym. (2014) nostavat esille, että vastuutyöntekijän (nykyisin omatyöntekijän) rooli neuvonnassa ja ohjauksessa korostuu nimenomaisesti niissä tilanteissa, kun asiakkaalla ei ole läheisverkostoa: työntekijän on hallittava laaja palveluverkosto sekä tunnistettava palvelujärjestelmän mahdollisuudet ja rajoitteet, myös yli hallintorajojen (Alatalo ym. 2014, 112-113). Mutka (2015) puolestaan toteaa, että ilman läheisverkostoa olevilla ja paljon apua ja hoivaa tarvitsevilla iäkkäillä on haasteita saada tarvitsemiaan palveluja järjestelmässä, jossa on monta toimijaa; tämä saattaa aiheuttaa turvattomuutta niin asiakkaalle kuin taas toisaalta kuormitusta myös palvelujärjestelmälle. Kun asiakkaalle on nimettynä tietty työntekijä vastaamaan palvelukokonaisuudesta, voi tämä tuoda asiakkaalle lisää turvallisuuden tunnetta. (Mutka 2015, 27-28.)

Sosiaalihuoltolaki (2014) 42 § omatyöntekijyydestä ei määrittele sitä, että omatyöntekijän tulisi olla viranhaltija. Sosiaalihuollon kokonaisvaltainen prosessi on asiakkaan omatyöntekijän vastuulla. Asiakkaan ja omatyöntekijän välinen luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on olennaisen tärkeä niin palvelutyössä kuin viranomaistehtävää toteuttaessa. Julkisen vallan käytön tilanteet todentuvat vuorovaikutteisen työn eri tilanteissa, joten tarkoituksenmukaista on, että kokonaisvaltainen ja asiakaslähtöinen vastuu sosiaalihuollon asiakasta koskevista päätöksistä on omatyöntekijänä toimivalla viranomaisella. Viranomaistyön tulee olla asiakaslähtöisen työn muotona varmistamassa asiakkaan oikeusturvaa. (Liukko & Nykänen 2019, 30, 37, 43.)

Laki kunnallisesta viranhaltijasta (2003) 17 § määrittää, että viranhaltijan tulee toimia tehtävässään tasapuolisesti. Hallintolain (2003) 6 § hyvän hallintotavan mukaisesti viranhaltijan tulee toimia puolueettomasti. Asiakkailta kuitenkin usein nousee toive palvelutuottajan suosittelusta; asiakkaat toivovat omatyöntekijänä toimivalta viranhaltijalta suositteluja, mutta viranhaltijat väistävät suosittelutoiveen viittaamalla niukkaan tietoon palvelutuottajista, asiakkaan omaan päätösvaltaan palvelutuottajasta tai tuovat esiin kiellon palvelutuottajien suosimisesta. Asiakas usein toivoo yhteistä asiantuntijuutta valinnassa, mutta asiakas jää usein valintansa kanssa ilman tätä tukea. (Kuusinen-James 2016, 117, 197.)

3.3. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistaminen, itsemääräämisoikeus ja päätöksenteko valinnoista

Suomen perustuslain (1999) 7 § mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja riippumattomuuteen. Topon (2012) mukaan Beauchamp ja Childress (2001) toteavat, että itsemääräämisen ulottuvuuksina ovat oikeus saada itseään koskevaa tietoa, oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä oikeus toteuttaa päätös. Lisäksi itsemääräämisoikeuteen liittyy oikeus tuntea itsensä kyvykkääksi, ylläpitää ja käyttää kykyjään sekä oikeus yksityisyyteen. (Topo 2012, 287-288.) On tärkeää säilyttää arjessa tunne, että

henkilö osaa ja pystyy hallitsemaan elämäänsä, ja että mahdollisuus tehdä omaa elämää koskevia valintoja ja päätöksiä säilyy itsellä (Virkola 2014, 18). Sekä Kuusinen-James (2017, 61) että Rinne (2016, 57) korostavat, että valinnanvapauden kannalta olisi oleellista mahdollistaa ikäihmiselle hänen tarvitessa hoivaa arjen asioiden valinnan teko, kuten tilanteissa, jotka liittyvät ikäihmisen vuorokausirytmiiin, ruokaan, vaateeseen, ulkoiluun tai elokuvissa käyntiin.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) 8 § käsitellään itsemääräämisoikeutta ja osallistumista. Tämän mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 9 § käsittelee itsemääräämisoikeutta erityistilanteissa. Siinä todetaan, että jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan palvelujensa suunnitteluun taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

3.3.1 Omaisettoman ikäihmisen oikeudellisen ennakkoinnin keinot ja puolesta päättäminen

Oikeudellisen ennakkoinnin keinoin henkilö voi varautua siihen, miten asioita hoidetaan, jos hän myöhemmin tulee toimintakyvyttömäksi esimerkiksi sairauden vuoksi. Oikeudellinen ennakointi vahvistaa henkilön itsemääräämisoikeutta, sillä toimintakykyisenä ilmaistua tahtoa tulee noudattaa tilanteessa, jossa henkilö ei pysty asiastaan päättämään. Oikeudellisen ennakkoinnin muotoja ovat valtakirjavaltautus, jota tyypillisemmin käytetään pankkiasioiden hoitamisessa, edunvalvontavaltautus, jossa henkilö voi määrittää etukäteen nimetyn henkilön hoitamaan talouteen, omaisuuteen ja / tai terveyden ja sairaanhoitoon liittyviä asioita sekä hoitotahto, jolla voi etukäteisesti kertoa omaa hoitoa ja hoivaa koskevan tahtonsa omien elämän arvojensa mukaisesti. (Nikumaa & Koponen 2016, 7-8, 22, 24, 38.)

Mikäli henkilön päätöksentekokyky on heikentynyt esimerkiksi sairauden vuoksi siten, että päätöksenteko ei ole mahdollista esimerkiksi taloudellisiin asioihin liittyen, voidaan hänelle määrätä edunvalvoja tai saattaa aiemmin tehty edunvalvontavaltuus voimaan. Tuolloin mahdollistetaan puolesta päättäminen nimeytyissä tuomioistuimen tai Digi- ja väestötietoviraston vahvistamissa asioissa. (Digi- ja väestötietovirasto; Laki holhustoimesta, 1999. 1 §, 3 §, 8 §, 14 §, 23-24 §.) Edunvalvontavaltuutuksen ja edunvalvonnan erona on se, että edunvalvontavaltuutuksen voi tehdä etukäteisesti terveenä ollessa, mutta edunvalvonta on viimesijainen keino valvoa henkilön etuja, jota ei voi etukäteisesti hakea (Nikumaa & Koponen 2016, 51). Laki edunvalvontavaltuutuksesta (2007) 3 § määrittää kuitenkin, ettei edunvalvontavaltuutetuksi ole mahdollista määrätä oikeushenkilöä eli esimerkiksi yleistä edunvalvojaa.

3.3.2 Tiedon ja ohjauksen merkitys omaisettoman ikäihmisen valintaan

Jotta asiakkaalla olisi edellytys tehdä parhaiten omaa palvelutarvetta vastaava valinta, heidän on saatava helposti ymmärrettävää ja ajantasaista tietoa eri palveluvaihtoehdoista (Leander & Lehmus 2019, 37). Suurin osa ikäihmisistä, jotka käyttäneet yksityisiä hoivapalveluja teki niin vapaasta tahdostaan, mutta monet iäkkäät ihmiset olivat valinneet yksityiset palvelut pakon edessä (Puthenparambil 2019, 5). Wadan (2015) mukaan ikäihmisten päätöksenteko liittyen pitkäaikaisasumiseen ja hoivapalvelusta valitsemiseen on usein relationaalista eli liittyy siihen elämäntilanteeseen ja historiaan, missä henkilö on läsnä.

Rintalan (2019) mukaan pitäisi yleisesti kartoittaa sitä, millä perusteella asiakkaat valitsevat palvelutuottajan; mitä he pitävät tärkeänä ja mihin tietoon he tosiasiallisesti valintansa perustavat. Kehittämisehdotuksena olisi, että palveluohjaajan tulisi vertailla palveluvaihtoehtoja ja tuottajia yhdessä asiakkaan kanssa tilanteessa, jossa ei ole omaisia, läheisiä tai tuttuja, jotka voisivat tässä auttaa. Tämä keino edistää tasa-arvoista kohtelua. Tällöin pitäisi kuitenkin välttää informaation

liikaa kuormitusta asiakasta kohtaan. Asiakas voisi valita listasta, jossa vaihtoehdot ovat ilman palvelutuottajan nimeä tai vastaavasti esittää vaihtoehdot paremmuusjärjestyksessä muiden asiakkaiden arvioimana. (Rintala 2019, 359.)

Tuetussa päätöksenteossa pyritään tarjoamaan tukea sellaisille henkilöille, joiden päätöksentekokyky on heikentynyt. Lähtökohtaisesti kenenkään ei tulisi päättää toisen henkilön puolesta, jos toinen henkilö on kykenevä tekemään päätöksen itse tai tuen avulla. (Davidson ym. 2015, 61.) Päätöksenteon tukemista edistää henkilöiden aktiivinen kuuntelu, kysyminen henkilöiden toiveista ja valinnan kohteista selkeällä kiellä, selkeäkielisen ja yksinkertaistetun tiedon tarjoaminen kirjallisesti. Henkilön oma päätöksenteko ja valintojen tekeminen voi mahdollistaa henkilökohtaisen ohjauksen, asioiden kertaamisen ja tukiverkoston avulla. (Davidson ym. 2015, 64, 66.)

Deci ja Ryan (2020) toteavat, että henkilön oman toiminnan tukeminen vaatii henkilön itsemääräämisen ja kyvykkyyden sekä henkilön elämäntilanteen tiedostamista. Positiivinen palaute, henkilön oman toiminnan tukeminen sekä sopivat haasteet mahdollistavat henkilökohtaisen kasvun kokemusta päätöstä tehdessä. Tilanteessa henkilölle tulisi mahdollistaa osallisuus asiaan, josta hän on päättämässä, vahvistaa kyvykkyyden tunnetta sekä tuoda esiin arvostusta ja välittämistä henkilön tilanteesta. (Deci & Ryan 2020, 2.) Päätöksenteon mahdollistumisesta seuraa positiivisia vaikutuksia henkilölle. Näitä ovat itsetunnon kohoaaminen, tunne lisääntyneestä elämänhallinnasta, voimaantuminen ja arvostuksen kasvaminen tekemiään päätöksiä kohtaan. (Davidson ym. 2015, 61.) Henkilön päätöksenteon tukeminen päivittäiseen elämään liittyvien päätösten osalta toteutuu rajoittamalla valintoja ja kysymällä suljettuja kysymyksiä avointen kysymysten sijaan, kertomalla taustaa yleisistä asiaan liittyvistä hyvistä ja huonoista puolista, jotka päätöksestä seuraavat, tarjoamalla käytäntöjä, jotka auttavat henkilöitä toteuttamaan päätöksiään joustavalla tavalla (Harding & Tascioglun 2018, 5).

Harding ja Tascioglun (2018) mukaan henkilöt, joiden päätöksentekokyky on heikentynyt, pystyvät hyvin tuettuna tekemään tärkeitä elämään liittyviä päätöksiä,

jotka liittyvät esimerkiksi työhön tai koulutukseen. Monimutkaisemmat päätökset, joihin liittyy taloudellisia, laillisia tai lääketieteellisiä moniulotteisia asioita, kuuluvat puolesta päättämisen piiriin. Tuolloin päätökset toteutetaan ammattilaisten ja virallisten edunvalvojien tahoilta ajatuksella “paras päätös asiakkaan etujen mukaisesti”. (Harding & Tascioglu 2018, 11.)

Kuusinen-James (2017, 58) näkee, että valintamallien käyttöön liittyvät tärkeät kosketuspisteet ovat seuraavat: onko yksilöllä tietoa valintamahdollisuudesta, kiinnostusta tarjolla olevan valinnanvapauden käyttämiseen, kykyä arvioida vastaako palvelu hänen tarpeitaan ja onko hänelle lisäksi resursseja tehdä valinta tai saada tukea valinnan teolle. Haasteena valinnanvapaudelle nähdään, että sosiaali- ja terveystaloudissa on paljon niitä asiakkaita, joiden toimintakyky on heikentynyt, eikä asiakas osaa itse tehdä itselleen parasta valintaa. Tällöin omaisten ja viranomaisten rooli korostuu palvelujen järjestämisessä ja valintojen teossa – valinnanvapaus on tällöin muista riippuvaista. Tärkeää onkin huomioida, ettei kaikilla iäkkäillä ole omaisia ja toisaalta kaikki omaisetkaan eivät tee suotuisia päätöksiä iäkkään läheisensä puolesta. (Karsio & Van Aerschot 2017, 174.)

3.3.3 Palveluseteli valinnanvapauden mahdollistajana

Valinnanvapaus mielletään itsessään neutraaliksi käsitteeksi, jonka avulla voidaan edistää monia tavoitteita. Valinnanvapaus sosiaali- ja terveystaloudissa nähdään keinona eriarvoisuuden vähentämisessä ja itsemääräämisoikeuden lisäämisessä. Toisaalta se nähdään myös keinona, jolla sosiaali- ja terveystaloudet voidaan uudistaa. Oikeudellisesta näkökulmasta valinnanvapaus voidaan nähdä keinona, jolla valtio pyrkii ohjaamaan haluamaansa suuntaan kuntia, asiakkaita ja palvelutuottajia. Valinnanvapauden konkreettinen toteuttamisväline on palveluseteli. (Rintala 2019, 21.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009) 1 § mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla lisätään asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuutta, parannetaan palvelujen saatavuutta sekä edistetään yhteistyötä kuntien sosiaali- ja terveystalouden sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelutuottajien välillä. Asiakkaan asemasta palvelusetelin käytössä 6 § mukaisesti määritellään, että asiakkaan mielipide tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon palveluseteliä myönnettäessä, jos kunnassa käytetään palveluseteliä palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on lisäksi oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muulla tavoin kunnan järjestämään palveluun. Palveluseteliasiakkaat eivät ole sopimussuhteessa kuntaan, vaan palveluntarjoajaan; palvelusetelin käyttö on kuluttajasuojalain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon alaista toimintaa.

Palvelusetelijärjestelmät ovat rakentuneet eri palveluissa ja eri kunnissa erilaisiksi (Kuusinen-James 2017, 60). Palvelusetelissä kunta tekee päätöksen palvelusetelin käyttöönotosta, valitsee palveluntuottajat, jotka saavat tarjota sosiaali- ja terveyspalveluita ja päättää siitä, kuka palvelusetelin saa käyttöönsä. Asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan määrittämien palveluntarjoajien joukosta, tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa ja toimii palvelun laaduntarkkailijana. Palveluseteli sijoittuu yksityisen ja julkisen palveluntuotannon välimaastoon. (Mikkonen 2015, 2).

Palvelusetelin käyttö valinnanvapauden mahdollistavana tekijänä näyttäytyy risiiritaisena asiana omaisettomien ikäihmisten kohdalta. Palvelusetelin myöntämisen jälkeen asiakkaan pitää toimia kuluttajana, mutta ensin hänen tulee olla hoiava ja apua tarvitseva sekä täyttää kunnan myöntämisperusteet palvelusetelin saamiseksi. Läheisten apu on usein edellytys setelin saannille ja sen käytölle. (Kuusinen-James 2017, 59.) Hätösen (2019, 62) mukaan valinnanvapaus on rajoittunut ikäihmisillä, joilla ei ole asioidenhoitajaa, joka auttaisi asiakasta palvelusetelin valintatilanteessa ikäihmisen itse ollessa kykenemätön hoitamaan asiaa jostakin syystä.

Mikkosen (2017, 77) mukaan palvelusetelillä on vaikutusta iäkkään kotipalvelua käyttävän asiakkaan oikeusasemaan tilanteissa, jotka aiheutuvat asiakkaan ja tuottajan tekemästä sopimuksesta (esimerkiksi, kun palvelu ei vastaa sitä, mitä on sovittu tai siinä on virhe). Lisäksi asiakkaan oikeusasema on epäselvä niissä tapauksissa, jotka koskevat julkisen vallan vastuuta palveluseteliä käyttävästä asiakkaasta. Palveluseteliasiakasta tulisi neuvoa ja ohjeistaa palvelusetelin käytössä sekä oikeusturvakeinoissa ja kuntien tulisi panostaa valvontaan turvatakseen asiakkaiden etujen toteutuminen palveluissa. (Mikkonen 2015, 81.) Kun sosiaaliset resurssit puuttuvat asiakkaalta päätöksenteossa tukemiseen, pitäisi asiakasohjaajan toimia tilanteessa asianajotyyppisesti asiakkaan kanssa: ”Silloin palveluohjaaja tekee ohjausta palvelusetelin valinnassa ja muutoinkin ohjaa valintatilannetta” (Rinne 2016, 55).

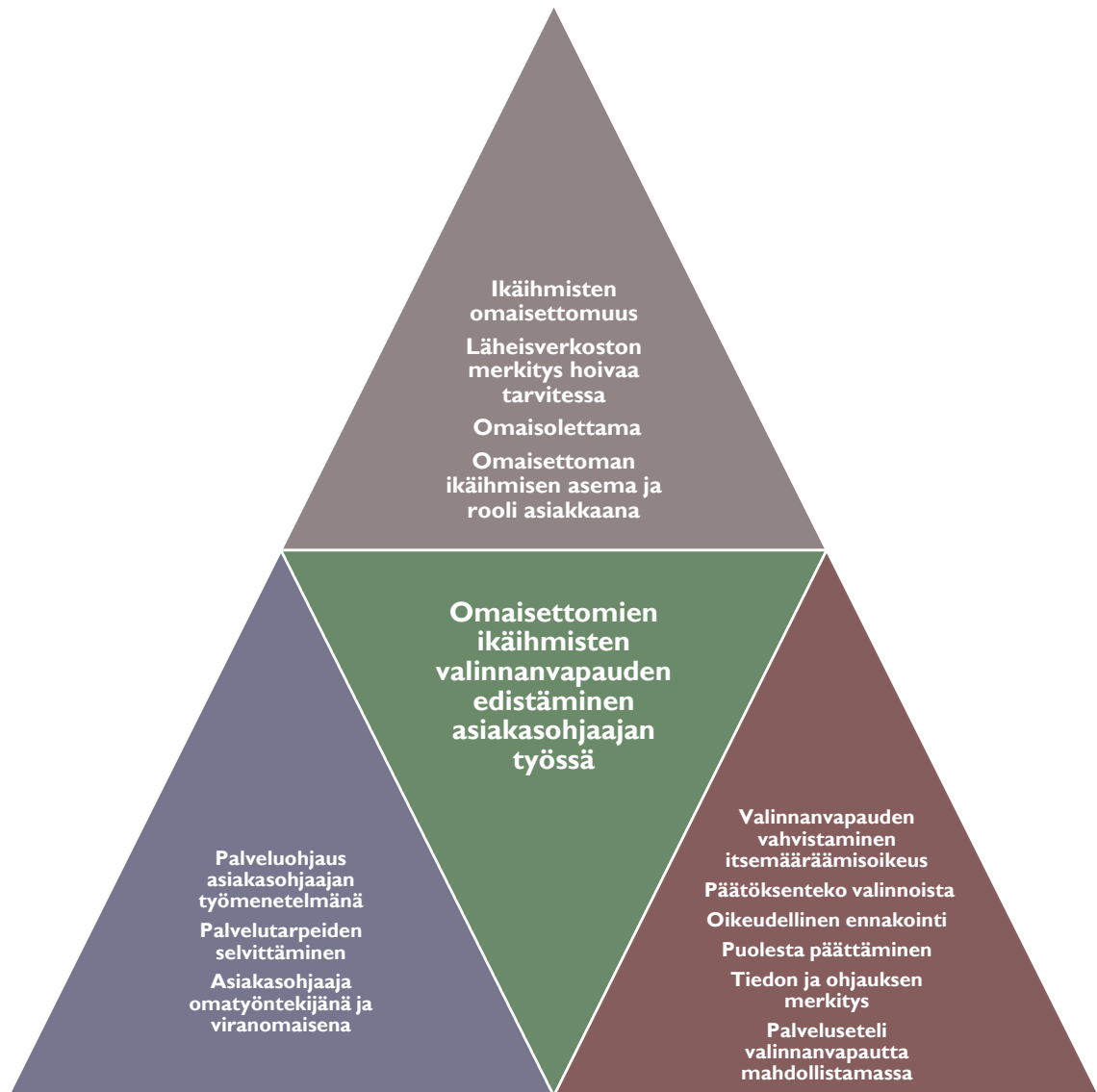
3.4. Yhteenveto opinnäytetyön teoreettisesta viitekehyksestä

Olemme koonneet kuvioon 1 teoreettisen viitekehyksen, joka liittyy opinnäytetyössämme *omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden edistämiseen asiakasohjaajan työssä*, joka on kuviossa keskimmäisenä. Tätä sivuavat kolme teemaa, jotka olemme kuvanneet kolmioiksi yhden kolmion ympärille. Nämä asiat liittyvät keskeisesti omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden edistämiseen asiakasohjaajan työssä (kuvio 1).

Ylimmässä kolmiossa on *ikäihmisen omaisuus*. Tarkastelemme opinnäytetyössämme omaisettomaa ikäihmistä asiakasohjauksen asiakkaana. Tähän liittyen olemme tuoneet teoriaosuuden kautta esiin *läheisverkoston merkitystä ikäihmisellä hoivaa tarvitessa*. Ylimmässä kolmiossa on myös *omaisolettama*, joka liittyy tilanteisiin, joissa henkilöllä ei ole kokoavaa tahoja eri palveluista sekä virallisen avun varmistajaa. *Omaisolettama* saattaa jossakin tilanteissa vaikuttaa asiakasohjaajan toiminnan taustalla tai yleisesti yhteiskunnassa. Ylimmässä kolmiossa alimpana on *omaisettoman ikäihmisen asema ja rooli asiakkaana*, johon liittyvät asiat ilmentävät, millä tavoin omaisettomat ikäihmiset missäkin tilanteissa nähdään hoivan tarvisijoina tai asiakkaina (kuvio 1).

Vasemmanpuoleisessa kolmiossa ylimpänä on *palvelutarpeiden selvittäminen*. Tämän alla kuviossa 1 on *palveluohjaus asiakasohjaajan työmenetelmänä*, koska asiakasohjauksen toiminta perustuu palveluohjaukselliseen työtapaan. Palveluohjauksen ja palvelutarpeen selvittämisen keinoin asiakasohjaajan tehtävänä on päästä selville omaisettoman ikäihmisen yksilöllisestä tilanteesta ja tukea hänen valinnanvapauttaan. Alimpana vasemmanpuoleisessa kolmiossa on *asiakasohjaaja omatyöntekijänä ja viranomaisena*. Asiakasohjaajan työ nähdään viranomaistoimintana, johon sisältyy puolueettomuus omalta osaltaan vaikuttaen tapaan, jolla asiakasohjaaja voi palveluvaihtoehtot esittää. Tämän lisäksi asiakasohjaajan työhön omatyöntekijänä sisältyy omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukeminen ja edistäminen (kuvio 1).

Oikeanpuoleisessa kolmiossa ylimpänä ovat *valinnanvapauden vahvistaminen itsensä määräämisoikeus ja päätöksenteko valinnoista*, jotka liittyvät keskeisinä asioina omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden edistämiseen asiakasohjaajan työssä. Tämän alla ovat *oikeudellisen ennakkoinnin keinot* eli keinot, joilla voi etukäteisesti turvata oman tahdon toteutumista puolesta päättämiseen. Tämä liittyy myös omaisettoman ikäihmisen asemaan ja asiakasohjaajan toimintaan viranomaisena asiasta kertomisen osalta. Seuraavana kuviossa 1 on *puolesta päättäminen*, johon asiakasohjaajan toiminnan kannalta liittyy omaisettoman ikäihmisen kyvykkyyden tunnistaminen päätöksentekoon. *Tiedon ja ohjauksen merkitys valintaan* on asiakasohjaajan toiminnan kannalta keskeistä osana omaisettoman ikäihmisen palveluohjausta valinnanvapauden edistämisen kannalta. Alimpana oikeanpuoleisessa kolmiossa on *Palveluseteli palveluita hankkiessa valinnanvapautta mahdollistamassa*. Olemme käsitelleet teoreettisia pohdintoja, jotka liittyvät palvelusetelin käyttöön vaihtoehtona valinnanvapauden lisäämiseen palveluita valittaessa. Palveluseteliin liittyvä palveluohjaus liittyy asiakasohjaajan toimintaa ja palveluseteliin liittyvät erilaiset myöntämisperusteet ja ohjeistukset määrittävät omaisettoman ikäihmisen asemaa toisaalta hoivan tarvitsijana ja toisaalta kuluttajana. (kuvio 1.) Oikeanpuoleisen kolmiossa olevia asioita olemme tarkastelleet vielä erikseen kuviossa 2 *Teoreettinen viitekehys omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistaminen, itsensä määräämisoikeus ja päätöksenteko valinnoista*.



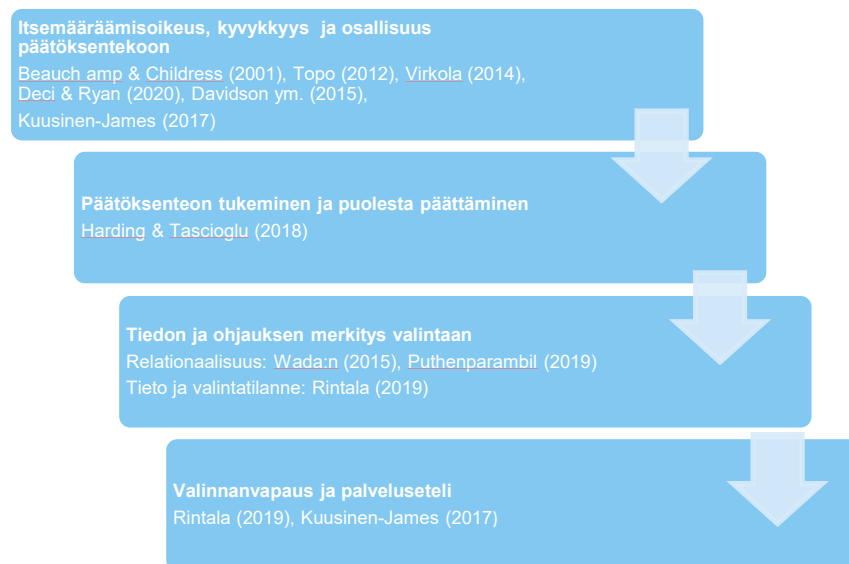
Kuvio 1. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden edistäminen asiakasohjaajan työssä.

Kuviossa 2 on kuvattu teoreettinen viitekehys, jonka kautta olemme tarkastelleet *omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistamista, itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa valinnoista*. Omaisettoman ikäihmisen *itsemääräämisoikeus, ikäihmisen kyvykkyys ja osallisuus päätöksentekoon* ovat lähtökohtia myös valinnanvapauteen. Teoriatiedon näihin asioihin liittyen olemme esitelleet Beauchamp ja Childressin (2001), Topon (2012); Virkolan (2014), Deci ja Ryanin (2020), Davidsonin ym. (2015) ja Kuusinen-Jamesin (2017) mukaisesti (kuvio 2 ylimpänä).

Tämän alla kuviossa 2 on *päätöksenteon tukeminen ja puolesta päättäminen*. Nämä olemme tuoneet esille Harding ja Tascioglun (2018) mukaisesti, jossa ikäihmisen kyvykkyyden tunnistaminen päätöksentekoon on keskeistä siten vaikuttaen palveluohjaukseen. Päätöksenteon tukemisen mallin Harding ja Tascioglun (2018) mukaisesti toimimalla asiakasohjaaja voi edistää omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden toteuttamista (kuvio 2).

Tiedon ja ohjauksen merkitys valintaan, otsikon alla olevat asiat liittyvät palveluohjauksessa tiedostettaviin asioihin. Näitä ovat *relaationaalisuus*, Wadan (2015), Puthenparambilin (2019) mukaisesti sekä *tieto ja valintatilanne* Rintalan (2019) mukaisesti, jotka kaikki liittyvät tilanteeseen, kun omaiseton ikäihminen on tekemässä päätöstä palveluvaihtoehdoista (kuvio 2).

Valinnanvapauden ja palvelusetelin Rintalan (2019) ja Kuusinen-Jamesin (2017) mukaisesti olemme esitelleet toisiinsa liittyvinä asioina. Palveluseteli voi olla mahdollistamassa laajempaa palveluiden valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta (Rintala 2019). Valinnanvapaus palvelusetelin käyttöön on erilainen eri alueilla maantieteellisesti, koska palvelusetelin myöntämisperusteet poikkeavat kunnittain (Kuusinen-James 2017). Omaisettoman ikäihmiselle palvelusetelin käyttöön ohjaamisessa korostuu asiakasohjaajan palveluohjauksellinen toiminta ja omaisettoman ikäihmisen kyvykkyyden tunnistaminen päätöksentekoon sekä organisaation toimintaohjeet, milloin ja kenelle palvelusetelin voi myöntää (kuvio 2).



Kuvio 2. Teoreettinen viitekehys omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistaminen, itsemääräämisoikeus ja päätöksenteko valinnoista.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka tehtiin BIKVA-arviointimallia käyttäen. Tässä kappaleessa on ensin esitettyä tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen on kuvattuna laadullinen tutkimus ja BIKVA-arviointimalli, joiden jälkeen esittelemme, miten opinnäytetyössä sovellamme näitä menetelmiä sekä analysoimme aineiston. Lopuksi tarkastelemme opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

4.1. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, miten asiakasohjaaja voi tukea omaisettoman asiakkaan valinnanvapauden toteutumista. Lisäksi tarkoituksena on saada selville toimintamalleja, joita johdon on mahdollista viedä eteenpäin asiakasohjaajien työhön. Työ toteutetaan BIKVA-arviointimallia käyttäen viemällä asiakasraadilta saatu tieto asiakasohjaajille ja asiakasohjauksen johdolle.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä keinoja asiakasohjaajalla on työssään edistää omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden toteutumista?
2. Miten asiakasohjaajien työtä tulee kehittää omaisettomien ikäihmisten valinnanvapauden vahvistamisen suhteen?

Opinnäytetyön tavoitteena on asiakasohjaajan työn kehittäminen omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden toteutumisen näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on viedä tutkimustuloksia käsiteltäväksi ja tarvittaessa kiinnitettäväksi osaksi toimintaa yhdessä organisaatioiden esimiesten ja johdon kautta.

4.3. Laadullinen tutkimus ja BIKVA-arviointimalli

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii kuvaamaan tutkimusilmiötä tai -kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkijan on kuitenkin sisäistettävä tutkimuksen arvolähtökohdat, joilla on vaikutusta tutkittavan ilmiön ymmärtämiseen. Tarkoituksena laadullisessa tutkimuksessa ei ole todentaa jo olemassa olevia väittämiä, vaan löytää uusia näkökulmia ja tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161).

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa aineistonkeruun väline on inhimillinen eli tutkija itse. Tutkimusprosessin edetessä aineistoon liittyvät näkökulmat sekä tulkinnat kehittyvät. Tutkimustehtävä muotoutuu prosessin ajan, ja voi myös suuntautua uusiin aineistosta nouseviin teemoihin. Keskeistä on, että tutkija löytää aineistosta johtavat teemat, joiden perusteella tutkimuksellisia ratkaisuja tehdään ja tutkija kykenee rajaamaan tutkimusaihetta tiettyihin teemoihin, sillä muutoin tutkimuksesta tulee hajanainen. Rajaamisessa on kyse mielekkään ja selkeästi rajatun ongelmanasettelun löytymisestä, mutta toisaalta rajaamisessa on kyse myös tutkijan tulkinnasta; mikä on tutkijan mielestä aineistosta nouseva ydinsanoma, jonka tutkija haluaa nostaa tarkastelunsa keskipisteeksi. (Kiviniemi 2018, 62-63.)

BIKVA tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering” ja tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja asiakkaiden arvioinnin perusteella kehittää työtä ja palveluja edelleen asiakaslähtöisemmiksi. Tämä tapahtuu mallin mukaan seuraavasti: 1. Asiakkaiden ryhmä-/yksilökeskustelu, jossa asiakkaat pohtivat palvelujen hyviä ja huonoja puolia; 2. Kenttätyöntekijöiden ryhmäkeskustelu, jossa he keskustelevat asiakkaiden palautteesta; 3. Johtohenkilöiden ryhmäkeskustelu, jossa he keskustelevat asiakkaiden ja työntekijöiden palautteesta; 4. Päätäjien ryhmäkeskustelu, jossa he keskustelevat eri vaiheiden kautta rakentuneesta tiedosta, arviosta ja pohtivat palveluiden kehittämisen mahdollisuuksia. (Krogstrup 2004, 7, 15.)

Erityisenä tavoitteena BIKVA-arviointimallissa on kenttätöntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Mikäli halutaan, että todellinen työ ja hyvän asiakastyön kriteerit ovat sopusoinnussa, myös johdon ja poliittisten päättäjien haastattelujen tavoitteena voi olla välttämätöntä, että he muuttavat saatujen palautteiden perusteella tekemiään ratkaisuja. (Krogstrup 2004, 13.)

Tyypillisimpänä aineistonkeruumenetelmänä BIKVA-arviointimallissa on ryhmähaastattelu, mutta se ei ole kuitenkaan ole mallin käytön edellytys, vaan haastattelu voidaan perustellusti toteuttaa myös yksilöhaastatteluna (Krogstrup 2004, 11). Etuna ryhmähaastatteluissa on se, että siten pystytään keräämään nopeasti tietoa tutkittavasta ilmiöstä useammalta henkilöltä. Toisaalta ryhmä voi korjata haastattelussa esiin tulleita väärinymmärryksiä, mutta toisaalta ryhmän paine ja hierarkia saattaa estää vaikeiden asioiden käsittelyn. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.)

Teemahaastattelu on yksi puolistrukturoiduista menetelmistä, jossa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samoja. Teemahaastattelussa oleellisinta on saada tietoa tietyistä aihepiireistä, eikä edetä tietyn yksityiskohtaisen kysymysrungon mukaisesti. Tämä vapauttaa haastattelutilannetta ja tuo haastateltavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Haastattelu on eräänlainen keskustelu, jossa tutkija pyrkii saamaan selville haastateltavilta tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat asiat. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 24) Yksilöhaastattelussa tuo kohtaaminen tapahtuu vain haastattelijan ja haastateltavan välisenä kohtaamisena, jos haastattelijoita on yksi. Haastattelussa ihminen tulee kohdata ihmisenä eikä vain tiedon tulkkina; tämä tulee tiedostaa osana tutkijan eettistä toimintatapaa. Vuorovaikutus on myös avointa yllätyksille siitä huolimatta, että laadullinen haastattelu ei tarkoita ainoastaan valmiiden kysymysten esittämistä haastateltavalle. (Hyvärinen 2017, 32, 35).

Ryhmähaastattelun erityispiirteenä nähdään osallistujien välinen vuorovaikutus, jossa haastattelijalla on tilaa kuitenkin ohjaten keskustelua. Ryhmähaastattelu poikkeaa yksilöhaastattelusta siten, että osallistujat eivät välttämättä suuntaa puheenvuorojaan haastattelijalle, vaan saattavat kommentoida toisten osallistujien näkökantoja. Haastattelijan tulee tukea haastateltavien keskinäistä vuorovaikutusta, jotta erilaiset näkökannat tulevat esiin. (Pietilä 2017, 88-89.)

4.4. Aineistonkeruuprosessin kuvaus ja analysointi

BIKVA-arviointimallin avulla etenevä opinnäytetyö vaati aineiston keräämistä ja analysointia haastattelutasolta toiselle siirtyessä (Krogstrup 2004, 16). Toteutimme BIKVA-arviointimallin mukaisesti haastattelut ensin asiakastasolle haastatellen asiakasraadin jäseniä, tämän jälkeen työntekijätasolle haastatellen asiakasohjaajia ja lopuksi haastatelimme asiakasohjauksien johtoa. BIKVA-arviointimalliin kuuluu lisäksi poliittisten päättäjien ryhmähaastattelu (Krogstrup 2004, 7, 15). Jätimme kuitenkin BIKVA-arviointimallin viimeisen vaiheen eli poliittisten päättäjien ryhmähaastattelun toteuttamatta. Perustelimme tämän sillä, että opinnäytetyö keskittyy asiakasohjaajien työn sisällön kehittämiseen, joka kuuluu työnjohdollisesta ja resurssien näkökulmasta asiakasohjauksien johdon vastuualueeseen.

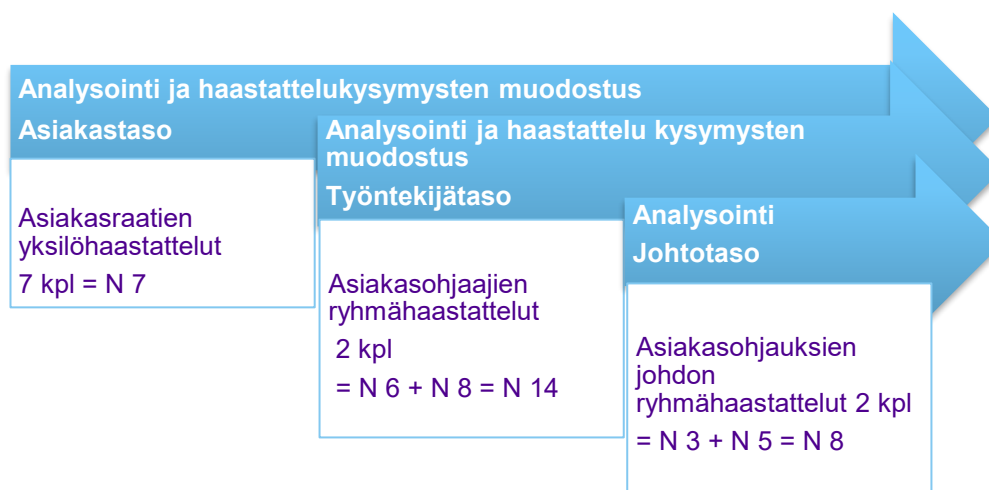
Saimme tutkimusluvut helmikuussa 2020 Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä ja Tampereen kaupungilta, jotka edustavat opinnäytetyössämme työntekijöiden ja johdon haastattelutasoa. Maaliskuussa 2020 esittelimme asiakasohjaajille ja johdolle opinnäytetyön teemaa PowerPoint-diaesityksellä (liite 3). Asiakasraatilaisten oli tarkoitus järjestää kolme ryhmähaastattelua: yksi Päijät-Hämeessä ja kaksi Tampereella maaliskuun-huhtikuun 2020 aikana. Näihin haastatteluihin olimme lähettäneet jo kutsut (liite 4), kunnes Covid19-epidemian vuoksi kokoontumiset kiellettiin ja ryhmähaastattelut jouduttiin perumaan. Päädyimme lähettämään ryhmähaastattelun peruuntuessa asiakasraatilaisten pyynnön puhelinhaastatteluun osallistumisesta yksilöhaastatteluna (liitteet 5 ja 6). Pyyntö perusteella meille ilmoittautui seitsemän asiakasraatilaista, joiden kanssa sovimme ajan puhelinhaastattelulle. Nämä toteutettiin ajalla 24.3.-16.4.2020. Haastatteluun osallistuneille asiakasraatilaisten lähetimme ”Tutkimuslupa asiakasraadin jäsenelle” -lomakkeen (liite 7), jonka he palauttivat postitse. Nauhoitimme ja litteroimme haastattelut. Haastattelut olivat kestoltaan 35 – 60 min. Asiakasraatilaisten haastatteluista kertyi litteroitua materiaalia yhteensä 57 A4:n liuskaa (fontti Calibri, fontin koko 11, riviväli 1). Haastatteluaineisto on hävitetty asianmukaisesti opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

Asiakasraatilaisten haastattelujen analysoinnin perusteella rakentuivat teemat asiakasohjaajien haastatteluihin. Tarkoituksena oli toteuttaa asiakasohjaajien

ryhmähaastattelut sekä Lahdessa että Tampereella fyysisinä kokoontumisina, mutta teimme nämä kaksi ryhmähaastattelua virtuaalisesti käyttäen etäkokousta Microsoft Teams -sovelluksen kautta. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaajien haastattelu oli 6.5.2020 ja Tampereen kaupungin asiakasohjaajien haastattelu toteutettiin 19.5.2020. Ryhmähaastatteluun osallistui Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaajista kahdeksan työntekijää ja Tampereen kaupungin asiakasohjaajia omassa ryhmähaastattelussaan oli kuusi työntekijää. Asiakasohjauksien ryhmähaastattelut olivat kestoltaan 1h 50min ja 1h 49min. Asiakasohjaajien ryhmähaastatteluista kertyi litteroitua materiaalia yhteensä 23 A4:n liuskaa (fontti Calibri, fontin koko 11, riviväli 1). Jätimme litteroimatta osan omista puheenvuoroistamme, joissa käsittelimme asiakasraatilaisten analyysin tuloksia, sillä keskiössä oli haastateltavien tuottama aineisto. Haastatteluaineisto on hävitetty asianmukaisesti opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

Asiakasohjauksien johdon haastattelujen teemat muodostuivat asiakastason ja asiakasohjaajien haastattelujen analysoinnin pohjalta. Tampereen asiakasohjauksen johdon ryhmähaastattelun toteutimme 5.6.2020 organisaation toiveen mukaisesti virtuaalisesti käyttäen etäkokousta Microsoft Teams -sovelluksen kautta. Tähän haastatteluun osallistui kolme asiakasohjauksen johdon jäsentä. Puolestaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirin johdon haastattelimme ryhmänä 10.6.2020 yhteisessä tapaamisessa Lahdessa. Tähän haastatteluun osallistui viisi asiakasohjauksen johdon jäsentä. Asiakasohjauksien johdon ryhmähaastattelut olivat kestoltaan 2h ja 2h10min. Asiakasohjauksien johdon haastatteluista kertyi litteroitua materiaalia yhteensä 28 A4:n liuskaa (fontti Calibri, fontin koko 11, riviväli 1). Myös näistä haastatteluista jätimme osan omista puheenvuoroistamme litteroimatta. Haastatteluaineisto on hävitetty asianmukaisesti opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

Alla olevassa kuviossa 3 on esitettyä Bikva-arviointimallin mukainen tutkimuksen eteneminen opinnäytetyössämme. Seuraavissa tekstikappaleissa on kerrottu tarkemmin haastattelujen toteutus ja aineiston analysointi eri haastattelutapa-
soilla (kuvio 3).



Kuvio 3. BIKVA-arviointimallin mukainen tutkimuksen eteneminen.

4.4.1 Asiakasraatilaisten haastattelujen toteutus ja analysointi

Opinnäytetyön asiakasnäkökulman aineistonkeruun toteutimme yksilöhaastatteluina: haastattelimme asiakasraatien ikäihmisiä annetusta teemasta sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä että Tampereen kaupungissa. Haastattelun runko asiakasraadeille on liitteenä (liite 8). Teemahaastattelu koostui kolmesta kokonaisuudesta: kahden eri palvelutarpeiden selvittämistilanteen kautta, jossa asiakasohjaaja kohtaa omaisettoman ikäihmisen kotikäynnillä eli tilanteet, jossa 1. ikäihmisen päätöksentekokyky ei ole heikentynyt ja 2. tilanne, jossa päätöksentekokyky on heikentynyt. Edellä mainittujen lisäksi selvitimme kohtana 3. toiminnan kehittämistä liittyen asiakasohjaajien työhön, omaisettomuuteen ja valinnanvapautteen liittyvien teemojen näkökulmasta.

Ikosen (2017, 233) mukaan puhelinhaastattelussa tallentuu sanallisesti rikkaampi ja runsaampi aineisto, koska kaikki asiat pitää ilmaista sanallisesti, mutta toisaalta tässä sanaton viestintä jää puuttumaan. Yleisesti palvelutarpeen arviointi oli suurimmalle osalle asiakasraatilaista tuttu tilanne joko omaisen tai tutun roolissa tai asiakkaan roolissa. Osalle asiakasraatilaista palvelutarpeen arvioinnin tilanne ei ollut tuttu, joten näille haastatelluille kerroimme haastattelun alussa tarkemmin asiakasohjauksen tehtävästä ja minkälaisia asioita palvelutarpeen arvioinnissa käydään läpi. Asiakasraatilaista kukaan ei ollut omaiseton, joten haastattelukysymyksissä he joutuivat eläytymään tilanteeseen omaisettomana. Vai-

kutti siltä, että asiakasraatilaisten oli ehkä hieman helpompi miettiä palvelukartoitustilannetta, jossa on kyseessä asumispalveluihin hakeutuminen kuin kotihoidon palvelujen aloitus. Molempia tilanteita esiintyi kuitenkin asiakasraatilaisten pohdinnoissa.

Nauhoitimme haastattelut ja tämän jälkeen litteroimme aineiston. Aineiston analyysimenetelmänä oli abduktiivinen eli teoriaohjaavasti yhteisten teemojen etsiminen asiakkaiden haasteluista. Teoriaohjaavassa analyysimallissa on teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät pohjaudu kuitenkaan suoraan teoriaan. Aikaisempi tieto ohjaa analyysia, mutta analyysiteemat valitaan aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80.)

Teemoittelimme sisällönanalyysin avulla litteroimamme aineiston. Tämä on yksi laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmistä, jonka tavoitteena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon ja siten muodostaa selkeitä ja johdonmukaisia päätelmiä tutkittavasta aiheesta. Laadullisessa tutkimuksessa tulee olla käynnissä jatkuva looginen päättely ja tulkinta, jossa aineisto hajottamisen jälkeen ensin käsitteellistetään ja sen jälkeen kootaan loogiseksi kokonaisuudeksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 221-225.) Asiakasraatilaisten haastatteluista nousseiden teemojen pohjalta kokosimme teemahaastattelun aihepiirit asiakasohjaajille Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ja Tampereen kaupungin asiakasohjauksessa. Tässä taulukossa on esimerkki asiakasraadin jäsenten haastatteluiden analyysistä (taulukko 1).

Kokonaisuudet asiakasraatien jäsenten teemahaastattelukysymyksistä	Kokonaisuus teemahaastattelussa	Alkuperäisilmaisu-asiakasraatien jäsenten yksilöhaastattelussa	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Asiakasohjaajan keinot tukea omaisettoman ikäihmisen päätöksentekoa, kun päätöksentekokyky ei ole heikentynyt.	Palveluvaihtoehtojen esitleminen	"ne pitäis varmaan esitellä silleen niin kun samanarvoisesti"	Palvelujen esittelyä pitää tehdä samanarvoisesti	Toimintatapoja palveluista kertomiseen	Palveluvaihtoehtoista kertominen	Valinnanvapautta vahvistaa tiedon saanti palveluista ja vaihtoehtoista selkeällä kielellä
Asiakasohjaajan keinot tukea omaisettoman ikäihmisen päätöksentekoa, kun päätöksentekokyky on heikentynyt.	Palveluvaihtoehtojen esitleminen	"useita vaihtoehtoja ei kannata esittää, jos ihmisen käsityskyky ja päätöksentekokyky on alentunut, -- et kyl pakko karsia sitten ammattilaisen niitä pois"	ammattilaisen pitää karsia vaihtoehtoja pois	Asiakasohjaajan pitää rajata vaihtoehtoja asiakkaalle	Palveluvaihtoehtoista kertominen	Asiakasohjaajan ammattitaito omaisettoman asiakkaan valinnanvapauden toteutumisessa
Toiminnan kehittäminen	Keinoja omaisettomien ikäihmisten valinnanvapauden vahvistamiseen	"Siinä pitäis olla ihmisen, on se sitten asiakasohjaaja tai muu, niin olla niin ku omaisena hänen kanssaan"	Asiakasohjaajan pitäisi olla omaisena asiakkaalle	Ehdotuksia omaisettomalle tukiverkostoksi	Näkemyksiä omaisettomuudesta	Omaisettomuus

Taulukko 1. Esimerkki asiakasraatien jäsenten haastatteluaineiston analyysistä.

4.4.2 Asiakasohjaajien haastattelujen toteutus ja analysointi

Seuraavassa vaiheessa järjestimme ryhmähaastattelut teemahaastatteluna asiakasohjaajille sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirissä että Tampereella asiakasohjausyksikössä. Molemmissa yksiköissä asiakasohjaajia oli kymmeniä, joten koko ryhmälle ei ollut mielekästä järjestää haastattelua. Pyysimme organisaatioita valitsemaan asiakasohjaajien keskuudesta 4-6 haastatteluun osallistujaa. BIKVA-arviointimallissa suositellaan haastattelijaksi osallistujalle tuntematonta haastattelijaa (Krogstrup 2004, 26). Näin ollen Mari Kovanen haastatteli Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajaryhmän ja Laura Nummela Tampereen asiakasohjaajaryhmän.

Asiakasohjaajien ryhmähaastattelussa esitettiin keskustelun pohjaksi asiakasraatilaisten vastauksista kootut PowerPoint-diat, jotka toimivat teemahaastattelun runkona (liite 9). Tämän perusteella asiakasohjaajat arvioivat ja kehittivät omaa toimintaansa omaisettomien ikäihmisten palvelutarpeen arviointitilanteessa sekä pohtivat omaisettomien ikäihmisten valinnanvapautta asiakasohjauksessa. Nauhoitimme ja litteroimme molemmat ryhmähaastattelut. Litteroitu

aineisto teemoiteltiin sisällönanalyysin avulla. Analyysimenetelmänä käytimme teoriaohjaavaa analyysia samoin kuten asiakkaiden teemahaastatteluiden analyysin suhteen edelle kuvasimme. Tämän jälkeen koostimme sekä asiakasraadeilta että asiakasohjaajilta saadut tulokset molempien organisaatioiden asiakasohjausten johdon ryhmähaastattelua varten. Tässä taulukossa on esimerkki asiakasohjaajien haastatteluiden analyysistä (taulukko 2).

Alkuperäisilmaisu asiakasohjaajien ryhmähaastattelu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
"käynneillä yritetään olla varovaisia ja kuunnella ja haastatella ja olla sillai herkkillä, että se ihminen ehkä kertoo siitä taustastakin"	Käynnillä luodaan vuorovaikutus ja tutustutaan	Asiakkaan ja asiakasohjaajan luottamuksellisen suhteen luominen vuorovaikutuksessa	Kohtaamisen kautta asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin pääseminen	Avoin dialogi ja vuorovaikutus asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä
"tuodaan vaihtoehdot sel-laisenaan esille kuin ne on saatavilla, ettei jätetä tar-koituksen mukaisesti jotain esittelemättä, riippumatta päätöksentekokyvystä"	Asioiden käyminen läpi samalla tyylillä riippumatta, onko päätöksentekokyky heikentynyt	Asiakasohjaaja kertoo vaihtoehdoista yhdenvertaisesti myös asiakkaalle, jolla päätöksentekokyky heikentynyt	Vaihtoehdoista kertominen yhdenvertaisesti	Palveluvaihtoehdoista kertominen
"on otettu niitä listauksia sieltä koneelta ja kerrottu vähän, missä päin kaupunkia ne on"	Käydään asiakkaan kanssa läpi palvelutuot-tajalistaa kotikäynnillä	Käydään läpi yhdessä palvelutuot-tajalistausta asiakkaan toiveet huomioiden	Vaihtoehtojen rajaaminen asiakkaan parhaaksi	Asiakasohjauksen antama ohjaus ja puolueettomuus

Taulukko 2. Esimerkki asiakasohjaajien haastattelun analyysistä.

4.4.3 Johdon haastattelujen toteutus ja analysointi

Veimme asiakasraadeilta ja asiakasohjaajilta saadut kehittämissuhteet koottuina molempien organisaatioiden asiakasohjauksien johdolle, joiden tehtävänä on työnjohdollisesti ja resurssien sekä muiden toimenpiteiden puitteissa organisoida asiakasohjaajien työtä. Toteutimme teemahaastattelut siten, että molemmissa organisaatioissa järjestettiin asiakasohjauksen johtoon kuuluville ryhmähaastattelu, jossa me molemmat opinnäytetyöntekijät toimimme haastattelijoina. Nauhoitimme, litteroimme ja analysoimme haastattelut sisällönanalyysin avulla teoriaohjaavasti.

Asiakasohjauksien johdon teemahaastatteluissa esitettiin keskustelun pohjaksi asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien vastauksista kootut PowerPoint-diat (liite 10). Tämä oli pohjana asiakasohjauksien johdon pohdinnoille asiakasohjaajien työn nykytilasta ja kehittämisestä omaisettomien ikäihmisten palvelutarpeen arviointitilanteen suhteen. Teemahaastattelu antoi heille myös yleiskuvan ikääntyneiden omaisettomien asiakkaiden valinnanvapauden vahvistamisesta asiakasohjaustilanteissa ja näin ollen heidän yleiselle käsitykselleen omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden toteutumisesta. Tässä taulukossa on esimerkki asiakasohjauksien johdon haastatteluiden analyysistä (taulukko 3).

Alkuperäisilmaisu-asiakasohjauksien johdon ryhmähaastattelu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
"he (asiakasohjaajat) osaa antaa mahdollisimman sellaista yksityiskoh- taista ja oikeanlaista tie- toa ja sitten puntaroida niitä yksilöllisesti juuri sille asiakkaalle sopi- vuutta"	Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänelle sopi- vista vaihtoehdoista	Asiakasohjaaja rajaa asiakkaalle sopivimmat vaihtoehdot	Asiakkaan parhaan tun- nistaminen asiakkaan taustan tuntien ja pää- töksenteon tukeminen palveluvaihtoehtoja raja- ten	Palveluvaihtoehto- jen rajaaminen asi- akkaan parhaaksi
"et se ei oo mikään itses- tään selvyyt, et heillä on niin ku tosi korkea se kynnyks tehä sitä päätöstä yksin"	Asiakkaan puolesta päättäminen ei ole it- sestäänselvyys, mikä johdon mielestä hyvä asia	Asiakkaan puolesta päättäminen lisää- asiakasohjaajan vas- tuuta ja puolesta päät- täminen ei ole itsestään selvyyt	Asiakasohjaajan työtä eettisesti haastavat asiat	Asiakasohjaajan eettisen ajattelun jatkuva kehittäminen
"asiakasohjaaja on hir- veen avain asemassa että, hänellä on se tietokone mukanaan, josta hän voi sit näyttää"	Asiakasohjaaja avain- asemassa, sillä hänellä tietokone, josta tietoja voi esitellä	Tietokone mahdollistaa tiedon esittelyn koti- käynnillä	Tietokone mahdollistaa palveluvaihtoehtojen esittelyn kotikäynnillä	Tietokone mukana asiakasohjaajan koti- käynnillä palvelu- vaihtoehtojen esitte- lyyn

Taulukko 3. Esimerkki asiakasohjauksien johdon haastattelun analyysistä.

4.5. Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisten kysymysten pohdinta kulkee rinnalla kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkijan tulee pohtia eettisiä kysymyksiä tehdessään ratkaisuja tutkimuskohteen ja -menetelmän valinnasta, aineiston hankinnan ja tieteellisen tiedon luotettavuudesta sekä tutkittavien kohtelusta ja tutkimuksen tulosten vaikutuksien osalta. (Kuula 2011, 9.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on julkaissut vuonna 2012 ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa” -ohjeet tutkimuksen etiikasta ja luotettavuudesta. Ohjeistuksen keskiössä ovat tutkimuksessa noudatettava rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten käsittelyssä ja tutkimustuloksia arvioidessa. Tarvittavat tutkimusluvut on hankittuna sekä tietoaineistot tallennettu tieteelliselle tiedolle vaaditulla tavalla. Tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sovelletaan koko tutkimuksen ajan sekä tutkimusta julkaistessa käytetään avointa ja vastuullista tiedeviestintää, myös huomioiden ja kunnioittaen muiden tutkijoiden tekemää työtä viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. Lisäksi sidonnaisuudet on ilmoitettuna asianosaisille tutkimukseen osallistuville sekä raportoitu tutkimuksen tuloksia julkaistessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Olemme pyrkineet kuvaamaan mahdollisimman tarkasti opinnäytetyöprosessimme eri vaiheet aiemmassa aineistonkeruuprosessin kuvausta ja analysointia koskevassa kappaleessa (kappale Aineistonkeruuprosessin kuvaus ja analysointi 4.4.). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistus ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa” on ollut lähtökohtana opinnäytetyömme teossa ja raportoinnissa. Organisaatioista olemme saaneet tutkimusluvut, haastatteluihin osallistuminen on ollut haastatelluille vapaaehtoista ja haastateltavia on informoitu asianmukaisesti tutkimuksesta sekä raportoinnissa on käytetty avointa ja vastuullista tiedeviestintää.

Olemme opinnäytetyöntekijöinä käyneet eettistä pohdintaa tutkimuksen alusta alkaen. Tutkimuskysymykset ovat nousseet esiin työssämme kohtaamistamme tilanteista ja ikääntyneiden palveluissa työskentelyn perusteella olemme halunneet korostaa niiden asiakkaiden asemaa, jotka ovat työorganisaatioidemme näkökulmasta asiakkaita, joilla ei ole omaisresurssia huolehtimassa. Nämä asiakkaat saattavat tulla asiakasohjauksen tietoisuuteen esimerkiksi sosiaalihuoltolain huoli-ilmoitusten perusteella.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista arvioida esimerkiksi seuraavin kriteerein: uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys.

Tutkimuksen uskottavuudessa tutkijan on varmistuttava siitä, että tutkimustulokset vastaavat tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden käsityksiä tutkimuskohteesta. Tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa myös samaa aihetta tutkivien henkilöiden kanssa käyty vuoropuhelu. Vahvistettavuudessa on kyse siitä, että koko tutkimusprosessi on kirjattu avoimesti: tutkijan tehtävänä on raportissaan antaa mahdollisimman selkeä ja johdonmukainen käsitys tulkinnoistaan sekä siitä, miten on tulkintaansa päätenyt. Toisaalta samaa asiaa tutkivat tutkijat eivät välttämättä päädy samasta ilmiöstä raportoidessaan samoihin tuloksiin ja johtopäätelmiin. Reflektiivisyydellä tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa sitä, että tutkijan on oltava tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksessa; tämä on avattava lukijalle myös raportoinnissa. Puolestaan siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tulokset ovat siirrettävissä muihin vastaaviin tilanteisiin. (Kylmä & Juvakka 2007, 128-129.)

Tässä opinnäytetyössä BIKVA-arviointimallin ensimmäiseen vaiheeseen haastateltaviksi asiakkaita valikoituivat organisaation asiakasraatilaiset. Kävimme pohdintaa haastateltavasta asiakasryhmästä tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista; oliko mahdollista saada omaisettomia asiakkaita haastateltaviksi. Totesimme omaisettomien asiakkaiden seulonnan asiakas- ja potilastietojärjestelmistä kuitenkin haastavaksi. Yhteistyöorganisaatioiden kanssa opinnäytetyöstä keskustellessamme pohdimme sitä, että asiakasraatien osallistajat voisivat olla sopivia haastateltavia omaisettomien valinnanvapautta käsittelevään teemaan. Opinnäytetyömme asiakasraatilaiset eivät kuitenkaan välttämättä olleet kotihoidon tai asumispalvelujen asiakkaita, vaan ikäihmisiä, jotka olivat halunneet asiakasraadin jäseniksi.

Asiakasraatilaisten haastattelurungon olimme koonneet siten, että heidän täytyi pohtia valinnanvapautta omaisettoman asiakkaan näkökulmasta. Asiakasraatilaisten haastattelut oli alun perin suunniteltu toteutettavaksi BIKVA-mallin mukaisesti ryhmähaastatteluna, mutta Covid19-epidemian myötä suunnitellut haastattelut jouduttiin muuttamaan yksilöhaastatteluiksi puhelimitse; kenties ryhmähaastattelujen avulla asiakasraatilaistiltilta olisi voinut saada vielä laajempaa näkökulmaa teemasta. Voidaan kuitenkin todeta, että tutkimuksen luotettavuuden kannalta asiakasraatilaiset pohtivat omaisettomuuden teemaa monipuolisesti ja eri haastatteluissa toistuivat samat vastaukset.

Asiakasohjaajille järjestetyt ryhmähaastattelut toteutettiin Teams-etäyhteyden kautta siten, että Mari Kovanen haastatteli Päijät-Hämeen Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaajia ja Laura Nummela haastatteli Tampereen kotihoidon asiakasohjaajia, jotta haastattelijan tuttuus kollegana ei vaikuttaisi haastateltavien vastauksiin. Haastattelimme yhdessä asiakasohjauksien johdon: toisen Teams-etäyhteydellä ja toisen ryhmäkokouksena. Ryhmähaastattelu Teams-etäyhteydellä ei ehkä tarjonnut ryhmähaastattelun jäsenille samoin tavoin dialogisen keskustelun mahdollisuutta, jonka ryhmäkokouksena toteutettu sanaton viestintää sisältävä haastattelu olisi mahdollistanut. Kokonaisuudessaan tutkimuskysymysten kannalta tietoa saatiin BIKVA-mallin avulla runsaasti eri haastatelluilta ryhmiltä, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien uskottavuuden ja reflektiivisyyden näkökulmasta olemme olleet tyytyväisiä siihen, että opinnäytetyö toteutettiin pariryönä. Koko opinnäytetyön teon ajan olemme käyneet yhteistä pohdintaa ja keskustelua, ja täten muodostaneet kokonaisuuden, jossa näkyy molempien osaaminen, kokemus sekä perehtyneisyys omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautteen. Tutkimuksen siirrettävyyden näkökulmasta tämän opinnäytetyön tulokset ovat käytettävissä myös muihin organisaatioihin, joissa pohditaan omaisettomien ikäihmisten valinnanvapautta.

5 OMAISETTOMAN IKÄIHMISEN VALINNANVAPAUDEN TUKEMISEN MAHDOLLISUUDET

Tulososion olemme koonneet viiden eri kappaleen alle: ajatuksia omaisettoman ikäihmisen asemasta, omaisettoman ikäihmisen kokonaisvaltainen palvelutarpeen selvittäminen, palveluvaihtoehtoista kertominen, päätöksenteko palveluvaihtoehtoista sekä asiakasohjaaja omatyöntekijänä omaisettomalle ikäihmiselle. Jokaisessa kappaleessa käymme ensin läpi BIKVA-mallin mukaisesti asiakasraatilaisten vastaukset, tämän jälkeen asiakasohjaajien arvioinnin, joka perustuu analysoimiimme asiakasraatilaisten tuloksiin sekä lopuksi asiakasohjauksien johdon arvioinnin, joka perustuu asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien analysoituihin tuloksiin. Tulosten kuvaamisen tueksi olemme valinneet aineisto-otteita, jotka ovat sisennetty ja kursivoitu. Jokaisen kappaleen loppuun on vielä koottu yhteenvetotaulukko kunkin kappaleen asiasisällöstä.

5.1. Ajatuksia omaisettoman ikäihmisen asemasta

Asiakasraatilaiset

Asiakasraatilaisten mukaan omaisettomuutta tulisi ennaltaehkäistä ja antaa ennakkoon tietoa varautumisesta tilanteeseen, jos päätöksentekokyky heikkenee. Ennakoiva yleinen neuvonta, matalan kynnyksen paikat ja tieto valinnanmahdollisuuksista vapaaehtoistoiminnassa vahvistaisivat asiakasraatilaisten mielestä omaisettomien ikäihmisten valinnanvapautta. Asiakasraatilaiset toivat esiin, että tietotekniikka voisi olla apuna vahvistamassa valinnanvapautta asiakkaille. He esittivät tiedon kokoamiseen ratkaisuksi sähköistä järjestelmää.

Et ois pitänyt etukäteen ottaa selville just. Et varmasti nämä, joilla ei oo omaisia, niin tämmöiset asiat jää niinku epäselväksi, et jos älli menee, niin miten sitten toimitaan.

Asiakasraatilaiset pohtivat, että omaisettoman asemaan liittyä haasteita ikäännyessä. Heidän mielestään omaisettomia voisivat olla ikäihmiset, joilla olisi omaisia.

He toivat esiin, että yksin oleminen ikääntyessä voi valintana kääntyä omaisetonta vastaan hänen toimintakykynsä heiketessä. Asiakasraatilaiset pohtivat, että omaisettomat ikäihmiset ovat tuolloin eri asemassa palvelujen saamisen ja vertailun suhteen kuin ikäihmiset, joilla on omaisia selvittämässä asioita palveluihin liittyen. Yleisesti asiakasraatilaiset ideoivat esimerkiksi erilaisia yhteisöllisen asumisen mahdollisuuksia omaisettomille ikäihmisille.

Asiakasohjaajat

Osalla asiakasohjaajista oli haastavaa kommentoida asiakasraatilaisten näkemyksiä sellaisen tilanteen osalta, kun asiakkaana on omaiseton ikäihminen sen sijaan, että asiakkaana on ikäihminen, jolla on omaisia. Muutamit asiakasohjaajat esittivät, että heidän mielestään on harvinaista, että asiakkaalla ei olisi ketään omaista.

Joo se on varmaan aika harvinainen tilanne, et ei olis yhtään ketään, et ei ole ketään semmosta esimerkiks ystävää tai ketään, joka pystyis vähän auttamaan että, mutta tässä on kaikesti kysymys se, että jos on semmonen niin mitäs sitten.

Omaisettomia asiakkaita ajatellen asiakasohjaajat toivat esille etsivän vanhus-työn tarpeellisuuden asiakkaiden tavoittamiseen. Asiakasohjaajat nostivat esiin myös sen, että heillä pitäisi olla jokin järjestelmä sellaisten omaisettomien ikäihmisten säännölliseen kontaktointiin, jotka eivät vielä ole vielä palvelujen piirissä.

Onko se siis meidän asiakasohjaaja vai kuka, et pitäis oikeasti ruveta näitä ikääntyviä ihmisiä kontaktoimaan jo hyvissä ajoin ja päästäis tavallaan kiinni niihin palvelutarpeisiin.

Asiakasohjaajat näkivät asiakasraatilaisten tavoin erittäin tärkeänä ennakkoinnin omaisettomien asiakkaiden elämässä. Asiakasohjaajien mukaan neuvontapalveluja ja ennakkointia pitäisi lisätä nimenomaan siinä elämänvaiheessa, jolloin asiakkaalla on vielä päätöksentekokykyä suunnitella omia toiveitaan ja valintojaan

tulevaisuuteen. Asiakasohjaajat toivoivat ennakkointia ja tulevaisuuden suunnittelemaa etukäteen omaisettomilta asiakkailta myös siinä tarkoituksessa, ettei asiakasohjaajien tarvitsisi tulevaisuudessa tehdä päätöksiä asiakkaiden puolesta.

Tietoisuuden lisääminen, että ihmiset on tietoisia oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan jo ennen kuin niitä palveluita tarvitaan.

Heidän mielestään olisi hyödyllistä tietää ennakkoon asiakkaan historiasta etenkin, jos omaisettoman ikäihmisen muisti on heikentynyt. Asiakasohjaajien mielestä ennakkointi elämänhistoriatiedon keruuseen olisi hyödyllistä omaisettoman ikäihmisen laatiman elämänlaatutestamentin tai muun vastaavan muodossa.

Asiakasohjauksien johto

Asiakasohjauksien johdon haastatteluissa tuli esiin samanlainen ilmiö kuin asiakasohjaajilla; heidän oli haastavaa kommentoida asiakasraatilaisten näkemyksiä tilanteissa, joissa asiakkaana on omaiseton ikäihminen sen sijaan, että asiakkaalla olisi omaisia. Asiakasohjauksien johto pohti myös sitä, että omaisettomalla ikäihmisellä saattaisi olla ystäviä, mutta ystävät eivät vain haluaisi olla ikäihmisen yhteyshenkilöinä virallisissa tahoissa.

Onko silti jotain ystäviä tai tuttavuuksia, vaikka ei halua tuollaiseen (asiakastietojärjestelmän asiakkaan yhteyshenkilö) nimeä?

Asiakasohjauksien johdon mielestä vastuu vanhenemisesta on jokaisella itsellään. Ajatus vastuusta ja ikäihmisen omaisettomuuteen liittyvistä haasteista on samankaltainen kuin asiakasraatilaisten, jotka kokivat omaisettomuuden ja yksin olemisen valintana kääntyvän henkilöitä itseään vastaan ikääntyessä. Asiakasohjauksien johdossa esitettiin samankaltaisia ajatuksia kuin asiakasraatilaisten olivat esittäneet; tarve saattaa omaisettomat henkilöt sosiaalisesti yhteen esimerkiksi matalankynnysten paikoissa, harrastuksissa ja sähköisten seuranhakupalveluiden kautta.

Vastuu on asiakkaalla, ollaan me sitten 5-kymppisiä, 6-kymppisiä tai 7-kymppisiä, niin otettais se vastuu meidän vanhuudesta ihan jo jokainen.

Oikeudellisesta ennakoinnista tiedottaminen koettiin asiakasohjauksien johdon mielestä tärkeänä ja yhteisenä asiana niin ennakoivissa neuvovissa palveluissa, järjestöissä ja laajemmin yhteiskunnassa ennen asiakasohjauksen palveluihin päätymistä. Tämä ajatus on samankaltainen asiakasraatilaisten kanssa. Asiakasohjauksien johto pohti, että olisi tarpeellista tavoittaa omaiset ikäihmiset, ennen kuin he ovat omaisettomia etenkin oikeudelliseen ennakointiin liittyvien asioiden osalta. Tämä ajatus on yhteneväinen asiakasohjaajien kanssa. Asiakasohjauksien johto tunnisti tämä olevan haasteellinen asia, jos ikäihmiset eivät itse koe tarvetta päätöksien tekemiseen esimerkiksi edunvalvontavaltuutuksesta.

Heidät pitäisi löytää ennen kuin he on omaisettomia ja silloin saada ne asiat niin kun valmiiksi päätettyä.

Omaisettomien tavoittamiseen asiakasohjaajien taholta ehdotettiin etsivää työtä ja osin asiakasohjauksen johto oli samaa mieltä. Tämän kaltainen työ sijoittuisi asiakasohjauksien johdon mielestä ennaltaehkäisevien palvelujen alle, mutta asiakasohjaajien johto piti haasteellisena omaisettomien löytämistä.

No ehkä joku tosiaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen puolella etsivä työ, mutta mistä hekään etsii niitä omaisettomia, lehti-ilmoitusten perusteellako vai?

Palveluissa mukana olo pitäisi asiakasohjauksien johdon mukaan kontrollin omaisettoman ikäihmisen muuttuvista palvelutarpeista. Palvelutarpeiden muuttumisen suhteen tilanne oli heidän mielestään erilainen verrattuna henkilöihin, joilla on omaisia: omaiset toimivat palvelun varmistajina ja havaitsivat muutoksia asiakkaan tilanteessa. Tilanne asiakasohjauksen johdon mielestä oli asiakasta hyödyttävä etenkin niiden ikäihmisten kohdalla, joilla oli useampia omaisia.

Kotihoidon pitäisi huomata palvelutarpeen muuttumisia ja mikä heitä huolestuttaa, onhan se eri, jos siellä on monta omaista, jotka sitten hoitaa tämän omaisensa asioita.

Omaiseton jäisi palvelujen ulkopuolelle, kun hän ei ottanut palvelua vastaan, vaikka asiakasohjaaja olisi palvelutarpeen hänellä havainnut. Jos omaiseton ikäihminen ei uudelleen itse ottaisi yhteyttä palvelutarpeestaan, ei hän asiakasohjauksen johdon mukaan saisi palvelua. Toisaalta asiakasohjaajat olivat aiemmin todenneet, että tieto omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeesta tulee muilta tahoilta kuin asiakkaalta itseltään; kun asiakas ei koe tai tunnista omaa palvelutarvettaan. Tällaisia ikäihmistä tavataan uudelleen muiden tahojen yhteydenottojen seurauksena. Asiakasohjauksessa ei ollut johdon mukaan resurssia eikä selkeää prosessia asiakasohjauksen taholta seurata omaisettomien ikäihmisten tilanteita, koska lähipiirin omaavien asiakkaiden omaisten yhteydenottoihin pitäisi ennättää vastata eikä asiakasohjaaja ehtisi hoitaa kiireetöntä omaisettoman ikäihmisen tilanteen tarkastamista.

Asiakas jää vähän, et jos sieltä ei sitten oteta yhteyttä, niin myöskään meiltä ei oteta yhteyttä.

5.2. Omaisettoman ikäihmisen kokonaisvaltainen palvelutarpeen selvittäminen

Asiakasraatilaiset

Asiakasraatilaiset kokivat tärkeänä asiakasohjaajan kyvyn kohdata omaiseton ikäihminen. Kohtaamiseen tulisi heidän mukaansa varata riittävästi aikaa kotikäynnillä. Asiakasraatilaisten mielestä asiakasohjaajan tulisi pyrkiä palvelutarpeiden selvittämisen yhteydessä avoimeen vuorovaikutukseen kuuntelemalla omaisettonta ikäihmistä, antamalla hänelle tilaisuus kysymiseen ja rakentamalla keskustelua.

Hirveen paljon vaikuttaa näihin asioihin se vuorovaikutus että ...että jos joku rupee ammattilainen päällepäsmäröimään...niin tilanne on menetetty.

Asiakasraatilaisten mukaan asiakasohjaajan tulisi tiedostaa kohtaamisessa vaikuttavat asiat. Omaisettoman ikäihmisen elämänhistoriaan ja nykytilanteeseen tulisi asiakasraatilaisten mielestä perehtyä ennen kohtaamista. Asiakasohjaajan tulisi huomioida vuorovaikutuksessa ikäihmisen kognition taso. Hänet pitäisi kohdata kunnioittavasti myös silloin, kun hänen päätöksentekokykynsä on jo heikentynyt. Asiakasohjaajan tulisi tiedostaa asiakkaan yksilöllinen tilanne ja päästä selvyyteen hänen taustastaan.

Kyllä, silloin on ilman muuta se tunnettava se asiakkaan historia.

Omaisettoman ikäihmisen tilanne pitäisi asiakasraatilaisten mukaan selvittää kokonaisvaltaisesti. He painottivat, että ikäihmisen toiveita ja tarpeita tulee kuulla. Hänen oma näkemyksensä palvelutarpeesta tulisi selvittää. Asiakasohjaajan tulisi asiakasraatilaisten mielestä myös havainnoida niitä tarpeita, joita ikäihminen ei itse ilmaise. Asiakasraatilaisten pohtivat asiakasohjaajan olevan vieraan asemassa palvelukartoitustilanteessa omaisettoman ikäihmisen kotona, joten hänen ei ehkä ole helppoa kertoa kaikkia palvelutarpeitaan asiakasohjaajalle ja tilanteen selvittäminen vaatisi asiakasohjaajalta ammattitaitoa piilotettujen palvelutarpeiden havaitsemiseen.

No, kyllähän mä niinku haluaisin et niinku kartottas sen minun tilanteen niinku kokonaisuudessaan.

Kun kyseessä on omaiseton ikäihminen, jonka päätöksentekokyky on jo heikentynyt, korostui asiakasraatilaisten vastauksissa kotiympäristön ja arjessa selviytymisen havainnoinnin merkitys. Palvelutarpeiden selvittämisessä silloin, kun omaisettoman ikäihmisen päätöksentekokyky oli jo heikentynyt, asiakasraatilaisten esittivät hyödynnettävän moniammatillista yhteistyötä.

Siin ois kahden ihmisen näkemystä ja selvitettäis - - ja varmaan täytyy sitten käyttää näitä sosiaalipuolen asiantuntijoita ja niinku laajemmin semmosta moniammatillista.

Asiakasohjaajat

Asiakasohjaajat ajattelivat, että omaisetön päätöksentekokykyinen ikäihminen ottaa itse yhteyttä asiakasohjaukseen palvelutarpeistaan. Puolestaan omaisetön, jonka päätöksenteko on heikentynyt, ei ota asiakasohjaajien mukaan yhteyttä asiakasohjaukseen ja pyydä palvelutarpeen selvitystä. Tieto asiakkaan arjen haasteista tulee tällöin muilta tahoilta, kuten naapureilta ja terveydenhuollosta. Asiakasraatilaiset olivat tuoneet esiin, että asiakasohjaajien pitäisi ennakkoon tutustua omaisettoman ikäihmisen elämänhistoriaan, josta asiakasohjaajat kertoivat käytettävissään olevan vain potilastietojärjestelmästä saadun taustatiedon.

Asiakasohjaajat näkivät vahvuutenaan asiakkaan kohtaamisen, kuten asiakasraatilaiset olivat arvioineet. He kokivat tärkeänä kohtaamisen kautta luottamuksen luomisen omaisettomaan ikäihmiseen. Asiakasohjaajat kertoivat kohtaavansa asiakkaan omana persoonanaan ja tämän vaikuttavan vuorovaikutustilanteeseen. He tunnistivat asiakasraatilaisten näkemyksen siitä, että ikäihmisen kohtaaminen ja dialogin käyminen tulee tehdä arvokkaasti riippumatta hänen päätöksentekokyvystään. Asiakasohjaajat nostivat esiin vuorovaikutustilanteiden haasteet; kun omaisetön ikäihminen on vahvasti muistisairas, dialogin syntyminen on haastavaa.

Avoim dialogi pitää pitää yllä riippumatta asiakkaan päätöksentekokyvystä

Asiakasohjaajat näkivät avoimen dialogin ja kuuntelun väylänä tutustua asiakkaan elämänhistoriaan. Vuorovaikutuksen luominen edellytti asiakasohjaajien mielestä avointa asennetta ikäihmistä ja hänen tilannettaan kohtaan, jolloin luottamuksen synnyttyä asiakasohjaajilla oli mahdollisuus asiakkaan avautuessa tutustua myös hänen elämänhistoriaansa.

Asenne pitää olla avoin ja, että me saadaan jotain muutakin kuin se toimintakyky, että asiakas ehkä kertoo siitä historiastaan jotakin.

Asiakasohjaajien mukaan kotikäynti palvelutarpeiden selvittämiseen jo nykyisellään oli kokonaisvaltainen ja tietyt asiat pyritään selvittämään kaikilta ikäihmisiltä.

Tilanteen vaatiessa palvelutarpeiden selvitystä tehdään moniammatillisesti esimerkiksi gerontologisen sosiaalityön kanssa. Kotikäynnillä asiakasohjaajat pyrkivät havainnoimaan asiat, jotka voisivat vaikuttaa ikäihmisen palvelutarpeeseen. Näistä erityisesti he nostivat esiin omaisettoman ikäihmisen päätöksentekokyvyn, toimintakyvyn ja onko hänellä hyvä olla ympäristössään. He pohtivat, että palvelutarpeita tulee havainnoida herkästi, vaikka ikäihminen ei haluaisi ottaa vastaan palveluita.

Se ympäristön havainnointi, et mitkä kuuluu nähdä aina siellä että, tietää että asiakkaalla on hyvä siellä kotona.

Asiakasohjauksen johto

Asiakasraatilaiset olivat tuoneet esille omaisettoman ikäihmisen historian tuntemisen tärkeyttä kohtaamisessa, minkä myös asiakasohjaajat näkivät tärkeänä. Asiakasohjauksien johdossa tämä myös koettiin tärkeänä ja osittain haastetta tuovana tilanteessa, jossa tietoa omaisettoman ikäihmisen taustasta ei ole saatavilla ennalta. Asiakasohjauksien johdon mielestä kotihoidon palvelutarpeen arviointi pitäisi toteuttaa yhdellä kerralla, mutta kotihoidon asiakkuus on pitkä prosessi, eikä se rajoitu yhteen asiakasohjaajan käyntikertaan.

Mä en nää, miten se kotihoidon palvelutarpeen arviointi voidaan pilkkoo kahteen käyntiin?

Asiakasohjauksien johto oli sekä asiakasohjaajien että asiakasraatilaisten kanssa samaa mieltä siitä, että asiakasohjaajan kotikäyntiin olisi varattava riittävästi aikaa. Asiakasraatilaiset olivat nostaneet esiin asiakasohjaajan ja omaisettoman ikäihmisen välisen luottamuksellisen ilmapiirin syntymisen, minkä myös asiakasohjauksien johto näki tärkeänä. Asiakasohjaajat olivat omissa haastatteluisaan pohtineet omaisettoman ikäihmisen kohtaamista, jonka osalta asiakasohjauksien johto näki tärkeänä asiakasohjaajien osaamisen yksilölliseen kohtamiseen ja herkkyyteen havainnoinnissa. Asiakasohjauksien johto nosti esiin myös asiakasohjaajien esiin tuoman seikan siitä, että omaisettoman ikäihmisen kohtaamisessa esiin voi tulla asioita, jotka eivät ole olleet alkuperäinen syy käynnin tekemiselle.

Käynnille mennään avoimin mielin ja kuuntelevalla asenteella, ei se vanha paketti, joka siellä joka kerralla käydään, vaan katotaan tilannetta.

Asiakasohjauksien johdon mielestä merkittävässä roolissa omaisettoman ikäihmisen yksilöllisen tilanteen selvittämisessä oli kodin näkeminen ja ikäihmisen toiminta siellä. Näkemys oli yhteneväinen asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien kanssa. Asiakasohjauksen johdolta esitetyn mielipiteen mukaan asiakasohjaaja kartoittaisi palvelut, mutta asiakasohjauksen johdon mielestä omaisettoman ikäihmisen velvollisuus olisi tuoda asiakasohjaajalle esiin omia palvelutarpeitaan, etenkin kun kyse oli päätöksentekokykyisestä ikäihmisestä.

Asiakkaan vastuusta, toki ymmärrän rajoitteet vanhoilla ihmisillä, ei voi apua pyytää ja itse pitää pärjätä, mutta se mistä lähetään – avoimuus puolin ja toisin.

Asiakasohjauksien johto näki tärkeänä kollegiaalisen tuen merkityksen asiakasohjaajien kesken, kun asiakkuuteen tulee omaiseton ikäihminen. Asiakasohjauksien johdossa havaittiin myös koulutustarpeita asiakasohjaajien tekemään työhön: asiakkaan kohtaamiseen ja omaisettomuuteen. Tärkeänä nähtiin asiakasohjaajan persoonan vaikutus kohtaamisessa, vaikka palvelutarpeen arviointi ja myöntämisperusteet palveluihin ovatkin samat: millainen kyky asiakasohjaajalla on yksilöllisesti pysähtyä kohtaamiseen.

Toisen yksikön asiakasohjauksen johdossa heräsi keskustelua myös siitä, tarvitaanko omaisettomille ikäihmisille asiakasohjauksessa erityisosaamista kohtaamiseen silloin, kun omaisettoman päätöksentekokyky on heikentynyt. Jatkona tälle pohdittiin, voisiko tietoteknisin sovelluksin ohjata ikäihmisen sellaiselle asiakasohjaajalle, jolla on erityisosaamista omaisettoman asiakkaan asioiden hoitamiseen.

5.3. Palveluvaihtoehtoista kertominen omaisettomalle ikäihmiselle

Asiakasraatilaiset

Asiakasraatilaisten mukaan asiakasohjaajilla on vankka tietopohjainen tietämys. Alueellinen tuntemus koettiin hyvänä asiana eri palveluvaihtoehtoista kertomiseen. Asiakasraatilaiset esittivät, että eri palveluvaihtoehtoista tulisi kertoa omaisettomalle ikäihmiselle ennen valintatilannetta. He esittivät erilaisia toimintatapoja palveluvaihtoehtoista kertomiseen eri aistikanavien kautta. Asiakasohjaajan pitäisi hyödyntää tietokonetta palveluvaihtoehtojen esittelyssä kotikäynnillä. He painottivat, että asiakasohjaajan tulee kertoa lähtökohtaisesti palveluista samanarvoisesti ja totuudenmukaisesti ikäihmisen päätöksentekokyvystä riippumatta. Tilanteessa, jossa omaisettoman ikäihmisen päätöksenteko oli jo heikentynyt, eri palveluvaihtoehtoista kertominen tulisi asiakasraatilaisten mukaan tehdä palveluvaihtoehtoja rajaten.

Kovin useita vaihtoehtoja ei kannata esittää, jos ihmisen käsityskyky ja päätöksentekokyky on alentunut - - pakko karsia ammattilaisen niitä pois.

Asiakasohjaajan pitäisi kertoa palveluista selkeästi; näyttää kirjallisia ja kuvallisia tietoja. Hänen tulisi kerraten varmistaa, että ikäihminen on ymmärtänyt asiat. Valinnanvapautta vahvistaisi asiakasraatilaisten mielestä ohjaus palveluihin selkeällä kielellä. Ohjaustilanteessa asiakasraatilaisten mielestä suullisen kertomisen lisäksi ikäihmiselle tulisi antaa selkeää helposti ymmärrettävää tietoa kirjallisessa muodossa ja he esittivät, että nykyisiä kirjallisia materiaaleja tulisi kehittää asiakaslähtöisemmiksi sekä kirjoittaa ne arkikielellä.

Asiakas ymmärtäis vaihtoehtojen merkityksen, ettei vain lueteltais ja annettais sitä paperia esimerkiksi, jossa on luettelo palvelutuottajista.

Asiakasraatilaiset ilmaisivat, että palveluja olisi hyvä käydä läpi yksitellen avaten konkreettisia tietoja, kuten palvelun hinta. He toivat esiin myös ”puskaradion” merkityksen palveluita valitessa. Toisten ikäihmisten kokemusten kuuleminen

ikäihmisten kertomana arkikielellä koettiin merkityksellisenä. Asiakasraatilaiset pohtivat, että omaisettomalla ikäihmisellä saattaisi olla palveluiden vastaanottamisessa ja palvelutarpeen tiedostamisessa hankaluutta, joten palveluiden vastaanottamisen kynnystä toivottiin madallettavan ohjauksen avulla esimerkiksi taloudellisista etuuksista. Asumispalveluiden esittelyyn asiakasraatilaiset toivovat erityisesti asiakasohjaajalta tietoa palvelun sijainnista, laatuksista, henkilöstön määrästä ja palvelunvaihtoehdon ideologiasta. Asiakasraatilaisten mielestä tutustumiskäynti asumispalveluihin tulisi järjestää, ja asiakasohjaaja voisi olla omaisettoman ikäihmisen mukana tutustumiskäynnillä, koska omaisia ei ole tähän käytettävissä.

Ihmisten kokemukset - - siis joka nyt on valinnu jonkun palvelun - - ne on arvokkaita ja siinä puhutaan sitä tavallisen ihmisen kieltä.

Asiakasohjaajan asemaan liittyi ongelmia suhteessa omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistamiseen asiakasraatilaisten pohdinnoissa. Viranhaltijan puolueettomuus oli heidän mielestään hankala asia. Asiakasraatilaisten mielestä asiakasohjaaja ei saanut suoraan ohjata ikäihmistä valitsemaan jotakin tiettyä palveluntuottajaa.

He ei saanut sanoa, eli ei saanut sanoa - - että ota tuo - - et minkä mä näistä valitsen ja saan sellaisen sopivan.

Asiakasohjaajat

Asiakasohjaajat kokivat ikäihmisten palveluiden neuvonnan sekä ohjauksen matalankynnyksen paikkojen lisäävän mahdollisuuksia tiedon saantiin palveluvaihtoehtoista omaisettomien ikäihmisten osalta, joilla oli mahdollisuus selvittää itselleen palveluvaihtoehtoja. Tämä edellyttää asiakasohjaajien mielestä asiakkaalta kykyä omatoimiseen liikkumiseen tai soittamiseen matalankynnyksen paikkoihin tai kykyä käyttää tietotekniikkaa tiedonhakemiseen palveluvaihtoehtoista. Jos omaisettomalla asiakkaalla ei ollut mahdollisuutta itse selvittää vaihtoehtoja, oli se asiakasohjaajien mukaan tällöin heidän tehtävänsä. He näkivät oman roolinsa tiedon antajana palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä omaisettoman ikäihmisen valintojen pohjaksi.

Asiakasohjaajat nostivat esiin asiakasraatilaisten tavoin, että on alentavaa ajatella, ettei omaiseton ikäihminen ymmärrä päätöksentekokyvyn heikennyttyä asioita ja hänelle ei avata palveluvaihtoehtoja. Asiakasraatilaisten tavoin he näkivät tärkeänä rauhallisen, selkeän ja kertaavan kertomisen. Etenkin niiden ikäihmisten kohdalla, joiden päätöksentekokyky oli heikentynyt, kuulon ja näön heikkeneminen nähtiin vaikeuttavan vuorovaikutuksen syntymistä ja ohjaamista palveluvaihtoehtoihin.

Kielen selkeyteen ja käynneillä tulee kerrattua enemmän asioita ja puhuttua varmasti vielä rauhallisemmin ja mieltii myös, et miten sanoo asioita.

Palveluvaihtoehdot tulee esittää laaja-alaisesti ja selkeästi puheessa omaisetton ikäihmisen päätöksentekokyvystä riippumatta. Asiakasohjaajien mielestä puhuttu tieto, selkeät vaihtoehdot ja ohjaus palvelevat asiakasta parhaiten. Esitettä ilman ohjausta ei tule asiakasohjaajien mielestä antaa. Toisin kuin asiakasraatilaisten, muutamat asiakasohjaajat olivat sitä mieltä, että osa ikäihmisistä ei ole valmiita hyväksymään asiakasohjaajan tietokoneen käyttöä kotikäynnillä. He kertoivat sen haittaavan vuorovaikutuksen syntymistä, mutta pääosin asiakasohjaajien näkemykset tietokoneen käytön mahdollisuuksista olivat positiivisia. Tietokoneelta voisi katsoa tarkempia tietoja palvelusta yhdessä asiakkaan kanssa.

Päätöksentekokykyä on, mutta ei ole omaisia, -- ei lyötäis jotain paperinippua, että ne olis selkeet, että vois helpottaa sitä valinnan tekemistä.

Asiakasohjaajien mielestä tietoa tulisi antaa riittävästi, mihin palveluihin omaisettomalla ikäihmisellä on mahdollisuus sekä yksityisenä että kunnallisena palveluna. He kokivat, että palveluiden myöntämisperusteet määrittävät palveluvaihtoehtoja, kuten myös ikäihmisen taloudellinen tilanne. Mikäli hän on pienituloinen, ohjataan vahvemmin maksuttomiin palveluihin. Ensisijaisesti kerrotaan kunnallisista palveluista. Kun organisaatiossa on käytössä palveluun käänteinen palveluseteli, ohjataan asiakas ensisijaisesti valitsemaan palveluseteli. Mikäli hän ei itse pysty tekemään valintaa tuottajasta, ohjataan omaiseton ikäihminen tuolloin kunnallisen palvelutuottajan asiakkaaksi.

Pitää asiakasta ikään kuin ohjata, vaikka se valinnanvapaus asiakkaalla on mutta, pääsääntöisesti ensisijaisesti sitä palveluseteliä tarjotaan.

Kotihoidon palvelusetelin palvelutuottajien esittelyyn asiakasohjaajat esittivät, että palvelutuottajista pitäisi jatkossa olla selkeät vaihtoehdot, joista ikäihminen voi valita. He toivat esiin, että palvelutuottajia esimerkiksi asumispalveluun liittyen on niin paljon, ettei näiden kaikkien läpikäyminen yhdessä omaisettoman ikäihmisen kanssa ole kotikäynnillä nykyisellään mahdollista.

Palvelusetelillä haettaessa paikkoja on hirveän paljon, että harvalla asiakasohjaajalla on aikaa asiakkaan kanssa käydä paikkoja läpi.

Asiakasohjaajien mukaan heidän tulisi kertoa palveluvaihtoehdoista tasapuolisesti myös omaisettomalle ikäihmiselle, jonka päätöksentekokyky on heikentynyt. Toisaalta he esittivät, että tällaisessa tilanteessa palveluvaihtoehtoja tulisi kertoa rajaten ne asiakkaan parhaaksi. Palveluvaihtoehtoja tulisi asiakasohjaajien mukaan esittää tässä tilanteessa ikäihmisen avuntarpeen kannalta merkityksellisiin asioihin. He olivat havainneet palvelukartoitustilanteissa, että jossakin tilanteissa ikäihmisille tulee liikaa tietoa kerralla käsiteltäväksi ja he pohtivat, että tiedon rajaaminen olisi tarpeellista asiakkaan eduksi. Toisaalta he näkivät tiedon ja palveluvaihtoehtojen rajaamisen haasteena puolueettomana viranomaisena toimimaan.

Miten me lähdetään rajausta tekemään, et meneekö se siihen, että me suositaan jotain tiettyä palveluntuottajaa tai tiettyä palvelua?

Ikäihmiset toivoivat asiakasohjaajien mukaan suositteluja palveluntuottajasta. He kokivat tilanteen hankalana, koska viranomaisena olo vaatii puolueettomuutta eikä suositteluja palvelutuottajista voida antaa. Näkemys on yhteneväinen asiakasraatilaisten kanssa, jotka toivat viranomaisen puolueettomuutta esiin näkökulmasta, jossa se haittaa päätöksenteon tukemista. Avuksi ikäihmisen päätöksen tekoon asiakasohjaajat ehdottivat, että kehitettäisiin jonkinlainen järjestelmä, jotta asiakas voisi tehdä valinnan ja päätöksen helpommin palvelutuottajista.

Yritetään saada jotain suositteluja, että he ei välttämättä tiedä kenestäkään palveluntarjoajasta yhtään mitään ja sit heidän pitäis tehdä päätös, että kenet he valitsee ja meidän täytyy olla puolueettomia.

Asiakasohjaajien mukaan omaisettoman ikäihmisen kanssa keskustellaan palveluvaihtoehtoista, autetaan keskustelun avulla hänen päätöksenteossaan sekä tarvittaessa palataan keskusteltuun. Asiakasohjaajien näkemys yhteisen keskustelun avulla asiakkaan oman päätöksenteon mahdollistumiseen on yhtenäinen asiakasraatilaisten kanssa. Keskustelun lopuksi omaisettomalle ikäihmiselle voi asiakasohjaajien mukaan tehdä muistilapun sovituista asioista. Asiakaskertomukseen kirjataan palvelukartoituksessa sovitut asiat ja palvelut. Ikäihmisen päätöksentekoa tukee asiakasohjaajien mielestä se, että hän tietää, mistä palveluista on sovittu.

Asioiden kertaaminen ja ajan antaminen kohtaamisessa korostuivat asiakasohjaajien vastauksissa tilanteessa, jossa omaisettoman ikäihmisen päätöksentekokyky on heikentynyt. Tarvittaessa palveluvaihtoehtoihin voitaisiin palata myöhemmin antaen aikaa ikäihmisen päätöksenteolle. Asiakasohjaajat kertoivat, että nykyisellään ajan riittämättömyys kotikäynnillä vaikuttaa valinnan mahdollisuuksista tiedottamiseen ja ohjaamiseen. Aikaa saattaa kulua ikäihmisen muiden akuuttien palvelutarpeiden selvittämiseen, eikä palveluvaihtoehtojen yhteiselle läpikäymiselle jää juurikaan aikaa. Asiakasohjaajat ehdottivat, että kohtaamisessa tulisi huomata, kun ikäihminen ei enää ota tietoa vastaan ja ehdottaa uutta kotikäyntiä. Heidän mielestään useampi asiakasohjaajan käynti antaisi ikäihmiselle paremman mahdollisuuden tiedon käsittelyyn ja valinnan tekoon.

Asiakkaat tarvii toistoa, jos käynnillä on vaikee asioita päättää, niin meillä pitää olla se ajatus ja mahdollisuus, että me mennään toisenkin kerran.

Asiakasohjaajien kokemusten mukaan omaiseton ikäihminen saattaa tarvita motivointia palveluiden aloittamiseen. Tuolloin asiakasohjaaja voi pyytää häntä miettimään uudelleen valintaa palveluiden vastaanottamisesta. He kertoivat kuitenkin

nykyisin harvoin tekevänsä toista käyntiä asiakkaan luo tässä tilanteessa. Asiakasohjaajat pohtivat, että palveluista kieltäytyvää omaisetonta asiakasta, jonka päätöksentekokyky on jo heikentynyt, tavataan useamman kuin yhden kerran.

Näähän on niitä asiakkaita, että päätöksenteko on heikentynyt, et ensimmäisen kerran kieltäytyy niin, kyl me näitä tavataan sit useamman kerran.

Asiakasohjauksien johto

Asiakasohjauksien johdon mukaan kotikäynti on ikäihmiselle merkityksellinen uuden tiedon kannalta. Heidän mielestään omaisettoman ikäihmisen tilanteen selvittämisen ja havainnoinnin asiakkaan palvelutarpeista tulisi ohjata asiakasohjaajan toimintaa palveluihin ohjaamisen ja neuvonnan suhteen. Tämä ajatus on osin yhteneväinen asiakasohjaajien ja asiakasraatilaisten kommentin suhteen ja osin eriävä, koska sekä asiakasohjaajilla että asiakasraatilailla oli tästä erilaisia ajatuksia, jotka liittyivät ikäihmisen päätöksentekokykyyn. Asiakasohjauksien johdon mukaan asiakasohjaajan pitäisi kertoa laajasti ja objektiivisesti omaisettomalle ikäihmiselle eri palveluvaihtoehdoista, mutta samalla se olisi ikäihmiselle myös paikka kysyä lisää.

Asiakasohjauksien johto oli asiakasraatilaisten kanssa samaa mieltä, että tietokone mahdollistaa palveluvaihtojen esittelyn ikäihmiselle kotikäynnillä. Asiakasohjauksien johto esitti, että omaisettoman ikäihmisen ohjaaminen tietokonetta käyttäen kotikäynnillä tukisi hänen omatoimista tiedonhakuun palveluvaihtoehtojen etsimisessä asiakasohjaajan käynnin jälkeen. He ilahtuivat asiakasraatilaisten ideasta, että internetissä voisi olla palveluntuottajista esittelyt nykyistä paremmin. He pohtivat, että eri palveluista ja palveluntuottajista olisi hyvä saada esitellyvideot kaikkien saataville internettiin.

Tietokoneella sellainen, että just joku vaikka video, että mimmoista elämä ylipäänsä on tehostetussa palveluasumisessa tai muu.

Asiakasohjauksien johto oli samaa mieltä asiakasraatilaisten kanssa siitä, että ikäihmisille olisi hyvä mahdollistaa pääsy toisten asiakkaiden antamiin kommentteihin palveluntuottajista valinnan helpottamiseksi. Avuksi asiakasohjaajan ja asiakkaan tekemään vertailuun palveluntuottajista ehdotettiin erilaisten tietoteknisten sovellusten kehittämistä vertailua tukemaan: sovelluksessa palveluja olisi mahdollista vertailla esimerkiksi muiden asiakkaiden suositusten mukaisesti, ei aakkosjärjestyksessä. Kehittämiskohteena asiakasohjauksien johdossa nähtiin asiakasohjaajan mahdollisuuden rajata omaisettomalle ikäihmiselle sopivia palveluja asiakkaan parhaaksi esimerkiksi sijainnin, hinnan tai suosittelujen mukaisesti. Asiakasohjaajien työtä helpottavana tekijänä nähtiin, että palveluntuottajat toisivat esille omaa erityisosaamistaan, jotta omaisettoman ikäihmisen ohjaaminen juuri hänelle soveltuvan palveluntuottajan palveluihin onnistuisi paremmin

Yksityiskohtaista ja oikeanlaista tietoa ja sitten niinku puntaroida niitä yksilöllisesti juuri sille asiakkaalle sopivuutta.

Asiakasohjauksien johdon mielipide asiaan ikäihmisten pyytämien suosittelujen ja viranhaltijan puolueettomuuden ristiriidasta eri palveluvaihtoehtojen kertomisessa poikkesi asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien mielipiteistä osin. Yksittäisen palveluntuottajan suosiminen oli myös johdon mielestä väärin suhteessa asiakasohjaajan tehtävään viranhaltijana. Asiakasohjauksien johto pohti, että on asioita, jotka voisivat vaikuttaa asiakasohjaajan puolueettomuuteen, kuten asiakasohjaajan mielikuva palveluntuottajasta turvallista palvelua tuottavana tahona, tuttuus, myönteinen tai kielteinen kokemus yhteistyön sujuvuudesta palvelua tuottavan tahon kanssa. Vaihtoehdoksi erityisesti kotihoitoon asiakasohjauksen johto ehdotti arpomista palveluntuottajien kesken, jotta viranhaltijan puolueettomuus säilyisi.

Asiakasohjauksen johto huomioi sen, että asiakasohjaajien pitäisi tunnistaa erityisyys päätöksen pysyvyydestä, joka liittyy ikäihmisen asumispalveluihin hakeutumiseen. Omaisettoman ikäihmisen asumispalveluun hakeutuminen tuotiin esiin erityisen ohjauksen tarpeena, jolloin asiakasohjaajan käyntejä asiakkaan luo ajateltiin tarvittavan kaksi omaisettomalle ikäihmiselle annettavan tiedon käsittelyn vuoksi. Kuvapuhelimen käyttö mahdollistaisi asiakasohjauksen johdon mielestä ikäihmisen tapaamisen etenkin lyhyissä asumispalveluun liittyvissä asioissa.

Asiakasohjauksien johdossa nousi myös esiin kysymys siitä, onko asiakasohjaajilla riittävästi tuntemusta asumispalveluista, jotta ohjaaminen juuri yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti toteutuisi. He pohtivat sitä, onko asiakasohjaaja oikea henkilö kertomaan sopivista asumispalveluvaihtoehdoista, koska tuntee ikäihmisen toimintakyvyn vai olisiko asiakkaan edun mukaista, että palveluvaihtoehdoista kertoisi asumispalveluja paremmin tunteva palveluvaihtoehtoihin sijoittavan tahon työntekijä. Asiakasraatilaiset olivat ehdottaneet, että asiakasohjaaja lähtisi asiakkaan kanssa tutustumaan asumispalveluihin, mutta asiakasohjauksien johto ehdotti käynnille mukaan joko kotihoidon vastuuvoitajaa tai vapaaehtoistahoa.

Asiakasohjaajalla se vastuu asiakkaan ohjaamisesta ja se paikoista tietäminenkin,-- et kumpi on parempi, että tunnetaan se asiakas hyvin vai tunnetaan ne palveluvaihtoehdot hyvin?

Asiakasraatilaiset olivat haastatteluissaan nostaneet esiin omaisettoman ikäihmisen parhaan tunnistamisen hänen taustansa tuntien sekä hänen päätöksenteonsa tukemisen palveluvaihtoehtoja rajaten. Asiakasohjauksen johto pohti asiakasraatilaisten näkökulmaa siten, että päätöksenteon tukeminen nähdään omaisettoman ikäihmisen ja asiakasohjaajan välisenä yhteisenä päätöksenä. Asiakasohjauksen johdon mukaan asiakasohjaajat jo nykyiselläänkin rajaavat ohjaustilanteessa asiakkaalle sopivia vaihtoehtoja.

Nykyisinkin rajataan vaihtoehtoja ja yritetään kertoa vain hänelle sopivista -- ja tietysti ideaalitalanteessa toki tuetaan häntä päätöksenteossa ja ikään kuin tehdään yhteinen päätös.

5.4. Omaisettoman ikäihmisen päätöksenteko palveluista

Asiakasraatilaiset

Asiakasraatilaiset pohtivat päätöksentekoon liittyen, että omaisettomat ikäihmiset tarvitsevat aikaa päätöksentekoon ja myös ikäihmisen tunteet voivat vaikuttaa valintoihin. He toivat esiin tärkeänä myös sen, että toisaalta omaisettomia ikäihmistä tuetaan päätöksenteossa antamalla asiakkaalle totuudenmukainen tieto,

mutta häntä ei ohjailta päätöksenteossa. Asiakasohjaajan tulisi toimia asiakasraatilaisten mielestä omaisettoman ikäihmisen päätöksentekoa tukien.

Eikä edellytetä, että päätökset tulee heti, vaan yhteydenotto sitte jälkikäteen.

Asiakasraatilaisten näkemys päätöksenteosta oli selkeä niiden omaisettomien ikäihmisten kohdalla, joilla päätöksentekokyky ei ollut heikentynyt: he tekevät itse päätöksen, koska ymmärtävät vaihtoehtojen merkityksen ja ovat päätöksentekokykyisiä. Omaisettoman ikäihmisen kohdalla, jonka päätöksentekokyky on heikentynyt, tuli asiakasraatilaistilta vahvasti esiin näkemys siitä, että päätöksentekotilanne on haastava ja ammattilaiselle tulee käsitys omaisettoman ikäihmisen parhaasta. Asiakasraatilaist nostivat esille, että mikäli omaisettomalla ikäihmisellä on edunvalvoja, tulee hänen osallistua päätöksentekoon. Tärkeänä tällaisen ikäihmisen kohdalla nähtiin se, että häntä ei jätetä yksin päätöksenteon kanssa. Omaisetonta ikäihmistä kuullaan ja tuetaan päätöksenteossa. Asiakasraatilaist toivat esiin sen, että asiakasohjaajalla tulee olla herkkyys siihen, ettei hän johdattele omaisetonta ikäihmistä. Toisaalta he pohtivat myös sitä, ettei asiakasohjaaja saisi vahvasti tulla päättämään ikäihmisen puolesta, silloin kun ikäihmisen päätöksentekokyky on heikentynyt. Omaisettoman ikäihmisen mielipide on asiakasraatilaisten mielestä tärkeä tässä tilanteessa.

No kyllä sen asiakas itte päättää, jos hän itte kykenee siihen.

Kyllähän ihmisillä, joka on asiakasohjaaja, niin hänellä tulee käsitys ihmisen hyvästä - - ne on vaikeita paikkoja.

Asiakasraatilaisten mielestä oli tärkeää, että omaisettoman ikäihmisen osallisuus valinnassa mahdollistetaan silloinkin, kun päätöksentekokyky on heikentynyt. He toivat esiin, että asiakasohjaajan pitäisi kuitenkin tehdä päätös palveluista omaisettoman ikäihmisen puolesta hänen etuaan ajatellen, kun ikäihmisen päätöksentekokyky on heikentynyt. Asiakasraatilaist ilmaisivat, että asiakasohjaajalla on ammatilliset keinot ja valtuutus päätöksentekoon omaisettoman ikäihmisen puolesta omaisettoman eduksi. Heidän vastauksistaan välittyi asiakkaan luottamus

viranomaista kohtaan. Ammattilainen vastaa asiakasraatilaisten mielestä omaisettomasta silloin, kun ikäihmisen toimintakyky on heikentynyt. He toivat esiin, että hoiva ja huolenpito omaisettoman ikäihmisen osalta jää yhteiskunnalle, kun hänen päätöksentekokykynsä on heikentynyt. Tässä tilanteessa heidän mielestään omaisettomalla ikäihmisellä tulisi olla edunvalvoja.

Jos siinä sitten on pää jo vähän mennyt vinksin vonksin, niin kyllä siinä tarttis katsoo, että missä kunnossa muija on, että mihinkä päin sitä vois laittaa, niin kyllä mä uskoisin siihen henkilöön, joka mua niinkö alkas laittaa jonnekin.

Asiakasohjaajat

Asiakasohjaajien mielipide palveluista päättämisestä oli yhtenäinen asiakasraatilaisten kanssa: päätöksentekokykyinen asiakas valitsee itse palvelunsa ja palvelutuottajan. Asiakasohjaajat olivat samaa mieltä asiakasraatilaisten kanssa siitä, että asiakkaat tarvitsevat aikaa päätöksentekoon. He nostivat esiin myös sen, että valinta palvelutuottajasta ei tarvitse olla lopullinen. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauteen liittyen asiakasohjaajat toivat esiin, että sopivan palvelutuottajan etsiminen on päätöksentekokykyisen asiakkaan oma prosessi siinä vaiheessa, kun palveluseteli on myönnettyä asiakkaalle. Organisaatiossa, jossa palveluseteli oli kustannuksiltaan asiakkaalle pääasiassa hinnaltaan kalliimpi kuin kunnallinen palvelu, asiakasohjaajat näkivät kehittämiskohteena palvelusetelin: palvelusetelillä saatavia palveluja pitäisi laajentaa sekä palvelusetelin arvoa muuttaa siten, että se olisi saatavilla myös pienempituloisillekin. He nostivat esille palvelusetelilain ohjauksen siitä, että palveluseteliä voi tarjota vain asiakkaalle, joka on päätöksentekokykyinen ja ymmärtää, mistä palvelusetelissä on kyse. He kokivat, että palvelusetelilaki rajaa omaisettomia henkilöitä pois palvelusetelin käyttäjistä ja siten valinnanvapaus ei ole saatavilla omaisettomilla ikäihmisillä.

Se palvelusetelilakihan määrittelee aika paljon sitä, että kenelle sitä seteliä voi myöntää - - Ja olla kykenevä hoitamaan ne sopimukset sen yksityisen palvelutuottajan kanssa niinku itse, niin se rajaa varmaan aika paljon pois myös näitä, joilla ei ole sitä läheisverkostoa.

Asiakasohjaajien mukaan palvelutuottajien runsaus tai vähyys aiheuttaa omat haasteensa palvelujen valinnassa. He nostivat esiin, että yksityisten palvelutuottajien määrä vaihtelee alueittain, joten joissakin tapauksissa kunnallinen palvelu oli ainoa vaihtoehto. He kokivat, että organisaatio rajoittaa asiakkaan valinnanvapautta siten, ettei suosittele tutustumista palveluvaihtoehtoihin liittyen esimerkiksi asumispalvelujen paikkojen katsomiseen, koska kunnallisen asumispalvelupaikkojen vapautuessa paikka ei ehkä vapaudu asiakkaan toivomasta kohteesta. He esittivät, että organisaatio rajoittaa asiakkaan valinnanvapautta siten, että valinta kotihoidon palvelusetelituottajasta pitää tehdä pikaisesti.

Varmaan se ajan antaminen, et joskus tuntuu, että kun meillä on se kiire saada sieltä omilta palveluntuottajilta niin kun kotiutustiimiltä, että ei voi luvata sitä että ”no nukkukaa pari yötä ja miettikää niin kun että kenet te haluaisitte”.

Asiakasohjaajat kokivat haastavana omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden, jonka päätöksentekokyky on vahvasti heikentynyt. Heidät asiakasohjaajat kertoivat ohjaavansa kunnallisen palvelutuotannon puolelle, koska asiakas ei itse ollut kykenevä päättämään palvelusta tai muutoin kokivat tämän olevan asiakkaalle eduksi tässä tilanteessa.

Asiakkaalla, jolla ei ole omaisia ja on ehkä jo muistisairaus siinä pisteessä, että ei oikein pysty tekeen itsenäisiä päätöksiä, et silloinhan tavallaan asiakasohjaaja tekee päätöksen hänen puolestaan ja ohjaa sitten kunnalliseen kotihoitoon.

Omaisettoman ikäihmisen kohdalla hankaluutena koettiin erityisesti se, ettei hänellä ollut omaiskontaktia, joka olisi huolehtinut muuttoon liittyvistä asioista tehostettuun palveluasumiseen siirryttäessä. Omaiskontakti oli asiakasohjaajien mielestä merkityksellinen etenkin asumispalveluihin palvelusetelillä hakeutumisen osalta. Asiakasohjaajat esittivät että, palveluasumiseen palveluseteliä käyttävät pääosin vain asiakkaat, joilla on omaisia auttamassa palvelutalon valinnassa.

Jos palvelusetelillä palveluasumiseen mennään, että siinä, niin omaiset on sen kaiken työn tehnyt, et en yhtään yksinäistä tiedä, joka ois mennyt palveluasumiseen palvelusetelillä.

Asiakasohjaajien mielestä valinnanvapauden vahvistaminen on ristiriitaista omaisettomien asiakkaiden kohdalla, joiden päätöksentekokyky on heikentynyt. Asiakasohjaajat näkivät työnsä niin, että heillä on mahdollisuus ohjata asiakasta oikeaan suuntaan, mutta eivät voi tehdä päätöstä asiakkaan puolesta. Asiakasohjaajien haastatteluissa ilmeni kuitenkin se, että aina pyrkimys on asiakkaan parhaaseen. He pohtivat, voiko asiakkaan antaa kieltäytyä palveluista, jos asiakas on kovin muistisairas, ja milloin puolestaan asiakkaalla on niin suuri suojelun tarve, että ammattilaisen pitää tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta. He toivat esille, että omaisettoman ikäihmisen asioita on pohdittava monesta näkökulmasta; sekä asiakasohjaajan ja ikäihmisen näkemykset asiakkaan parhaasta eroavat myös välillä toisistaan.

Kyllä mä aina ajattelen, että me lähtökohtaisesti pyritään asiakkaan parhaaseen.

Suurin osa asiakasraatilaisista koki, että asiakasohjaajan pitäisi tehdä päätös palveluista ja palvelutuottajasta sellaisen asiakkaan puolesta, jonka päätöksentekokyky on heikentynyt. Asiakasohjaajat olivat tästä vahvasti toista mieltä, että he eivät tee päätöksiä asiakkaan puolesta. Jos he päättäisivät omaisettomien ikäihmistien puolesta, asettaisi se asiakkaat asiakasohjaajien mielestä eriarvoiseen asemaan. Asiakasohjaajat nostivat esiin, että heille omaisettoman ikäihmisen itsemääräämisoikeus on selvää: asiakkaat päättävät palveluistaan, eikä heille voi väkisin antaa palveluja. Asiakasohjaajat toivat esiin, että sellaisesta omaisettomasta ikäihmisestä, jonka päätöksenteko on heikentynyt, tulee huoli-ilmoituksia muilta viranomaisilta. He kokivat, ettei muille viranomaisille tai vaikkapa naapureille omaisettoman asiakkaan itsemääräämisoikeus omista palveluistaan ole yhtä selvä asia.

En tiedä mitään tilannetta, et me voitais tehdä niin kun asiakkaan päätös ja asiakkaan puolesta tavallaan valinta tai päätös.

Asiakasohjaajat kokivat, etteivät halua yksinään tehdä omaisetonta ikäihmistä koskevia päätöksiä. He halusivat asiakkaan asioiden käsittelyyn kollegiaalista ja moniammatillista tukea. Kuten asiakasraatilaiset olivat nostaneet esille moniammatillisuuden merkityksen etenkin sellaisen omaisetton asiakkaan kohdalla, jonka päätöksentekokyky on heikentynyt, myös asiakasohjaajat nostivat vahvasti esille moniammatillisuuden merkityksen esimerkiksi gerontologisen sosiaalityön, lääkärin ja kotihoidon kanssa:

Ja jos ei asiakkaalla oo ketään läheisiä siinä lähellä, niin meillä on toi gerontologinen sosiaalityö vahvasti mukana myös, ja kotihoito myös ja kotihoidon lääkäri.

Asiakasraatilaisten mielestä edunvalvonta pitäisi ottaa mukaan omaisetonta asiakasta koskevaan päätöksentekoon, jos asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt. Asiakasohjaajien kokemusten mukaan asiakasohjauksesta ei aina muisteta informoida edunvalvontaa, jos jokin asiakkaan palvelupäätöksiin liittyvä asia on vireillä. Asiakasohjaajat nostivat esiin sen, että usein yleinen edunvalvonta on rajoitettu taloudellisten asioiden hoitoon, eikä laajennettuna edunvalvontana hoitoa koskeviin päätöksiin. Asiakasohjaajien mukaan yleinen edunvalvonta kuitenkin luottaa asiakasohjaajien ammattilaisina tekemiin päätöksiin, eikä juuri ota kantaa päätöksentekoon asiakkaan palveluista muiden kuin taloudellisten asioiden osalta.

Edunvalvojat aika vahvasti luottaa siihen ammattilaisten käsityksiin, et me esimerkiksi moniammatillisesti sitten tehdään sellaisia päätöksiä, mitkä on asiakkaan kannalta hyviä.

Asiakasohjauksien johto

Asiakasohjauksien johto puolsi asiakasohjaajien näkemystä siitä, että asiakasohjaajien tehtävänä olisi motivoida ja ohjata omaisetonta ikäihmistä oikeaan suuntaan hänen parhaakseen, mutta asiakas itse tekisi päätöksen palvelujen vastaanottamisesta. Asiakasohjaajien vastuu nähtiin asiakasohjauksien johdon taholta suurena, jossa asiakkaan puolesta päättäminen ei ollut itsestäänselvyys, kun asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt. Asiakasohjaajien käymä eettinen

keskustelu asiakkaan parhaasta nähtiin tärkeänä. Asiakasohjauksien johto kävi pohdintaa, että asiakasohjaajan pitää kuitenkin tunnistaa ne tilanteet, pystyykö omaiseton ikäihminen tekemään valintaa. Pitkälle edennyt muistisairaus asiakasohjauksien johdon mielestä ei aina ollut este ikäihmisen oman päätöksen ja valinnan tekemiselle.

Ja se että yleisestikin, että pysähtyy, että pystyykö tämä ihminen ihan oikeasti jollain tasolla tekemään tämän valinnan ja päätöksen vai ei.

Asiakasohjauksien johto toisaalta toi myös esille sen, että esimerkiksi siivouspalveluista päättäminen on ikäihmisen kanssa sen verran yksinkertainen päätös; tässä valinnassa asiakasohjaaja voi olla vahvasti mukana ja jopa päättää palvelusta. Asiakasohjauksien johdon mielestä asiakasohjaaja voisi puolueettomuuden vaarantumatta esitellä omaisettomalle ikäihmiselle palveluvaihtoehdot ja tehdä valinnan yhdessä hänen kanssaan tukemalla häntä - asiakkaan parhaan näkökulmasta.

Me ei saada suositella ketään, mutta missäänhän ei ole sitä, ettei me voida asiakkaan kanssa yhdessä tehdä sitä valintaa, mikä asiakkaalle katsotaan parhaaksi.

Asiakasohjauksien johdon mielestä asiakasohjaajan tulisi auttaa omaisetonta ikäihmistä palveluntuottajan valinnassa, kun hänelle oli myönnetty palveluseteli kotihoitoon tai asumispalveluun. Asiaa ei voisi jättää vain asiakkaan omaksi prosessiksi, kuten asiakasohjaajat olivat esittäneet. Asiakasohjaajan roolin nähtiin olevan myös tiedon linkki omaisettoman ikäihmisen ja palveluntuottajan välillä.

Oon eri mieltä, että arvioinnin ja palvelusetelin myöntämisen jälkeen se prosessi jatkuis pelkästään asiakkaan toimesta. Sen ei kuuluisi olla niin.

Asiakasohjauksen johdoilta nousi myös esiin näkökulma siitä, että erityisen haastavan asiakastilanteen kanssa asiakasohjaaja voisi tehdä vahvempaa ohjaamista palveluntuottajan päättämisestä, jos omaisettoman ikäihmisen hoito toteutuisi

siellä paremmin asiakasohjaajan näkemyksen mukaan. Tiedostettavana asiana johto näki eettisen ristiriidan omaisettoman asiakkaan ohjaamisessa: asiakasohjaaja teki paljon asiakasta koskevia päätöksiä, mutta palvelutuottajan valinta yhdessä asiakkaan kanssa oli asiakasohjaajalle eettisesti haastavaa.

Miks juuri tästä päätöksenteosta näin vaikea, kun ajatellaan, että minkälaisista asioista he (asiakasohjaajat) oikeesti niin kun päivittäin päättää? Niin kun palvelun tarpeesta.

Asiakasohjauksen johto myös tunnisti haasteet siinä, kun omaiseton ikäihminen ei ota vastaan palveluja: kognitiivisten kykyjen heikkeneminen ja sairaudentuottomuus tuovat kokonaisuudessaan haasteen palvelujen vastaanottamisesta. Asiakasohjauksen johto oli samaa mieltä asiakasohjaajien kanssa siitä, että asiakasohjaajaa haastavassa tilanteessa tulisi hyödyntää monialaista ja toisten asiakasohjaajien tukea.

Niin nää on kyllä niitä tilanteita, joissa asiakasohjaaja on tosi vaikean tilanteen edessä, ja vaikka siinä hyödynnetään sitä moniammatillista tiimiä ja sitä tukea.

Asiakasohjauksien johto pohti, että omaisettomalla ikäihmisellä, jonka päätöksentekokyky oli heikentynyt, pitäisi olla edunvalvoja. Tämä mielipide oli yhteneväinen asiakasohjaajien ja asiakasraatilaisten kanssa. Asiakasohjauksien johto huomioi, ettei yleiseen edunvalvontaan ole mahdollista tehdä edunvalvontavaltuutusta ja johdon mielestä edunvalvoja ei voisi ottaa kantaa asiakkaan hoitoa koskeviin päätöksiin, ellei kyseessä olisi laajennettu edunvalvonta. Yleisesti asiakasohjauksien johto näki kehittämisen kohteina varmistamisen siitä, asiakasohjaajan käynnillä puheeksi on otettava edunvalvonta tai edunvalvontavaltuus, ja tarpeen mukaan laitettava nämä vireille. Asiakasohjauksien johdossa tunnistettiin tärkeänä asiana asiakasohjauksen ja edunvalvonnan välinen yhteistyö.

Jos ei ole sitä omaa päätöksentekokykyä ollenkaan, eikä ole ketään omaisia niin eikö sellasella ihmisellä oikeesti pidä olla jo edunvalvoja?

Asiakasohjauksien johdon näkemyksen mukaan kunnallisen palvelun saaminen pitäisi perustua samoihin myöntämisperusteisiin ja toimintatapoihin myös omaisettomilla ikäihmisillä, vaikka he eivät itse pystyisi päättämään palvelutuottajaa. Toisen organisaation asiakasohjauksen johto esitti kotihoitoon liittyen, että myöntämisperusteiden täytyessä palvelujen aloittaminen tulee tapahtua pikaisesti, koska asiakas ei voi olla kotona viikkoa ilman palveluja. Asiakkaan valinnanvapautta ei ole tällöin rajoitettu, mutta jos hän päätyy valitsemaan palvelusetelin, niin valinta palvelutuottajasta täytyy tehdä nopeasti. Jos asiakas ei kykene tekemään valintaa palvelutuottajasta, niin tällöin asiakas useimmiten ohjautuu kunnallisen palvelun piiriin.

Ei se sais olla se syy, että jos kriteerit ei täyty, mutta asiakas ei osaa päättää, niin se syy, et jos ei osaa tehdä päätöstä, niin sitten laitetaan kunnallinen.

Asiakasohjauksien johdossa tunnistettiin tilanne, että omaisettomia ikäihmisiä ohjataan herkemmin suoraan kunnallisen palvelun asiakkaaksi, vaikka palveluseteli saattaisi mahdollistaa ikäihmiselle laajempia vaihtoehtoja. Johto näki, että asiakasohjaajat valitsivat omaisettomalle ikäihmiselle kunnallisen palvelutuotannon siksi, koska kunnallisen toimintatavat ovat turvallisempia sekä tunnettuja tilanteessa, jossa asiakas ei itse pysty tekemään päätöstä yksityisestä palvelutuotannosta. Asiakasohjauksien johto toi esille, että asiakasohjaajan tekemä päätös omaisettoman ikäihmisen ohjaamisesta kunnalliseen palvelutuotantoon on myös päätöksenteko hänen puolestaan. Asiakasohjauksien johdon mukaan omaisettomuuden ei tulisi asiakasohjauksien johdon mielestä olla este palveluseteliin ohjaamisessa. He esittivät, että jatkossa myös omaisettomat asiakkaat ohjattaisiin myös palvelusetelin käyttäjiksi aktiivisesti.

Se ohjeistus meillä on ollut niin kun pitkään se, että mikäli on muistisairaus ja ei ole läheisiä tai omaisia, niin se ohjataan sinne aina omaan tuotantoon. Niin se tulee täältä niin kun historiasta, josta me täytyy päästä niin kun vaan purkamaan pois.

5.5. Asiakasohjaaja omatyöntekijänä omaisettomalle ikäihmiselle

Asiakasraatilaiset

Asiakasraatilaisten mielestä omaiseton ikäihminen tarvitsee tukiverkostoa palveluista päättäessä. Valinnanvapaus koettiin asiakasraatilaisten mielestä haasteellisenä asiana, jos ikäihminen ei osannut tehdä päätöstä valinnasta sekä tilanteessa, jossa henkilö voisi tehdä itselleen haitallisia valintoja. Valinnanvapauden vahvistamisen kannalta haasteellisenä he toivat esille sen, että omaisettomilla ikäihmisillä ei ole ketään jakamassa ajatuksia oman päätöksenteon tueksi. Mikäli omaiseton ikäihminen olisi jo kotihoidon palveluissa ja kyseessä olisi asumispalveluihin haku, olisi asiakasraatilaisten mielestä tärkeää, että kotikäynnillä olisi mukana ikäihmistä tunteva henkilö kotihoidosta. Tukiverkostoksi asiakasraatilaiset ehdottivat myös omaisettoman ikäihmisen naapureita tai jopa asiakasohjaajaa. Toisaalta he toivat esiin, että asiakasohjaaja ei voi korvata omaista tai läheistä palveluja valitessa. Myös kolmassektori nähtiin asiakasraatilaisten kehitysehdotuksena tukemassa omaisetonta ikäihmistä päätöksenteossa.

Asiakasohjaajakin sitte on keskustelukumppani mut, et eihän hänen kanssaan voi sillä lailla keskustella sit kun jonkun, jos sulla on omainen tai joku läheinen ja tuttu siinä.

Asiakasohjaajat

Omaisettoman ikäihmisen ohjausta palveluissa tukisi asiakasohjaajien mielestä asianajotyyppisen ohjaustavan kehittäminen, kuten asiakasraatilaiset aiemmin esittivät. Asiakasohjaajien mukaan asiakasohjauksessa tulisi kuitenkin olla riittävästi henkilöstöä asianajotyyppisen ohjaustavan toteuttamiseen. Asiakasohjaajat kertoivat, että jo nykyisellään asiakasohjaajat toimivat asianajotyyppisesti, vaikka asiakkaalla ei olisi varsinaisesti asiakkuutta kotihoitoon tai tukipalveluihin. Asiakasohjaajat vievät asiakkaiden palveluiden järjestämisen asioita myös muihin palveluihin, kuten esimerkiksi vammaispalveluiden osalta:

Ja jos asiakkaalla ois vaikka vammaispalvelun asiakkuus, niin silti meillä asiakasohjaajalla on se rooli viedä näitä palvelujen järjestämistä eteenpäin.

Asiakasohjauksien johto

Asiakasohjaajauksien johto nosti esiin asiakasohjaajan toimimisen omaisettoman ikäihmisen omatyöntekijänä tarvittaessa. Omatyöntekijänä toimiminen osana asiakasohjaajan työtä oli ollut käytössä tai oli vastikään otettu käyttöön asiakasohjauksissa. Asiakasohjauksien johdossa asiakasohjaaja omaisettoman asiakkaan omatyöntekijä nähtiin merkityksellisenä asiakkaan puolesta puhujana ja asiakkaan tilanteen tuntijana: asiakasohjaaja tuntee asiakkaan taustaa ja täten osaa tukea häntä päätöksenteossa. Johdon ajatuksena oli, että asiakasohjaaja omatyöntekijänä kirjaisi ikäihmisen ilmaisemia toiveita ja mieltymyksiä siinä vaiheessa, kun hänellä olisi vielä päätöksentekokykyä ja asiakasohjaaja omatyöntekijän roolissa valvoisi palveluiden toteutumista asiakkaan edun ja parhaan näkökulmasta. Omaisettoman ikäihmisen pääseminen palvelujen piiriin ja asiakasohjaajan omatyöntekijä asiakkaaksi edellyttäisi asiakasohjauksien johdon mukaan ikäihmiseltä halua palvelujen vastaanottamiseen.

Asiakasraatilaiset ehdottivat asiakasohjaajan työtä tulisi kehittää omaisettomien ikäihmisten osalta asianajotyypin suuntaan. Asiakasohjaajat kommentoivat tähän näin jo osin työskentelevänsä. Asiakasohjauksien johdon mielestä asiakasohjaajien asianajotyypistä työtapa haastaa asiakasohjaajan ajan rajallisuus asiakkaan asioiden hoitoon: omaiseton ikäihminen vaati asiakasohjauksien johdon mielestä enemmän asiakasohjaajan aikaa kuin asiakas, jolla oli omaisia, yhteydenpidon ja välillisten asioiden hoidon vuoksi.

Arjen haasteena usein on niinku, et onko aikaa toimia niin hyvin kuin olisi tarvetta ja tahtotilaa, kun asiakasmäärät on kuitenkin todella suuria, et siinä on semmoinen tietty ristiriita siinä ihannetilanteen ja todellisuuden välillä.

5.6. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukemisen mahdollisuudet: ydintulokset kootusti

Kaikkien haastateltujen osapuolien mielestä omaisettomien ikäihmisten valinnanvapautta edistäisi ennakoiva yleinen neuvonta. Sekä asiakasraatilaisten että asiakasohjauksien johdon mielestä omaisettomat ikäihmiset hyötyisivät oikeudellisesta ennakoinnista. Kaikkien haastateltujen mielestä omaisettomuutta tulisi ennakoida ja yksi keino tähän olisi saattaa omaisettomat ikäihmiset toistensa kanssa yhteen. Asiakasohjaajat nostivat esiin, että olisi tarpeellista etsivän työn kautta löytää omaisettomat ikäihmiset ennen kuin he ovat hoivaa tarvitsevia, ja omaisettomat hyötyisivät elämänhistoriatietonsa dokumentoinnista tulevaisuuden palvelutarpeita ja toiveita ajatellen. Kaikkien haastateltujen ryhmien vastauksissa esiintyi näkemystä, että omaisettomia ei juurikaan ole. Asiakasraatilaisten ja asiakasohjauksien johdon haastatteluissa esiintyi näkemys, jonka mukaan omaisettomuus voi olla ikäihmisen oma valinta ja siten omaisolettama läheisistä mahdollisena resurssina, kun ikäihminen olisi hoivaa tarvitseva.

Kaikkien haastateltujen osapuolien mielestä asiakasohjaajan osaamiseen tulisi kuulua kyky kohdata omaiseton ikäihminen yksilöllisesti ja arvostavasti. He korostivat, että kohtaamiseen tulee varata riittävästi aikaa ja asiakasohjaajan tulee pyrkiä dialogiin sekä luottamuksen rakentamiseen omaisettoman ikäihmisen kanssa. Asiakasraatilaisten ja asiakasohjauksien johto nostivat esiin, että asiakasohjaajan tulisi päästä selville asiakkaan elämänhistoriasta, koska tällä olisi merkitystä palveluohjaukselle. Asiakasohjaajat kertoivat, että elämänhistoria voi selvitä keskustelussa, kun omaisettoman ikäihmisen luottamus on saavutettu.

Kaikkien haastateltujen osapuolien mielestä palvelutarpeen selvittäminen tulee tehdä kokonaisvaltaisesti ja omaisettoman ikäihmisen yksilöllinen tilanne tulisi huomioida ja kuulla. Olennaisena osana palvelutarpeen selvittämistä heidän mielestään oli ikäihmisen kotiympäristön havainnoiminen. Haastatellut toivat eri kulumista esiin asiakasohjaajan työhön kuuluvana asiana myös niiden palvelutarpeiden huomaamista, jotka eivät tule omaisettoman ikäihmisen kertomana ensimmäisenä esille. Asiakasraatilaisten kutsuivat näitä piilotetuiksi palvelutarpeiksi.

Asiakasohjaajat ja asiakasohjauksien johto korostivat samassa asiassa asiakasohjaajan herkkyyttä palvelutarpeen selvittämiseen kohtaamisen kautta. Sekä asiakasohjaajat että asiakasraatilaiset toivat esiin, että moniammatillista yhteistyötä tulisi hyödyntää palvelutarpeiden selvittämisessä ja sen merkitys korostui niiden omaisettomien ikäihmisten kohdalla, joiden päätöksentekokyky oli heikentynyt.

Asiakasohjaajan tietopohjainen tietämys oli haastateltujen osapuolien mielestä merkityksellisessä asemassa omaisettoman ikäihmisen palveluvaihtojen pohjaksi. Ikäihmiselle tulisi toisaalta kertoa laajasti ja puolueettomasti palveluvaihtoehtoista, mutta toisaalta hänelle tulisi kertoa konkreettista tietoa sekä selkeät vaihtoehdot. Asiakasraatilaiset ja asiakasohjaajat kokivat asiakasohjaajan roolin viranhaltijana rajoittavan palveluvaihtoehtoista kertomista. Asiakasraatilaiset ja asiakasohjauksien johto korostivat, että asiakasohjaajan tulisi kertoa omaisettomalle ikäihmiselle vain hänen palvelutarpeensa kannalta merkityksellisistä palveluvaihtoehtoista ja toimia siten asiakkaan parhaaksi palveluvaihtoehtoja rajaten. Asiakasohjaajien mielestä omaisettomalle ikäihmiselle kerrotaan ensisijaisesti kunnallisista palveluista palveluiden myöntämiskriteerien määrittäessä palveluvaihtoehtoja.

Asiakasraatilaisten mielestä palveluvaihtoehtoista tulisi kertoa suullisesti, kirjallisesti sekä näyttää tietoja tietokoneelta visuaalisesti. Asiakasohjaajien mielestä puhuttu tieto palvelisi omaiseton ikäihmistä parhaiten, mutta tietotekninen sovellus voisi auttaa myös palveluvaihtoehtojen vertailussa. Asiakasohjauksien johdon mielestä tietotekniikkaa tulisi hyödyntää palveluvaihtoehtojen esittelyssä sekä vertailussa. Heidän mielestään palveluohjauksen näkökulmasta kuvapuhelimella voisi toteuttaa toisen asiakasohjaajan käynnin tarvittaessa myöhemmin.

Sekä asiakasraatilaisten että asiakasohjaajien mielestä palveluista tulisi kertoa omaisettomalle ikäihmiselle rauhallisesti selkeällä kielellä kerraten asioita. Tähän tulisi varata heidän mielestään riittävästi aikaa. Asiakasohjaajat toivat esiin, että nykyisellään ajan riittämättömyys kotikäynnillä vaikuttaa palveluohjaukseen, jossa tavoitteena on keskustelun avulla ikäihmisen oman päätöksenteon mahdollistuminen palveluvaihtoehtoista. Asiakasohjauksien johto korosti, että omaiset-

tomuus ei voi olla peruste vain kunnalliseen palveluun ohjaamiselle ja omaisettomuus ei ole este palvelusetelin käytölle, vaikka ikäihmisen päätöksenkkyky olisi alentunut.

Asiakasraatilaiset ja asiakasohjaajat olivat samaa mieltä siitä, että omaisettomalle ikäihmiselle pitäisi antaa aikaa päätöksentekoon. Asiakasraatilaisten mielestä asiakasohjaajan tulee toimia ikäihmisen päätöksentekoa tukien. Asiakasohjauksen johdon mielestä asiakasohjaajan pitää tunnistaa, pystyykö omaiseton ikäihminen tekemään valintaa. Kaikkien haastateltujen osapuolien mielestä asiakasohjaajien tulee pyrkiä palveluohjauksessa asiakkaan parhaaseen, kun omaisettoman ikäihmisen päätöksenteko on heikentynyt. Haastateltujen osapuolien mielestä tämä tarkoittaa kuitenkin eri asioita palveluvaihtoehtoista päättäessä: asiakasraatilaisten mielestä asiakasohjaaja päättää tarvittaessa asiakkaan puolesta, mutta asiakasohjaajien mielestä he eivät missään tilanteissa päättä asiakkaan puolesta ja asiakasohjaajien johdon mielestä asiakasohjaaja voi rajatusti päättää asiakkaan puolesta palveluvaihtoehdosta. Tässä tilanteessa sekä asiakasohjaajat että asiakasohjauksien johto tunnistivat tarpeen moniammatilliselle arvioinnille ja eettiselle pohdinnalle. Kaikki haastatellut osapuolet tunnistivat edunvalvojan tarpeellisuuden päätöksentekoon osallistamisesta etenkin taloudellisten asioiden osalta edellyttäen, että ikäihminen olisi edunvalvonnan piirissä.

Haastatellut olivat samaa mieltä siitä, että omaiseton ikäihminen hyötyisi, kun päätöksentekoa olisi tukemassa hänen tilanteensa tunteva henkilö. Asiakasraatilaisten mielestä asiakasohjaaja ei voi korvata informaalia tukea keskustelussa. Asiakasohjaajien mielestä omaisettoman ikäihmisen palveluohjausta tukisi tämän kehittäminen asianajotyyppiseen suuntaan. Asiakasohjauksien johdon mielestä asiakasohjaaja voisi toimia omaisettoman ikäihmisen omatyöntekijänä asiakkaan taustan ja tilanteen tuntijana päätöksenteossa tukien ja valvoen asiakkaan edun toteutumista asiakkaan parhaan näkökulmasta.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa on esitetty opinnäytetyön ydintulokset peilattuna teoreettiseen viitekehykseen. Ydintuloksissa on nostettuna esiin ne tulokset, jotka ovat olennaisimpina vastaamassa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Ydintulosten jälkeen on esitettyä johtopäätökset. Lopuksi esittelemme jatkotutkimusaiheet, jotka ovat tulleet esiin opinnäytetyötä tehdessä.

6.1. Pohdinta omaisettoman ikäihmisen valinnanvapaudesta ja sen edistämisestä asiakasohjaajan työssä

6.1.1 Omaisettoman ikäihmisen asema ja ennakointi

Opinnäytetyömme aineisto tuotti näkemyksiä omaisettomuudesta, vaikka sinälään tätä emme kysyneet. Opinnäytetyömme aineistossa oli samankaltaisia näkemyksiä omaisettomuudesta kuin Ahosola (2018, 66) on havainnut vanhuspoliittisissa asiakaskirjoissa omaisettomuudesta: perheellä oli ensisijainen asema, omaisettomana olo oli toissijaista sekä esitettyä oletuksina omaisettomien olemisesta syrjäytyneitä. Asiakasraatilaisten ja asiakasohjauksien johdon vastauksissa nähtiin tarve omaisettomuuden poistamiseen saattamalla omaisettomat sosiaalisesti yhteen sekä luomalla yhteisöllisiä asumisympäristöjä asumispalveluihin. Toisaalta kaikissa haastatteluissa esiintyi tarve omaisettomien löytämiseen ennen kuin he ovat omaisettomia etsivän työn tai ennakkoinnin näkökulmasta. Haastatteluiden aineistoissa esitettiin muutamia näkemyksiä, ettei omaisettomia olisi tai jos olisi, näyttäytyi tämä omana valintana. Omaisettomien ikäihmistien tilanteet nähtiin haastavina etenkin, kun päätöksentekokyky on heikentynyt. Omaiset nähtiin huomioon otettavana resurssina asiakkaan päätöksenteon tukijoina ja tiedonlähteenä asiakkaan elämäntilanteesta ja historiasta.

Ennakointi vanhenemiseen ja päätöksenteon kysymyksiin nähtiin tärkeänä kaikkien haastateltujen osapuolien osalta. Omaisettoman omaa vastuuta oman omai-

settomuuden ratkaisemisessa korostettiin asiakasohjauksen johdon ja osan asiakasraatilaisten vastauksissa. Edunvalvontavaltuutuksen ennakkointiin liittyy haasteita heillä, jotka omaisettomia. Edunvalvontavaltuutuksen valtuutetun tulee olla luonnollinen henkilö (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 2007 3 §), ei esimerkiksi asianajotoimisto. Toisaalta edunvalvontaa ei voi ennakkoon hakea, koska tarve edunvalvontaan pitää olla hakiessa, esimerkiksi heikentynyt talousasioiden hoitaminen (Laki holhoustoimesta 1999 1 §, 3 §). Asiasta on tehty lakialoite (LA 14/2016 vp), jossa ehdotettiin muutettavaksi lakia edunvalvontavaltuutuksesta siten, että myös oikeushenkilö voisi toimia edunvalvontavaltuutettuna. Lakialoitteen käsittely on rauennut 49 §:n 1 momentin nojalla. Omaiset hyötyisivät lakialoitteen läpimenoista oikeudellisen ennakkoinnin näkökulmasta.

Erityisenä huomiona nousi esiin myös sellaisten omaisettomien ikäihmisen asema, jotka kieltäytyvät systemaattisesti palveluista. Asiakasohjaajien ja asiakasohjauksien johdon haastattelujen perusteella nykyisellään asiakasohjaajien toiminnasta puuttui selkeä toimintatapa yhteydenottoon omaisettomaan ikäihmiseen ja palvelutarpeen selvittämisen uusintaan, kun asiakasohjaaja havaitsee kotihoidon palvelutarvetta, mutta omaiseton ikäihminen kieltäytyy palvelusta. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) 8 § mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta, mutta asiakasta koskeva asiassa on huomioitava asiakkaan etu. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutettujen ammattijärjestön Talentian ammattieettisen neuvottelukunnan laatimassa ohjeessa (2017, 33) ehdotetaan asiakasohjaajan yhteydenottoa palveluista kieltäytyvään ikäihmiseen noin puolen vuoden päästä tilanteen tarkastamiseksi, kun asiakasohjaaja on asiakkaalla havainnut tarpeen esimerkiksi kotihoitoon.

6.1.2 Omaisettoman ikäihmisen kohtaaminen

Omaisettoman ikäihmisen ja asiakasohjaajan välinen kohtaaminen on herkkä tilanne, jossa asiakasohjaajan rooliin kuuluu kohdata asiakas ammatillisesti, mutta kuitenkin yksilöllisesti. Haasteena työntekijälle on rakentaa kunkin asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa inhimillinen ja luonteva, mutta kuitenkin ammatillinen

suhde, joka on yksilöllinen kunkin asiakkaan kanssa (Rostila 2001, 48). Omaisettoman ikäihmisen ja asiakasohjaajan välisessä asiakassuhteessa korostuu keskinäinen vuorovaikutuksen toimivuus tai toimimattomuus. Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen voi joko vahvistaa asiakkaan voimia ja toimijuutta tai olla päinvastoin alistava ja itsemääräämisoikeutta loukkaava kokemus, eikä kyse ole käytettävissä olevasta ajasta tai ajan puutteesta, vaan tärkeintä on tapa, miten työntekijä kohtaa asiakkaan (Kananaja 2007, 107-108).

Asiakasohjaajat nostivat esiin omassa työssään dialogista vuorovaikutuksen osaamisen omaisettoman asiakkaan kanssa: työn lähtökohtana on dialoginen vuorovaikutus riippumatta siitä, millainen on asiakkaan päätöksentekokyky. Dialogisessa asiakaslähtöisyydessä ikäihminen ja ammattilainen ovat tasa-arvoisia ja tieto siirtyy molemmin puolin heidän välillään: molemmilla on oikeus kuunnella sekä tulla kuulluksi. Dialoginen asiakaslähtöisyys on parhaimmillaan silloin, kun molempien osapuolien ajatukset kohtaavat ja muodostavat täten yhteisen näkemys. (Salmela & Matilainen 2007, 220-221.) Lähtökohtana on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tukeminen oman tilanteensa määrittelyssä. Keskustelussa asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä kootaan asiakkaan keskeiset huolenaiheet ja kysymykset ja samalla pyritään yhdessä asiakkaan kanssa löytämään tarpeita, voimavaroja ja mahdollisuuksia, joita hänellä on. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43.)

Asiakasohjaajat kokivat välillä haastavana kohtaamisen etenkin sellaisen omaisettoman ikäihmisen kanssa, jonka päätöksentekokyky oli heikentynyt. He korostivat kuitenkin omaa ammatillista osaamistaan käydä keskustelua samalla tasolla asiakkaan kanssa. Kananajan (2007) mukaan asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa on tärkeää, että asiakas kokee tulevansa autetuksi sekä saa tunteen ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioituksesta. Vaikka asiakkaan edellytykset osallistua esimerkiksi itseä koskevaan päätöksentekoon olisivat rajoittuneet esimerkiksi sairauden vuoksi, on silti oleellista luoda asiakkaalle mahdollisuus omien näkemystensä esiin tuomiseen. Asiakkaan kokemus omasta elämästään sekä tilanteestaan ovat usein yhtä tärkeitä kuin tilannetta kuvaavat tosiseikat. Yksilöllinen työskentelytapa on asiakkaan ja hänen ainutlaatuisuutensa kunnioitusta. (Kananaja 2007, 107-108, 112-113.) Asiakasohjauksien johdon

haastatteluissa näkyi luottamus asiakasohjaajien ammattitaitoon asiakkaan kohtaamisessa. Asiakkaan kohtaaminen nähtiin kuitenkin myös edelleen kehitettävänä asiana.

6.1.3 Omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeiden selvittäminen

Kaikki haastatellut osapuolet nostivat esiin sen, että omaisettoman ikäihmisen palvelutarve tulee selvittää kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltaisuus voidaan nähdä omaisettoman asiakkaan kohtaamisena holistisesta näkökulmasta. Rauhalan (1983) mukaan holistisessa ihmiskäsityksessä ihminen tulee nähdä kokonaisuutena: tähän kuuluvat kehollisuus, tajunnallisuus sekä situationaalisuus. Kehollisuuteen sisältyy ihmisen fyysisyys ja elintoiminnot. Puolestaan tajunnallisuudella tarkoitetaan ihmisen inhimillisen kokemuksen kokonaisuutta, joka on jaettuna kahteen osaan: psyykkiseen ja henkiseen, joihin sisältyvät tunteet, kokemukset, arvot ja tietäminen. Situationaalisuudella tarkoitetaan olemassaoloa suhteessa todellisuuteen: oman elämäntilanteensa kautta ja sen mukaisesti ihminen on liittyneenä todellisuuteen. Situationaalisuus on merkityksellistä etenkin ihmisen identiteetin muodostuksessa: ihmisen tekemät valinnat ohjaavat häntä yhä yksilöllisempään suuntaan. (Rauhala 1983, 25-36.) Holistinen ihmiskäsityksen merkitys korostuu omaisettoman asiakkaan ja asiakasohjaajan välisessä kohtaamisessa etenkin siinä mielessä, että kohtaamisessa ei ole mukana omaistahoa.

Asiakasohjaajan tekemä palvelutarpeen selvittäminen rakentuu tiettyyn malliin. Alatalon ym. (2014) mukaan ikäihmisen palvelutarpeen selvittämisessä painottuvat fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointi selkeästi muihin osa-alueisiin nähden, koska tähän on enemmän käytössä olevia toimintakykymittareita. Täten palvelutarvetta selvittäessä psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, ihmissuhdeongelmat ja sosiaaliset riippuvuudet jäävät vähemmälle huomiolle. (Alatalo ym. 2014, 109.) Palvelutarpeen selvittämistä pitäisi kehittää huomioimaan enemmän sosiaalisia tarpeita, eikä keskittyä ainoastaan palveluiden myöntämisperusteiden täytymisen arviointiin tai terveyden- ja sairaanhoidollisiin osa-alueisiin (Kosunen 2019, 107). Omaisettoman asiakkaan kanssa työskennellessä huomiota olisi kohdennettava enemmän sosiaaliseen osallisuuteen sekä käytännön elämän asioiden hoidon järjestämiseen: asiakasohjaajan on palvelutarpeen selvittämisessä

huomioitava suurempi kokonaisuus - ne asiat, jotka ovat usein läheisverkoston hoidettavana, on omaisettoman ikäihmisen kohdalla suunniteltava toimiviksi asiakkaan ja asiakasohjaajan yhteistyönä.

Asiakasohjaajat kokivat osaavansa toimia asiakkaan omassa ympäristössä asiakasta ja hänen tapojaan ja kotiaan kunnioittaen. Omaisettoman ikäihmisen kohdalla etenkin, jos asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt, on asiakasohjaajan tärkeää kiinnittää huomioita asiakkaan olosuhteiden havainnointiin huomioiden kuitenkin asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien haastatteluissa kävi ilmi asiakkaan kotiympäristön sekä piilotettujen palvelutarpeiden havainnoinnin merkitys omaisettoman asiakkaan palvelutarvetta selvittäessä. Virkolan (2014) mukaan ammattilaisten tulisi olla tietoinen muistisairaiden yksin asuvien ikäihmisten elämäntilanteiden haavoittuvuudesta. Kotiympäristöön liittyvät normit ja säännöt ovat läsnä tavoissa, joilla tukea vastaanotetaan, joten tulisi kehittää eettisesti kestäviä arjen käytäntöjen puuttumisen tapoja. (Virkola 2014, 279.)

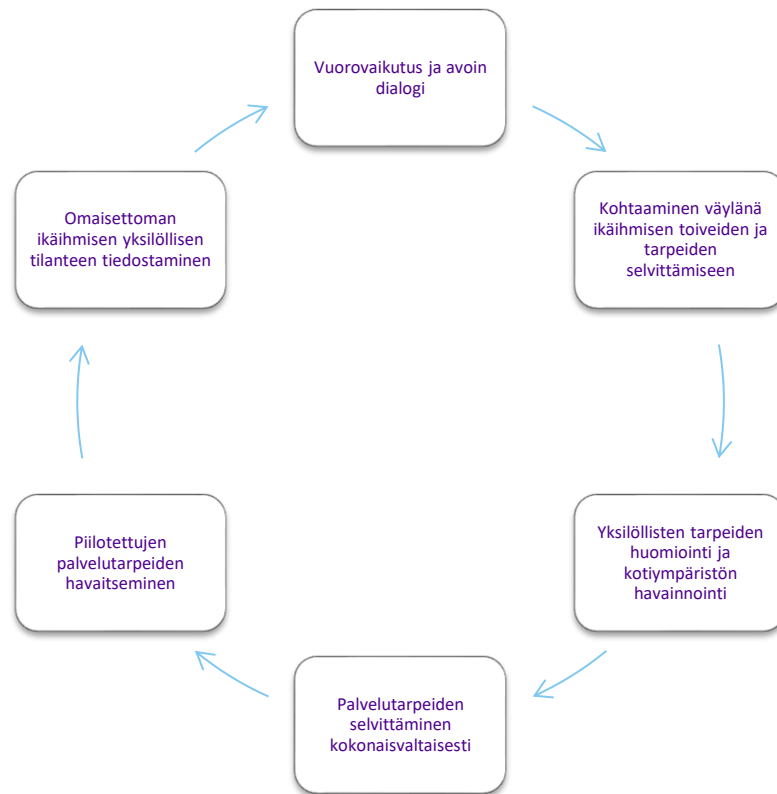
Asiakasohjaajat korostivat luottamuksellisen suhteen muodostamisen tärkeyttä omaisettoman asiakkaan kanssa, jotta saisivat vähitellen tutustua asiakkaan elämänhistoriaan ja toisaalta saisivat palveluja vastaanottamaan sellaisen asiakkaan, joka ei itse tarpeesta huolimatta olisi ottamassa palveluja vastaan. Myös asiakasraatilaisten nostivat esiin omaisettoman asiakkaan elämänhistorian tuntemuksen tärkeyden, jotta asiakkaan palveluja voisi suunnitella yksilöllisemmin. Asiakasohjauksien johto esitti, että lähtökohtaisesti kotihoidon palvelutarpeenarviointi tulisi toteuttaa yhdellä kerralla. Pietiläisen ja Seppälän (2003, 43) mukaan asiakkaan elämäntilanteen ja palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla asiakkaan näköinen prosessi, johon voi liittyä useita kotikäyntejä etenkin, jos asiakkaan tilanne on epäselvä ja monitahoinen.

Kaikkien ryhmien haastatteluissa esiin nousi asiakasohjaajien ja moniammatillisen yhteistyön merkitys omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeen selvittämisessä: yhteistyö gerontologisen sosiaalityön kanssa nähtiin tärkeänä omaisettoman ikäihmisen tilanteessa. Ikääntyneiden hyvinvoinnin tukeminen ja sosiaalisten ongelmien ratkaiseminen edellyttää sosiaalityön ja vanhenemisen kysymys-

ten erityisosaamista. Palvelutarpeen selvittämisessä huomiota tulee kiinnittää sosiaalisiin osa-alueisiin, jotka tulisi ottaa huomioon asiakasohjaajan osaamisessa tunnistaa sosiaaliseen liittyviä palvelutarpeita sekä ymmärtää näiden ilmenemistä ja syy-seuraussuhteita ikäihmisten kohdalla (Kosunen 2019, 106). Kun kyseessä on omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeen selvittäminen, tulisi moniammatillista yhteistyötä hyödyntää.

Alatalon ym. (2014) mukaan sosiaalialan työntekijöiden tekemissä palvelutarpeen selvittämisissä huomioidaan enemmän asiakkaan sosiaalista tilannetta. Palvelutarpeen selvitysten kehittämistä olisi hyvä tarkastella monipuolisuuden näkökulmasta: eri koulutuksen saaneet asiakkaan palvelutarvetta selvittävät asiakasohjaajat voisivat oppia toisiltaan eri toimintatapoja avun tarjoamisesta ja mahdollisuuksista, ja täten laajentaa osaamistaan palvelutarpeen selvityksen kattavuudessa, jotta ikääntyneen saama apu kohdentuisi paremmin. (Alatalo ym. 2014, 110.) Toisen asiakasohjauksen johdolta nousi myös idea tietoteknisen sovelluksen kehittämisestä siihen, että asiakasohjaajan osaaminen tunnistettaisiin kohdentumaan asiakkaasta saatavien esitietojen pohjalta asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi, eli esimerkiksi joillakin asiakasohjaajilla olisi vahvempaa osaamista omaisettoman ikäihmisen kohtaamiseen. Yleisestikin asiakasohjauksien johto näki tärkeänä sen, että omaisettomuus tunnistetaan ja tiedostetaan, sekä omaisettoman asiakkaan kohtaamiseen on yleisestikin saatavilla koulutusta.

Kuviossa 4 on esitetty prosessin *Omaisettoman ikäihmisen kokonaisvaltainen palvelutarpeiden selvittäminen kohtaamisessa* eteneminen asiakasohjaajan työssä. Asiakkaan kohtaamisen lähtökohtana ja koko palvelutarpeen selvittämisprosessin aikana on asiakasohjaajan pyrkimys *omaisettoman ikäihmisen yksilöllisen tilanteen tiedostamiseen*. *Vuorovaikutus ja avoin dialogi* ovat kohtaamisessa väylänä *ikäihmisen toiveiden ja palvelutarpeiden selvittämiseen*. *Yksilöllisiä tarpeita havainnoidaan myös kotiympäristöstä*. *Palvelutarpeet selvitetään kokonaisvaltaisesti havainnoiden myös piilotetut palvelutarpeet*, jotka liittyvät *omaisettoman ikäihmisen yksilölliseen tilanteeseen* (kuvio 4).



Kuvio 4. Omaisettoman ikäihmisen kokonaisvaltainen palvelutarpeiden selvittäminen kohtaamisessa

6.1.4 Omaisettoman ikäihmisen palveluohjaus ja valinnanvapauden tukeminen

Haastatteluaineistosta tuli monipuolisesti esille ehdotuksia, millä tavalla ja missä muodossa asiakasohjaajan tulisi antaa tietoa omaisettomalle ikäihmiselle palveluohjauksen yhteydessä. Asiakasohjaajien työ pohjautuu palveluohjaukseen, joka on lähinnä Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996, 2) mukaan yksilökohtaista palveluohjausta, jossa asiakkaan palvelut koordinoidaan yhdeksi kokonaisuudeksi asiakkaan tarpeista käsin. Asiakasohjaaja käyttäessään palveluohjauksellista työtapaa toimii palveluverkoston asiantuntijana, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta monimutkaisessa palvelujärjestelmässä (Pietiläinen 2003 29-30). Lähtökohtaisesti tiedon ja ohjauksen perusteella asiakas tekee itse päätöksen siitä, mitä palveluvaihtoehtoja hän haluaa käyttää. Tiedon merkitys asiakkaan valinnanvapauden on keskeinen (mm. Kuusinen-James 2017, 58; Davidson ym. 2015, 64, 66; Rintala 2019, 359).

Omaisettoman ikäihmisen itsemääräämisoikeuden tukeminen palveluvaihtoehtoista päätettäessä toistui kaikkien haastateltujen osapuolien vastauksissa silloin, kun ikäihmisen päätöksentekokyvyssä ei ollut heikentymistä. Asiakasohjaaja nähtiin haastateltujen vastauksissa omaisettoman ikäihmisen päätöksenteon tukijana etenkin silloin, kun päätöksenteko kyky oli alentunut. Asiakkaan päätöksenteko itse ja päätöksenteon tukeminen asiakkaan toimijuuden ja kyvykkyyden tunteen vahvistamisen kautta voidaan samalla nähdä asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavana toimintana (Davidson ym. 2015; Deci & Ryan 2020; Harding & Tascioglu 2018; Beauchamp & Childress 2001, Topo 2012). Itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa asiakkaalle tärkeät asiat määrittävät toimintaa ja asiakasohjaaja tukee hänen voimavarojensa käyttöönottoa ja viimekädessä asiakas tekee itseään koskevat päätökset (Pietiläinen 2003, 29-30).

Asiakasohjaajan työssään käyttämät keinot tiedottamiseen ja palveluohjaukseen painottuivat nykyisellään puheeseen ja esitteisiin. Asiakasraatilaiset ehdottivat painokkaasti nykyisten kirjallisten materiaalien kehittämistä selkeämpään ja kieleltään ymmärrettävämpään muotoon. Selkeän ja yksinkertaistetun tiedon tarjoaminen kirjallisesti on todettu edistävän henkilön päätöksentekoa (Davidson ym. 2015, 64). Esitteiden osalta kehitysehdotukseen asiaohjaajat tai asiakasohjauksien johto eivät tarttuneet, mutta asiakaskertomukseen kirjaamisen merkitys ja kirjatun tiedon lähettäminen asiakkaalle tiedoksi sovituista asioista nähtiin tärkeänä.

Rauhallinen, selkeä kertominen ja kertaaminen yhdessä aktiivisen kuuntelun kanssa tukevat omaisettoman ikäihmisen päätöksentekoa (Davidson ym. 2015, 64, 66). Tämä seikan toivat esiin asiakasraatilaiset haastatteluissa. Asiakasraatilaiset ja asiakasohjaajat esittivät useampaa kotikäyntiä omaisettoman ikäihmisen luona, jotta tietojen kertaaminen ja ajan antaminen päätöksentekoa varten olisi riittävä. Asiakasohjauksien johto näki merkityksellisenä ajan antamisen etenkin asumispalveluun liittyvässä ohjaamisessa, sillä asumispalveluihin siirtyminen on asiakkaalle iso elämänmuutos. He ehdottivat myös, että kuvapuhelinyhteys asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä voisi olla korvaamassa asiakasohjaajan useampaa kotikäyntiä ohjaamisessa ja antaisi lisää mahdollisuuksia vaihtoehtojen esittelyyn.

Tietotekniikka nähtiin asiakasraatilaisten ja asiakasohjauksien johdon mielestä asiakkaan valinnanvapautta mahdollistavana välineenä eri palveluvaihtoehtojen esittelyssä, mutta osa asiakasohjaajista koki vielä tietokoneen käyttämisen ohjaamisessa haastavana vuorovaikutuksen näkökulmasta. Räsänen (2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa tietokoneen käyttö vuorovaikutustilanteessa voi olla yhtä lailla hyvin tai huonosti onnistunutta: orientoituminen vuorovaikutustilanteeseen on aina tilannekohtaista ja muuttuvaa. Parhaimmillaan tietokoneen käyttö tukee tietojen tarkistusta ja kirjaamista vuorovaikutustilanteessa, ja toisaalta vaatii työntekijältä toimintaa hyvän vuorovaikutustavan mukaisesti. (Räsänen 2014, 80-81.) Tietokoneen käyttämistä omaisettoman ikäihmisen ohjauksessa tulisi kehittää, jotta asiakkaalle tulisi valintojensa pohjaksi monipuolisempi kuva palveluvaihtoehdoista. Asiakasohjaajien osaamista tämän osalta tulisi vahvistaa.

Asiakasraatilaisten näkivät asiakkaan valinnanvapauden ja päätöksenteon kannalta huonona, että läheinen keskustelukumppani puuttui palveluvaihtoehdoista keskusteltaessa. Rintalan (2019, 359) mukaan asiakkaan tasa-arvoista kohtelua kuitenkin edistäisi palveluvaihtoehtojen tarkastelu vain asiakasohjaajan ja asiakkaan kesken ilman esimerkiksi omaisten vaikutusta palveluvaihtoehdosta päätettäessä. Palvelutuottajien vertailun helpottamiseksi yhdessä asiakkaan kanssa, puolueettomuuden vaarantumatta, ehdotettiin kaikkien haastateltujen osapuolien taholta sähköisen järjestelmän kehittämistä ja selkeän palveluvaihtoehtoihin liittyvän tiedon monikanavaista tuottamista. Toteutus tapahtuisi yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Asiakasraatilaisten haastatteluaineisto tuotti tietoa myös tähän asiaan asioista, joita he kokivat tärkeinä valintaa helpottavan tiedon näkökulmasta (mm. hinta, sijainti, muiden asiakkaiden kokemukset).

Haastatteluaineiston perusteella muodostui näkemys, että asiakasohjaajan tulisi kertoa omaisettomalle ikäihmiselle palveluvaihtoehdoista lähtökohtaisesti yhdenvertaisesti ja puolueettomasti. Asiakkaan kohtaamisen kautta asiakasohjaaja oli saanut selvyden, millaisesta tiedosta omaiseton ikäihminen hyötyisi, jotta hänellä olisi mahdollisuus valinnan tekemiseen. Haastatteluissa toistui, että asiakkaan päätöksentekoa tukisi se, että asiakasohjaaja rajaisi asiakkaalle palveluvaihtoehtoja. Palveluvaihtoehtojen rajaaminen puolueettomuuden kanssa nähtiin

kuitenkin ristiriitaisena asiakasohjaajan viranhaltijana toimimisen kannalta, mikä tuli esille etenkin asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien vastauksissa.

Asiakasohjaajan ohjauksen kautta omaisettoman ikäihmisen päätöksentekoa ja valinnanvapautta tukien voidaan vahvistaa asiakkaan oman elämänhallinnan tunnetta ja itsetuntoa (Davidson ym. 2015, 61). Olennaista on asiakasohjaajan kyky tunnistaa vuorovaikutuksessa, millaisten päätösten tekeminen asiakkaalta sujuu, missä hän tarvitsee tukea ja mitkä päätökset kuuluvat puolesta päättämisen piiriin. Lähtökohtaisesti ikäihmiselle tulisi aina mahdollistaa päivittäiseen elämään liittyvien asioiden osalta itsenäinen tai tuettu päättäminen (Virkola 2014, 18; Kuusinen-James 2017, 61; Rinne 2016, 57). Keinoina päivittäiseen elämään liittyvien päätösten osalta ovat valintojen rajoittaminen, suljettuja kysymysten kysyminen avointen kysymysten sijaan, taustojen kertominen yleisistä asiaan liittyvistä hyvistä ja huonoista puolista, jotka päätöksestä seuraavat. Huomioitavaa on, että henkilöt, joilla päätöksenteko on heikentynyt, pystyvät hyvin tuettuna tekemään myös merkittävämpiä päätöksiä (Harding & Tascioglu 2018, 5, 11.)

Asiakasohjaajan ammattitaito viranomaisena omaisettoman ikäihmisen parhaan tunnistamiseksi liittyi asiakasohjauksien johdon ja asiakasohjaajien haastatteluaineiston perusteella omaisettomuuteen silloin, kun asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt. Jos asiakkaan päätöksenteko on heikentynyt, on valinnanvapaus muista riippuvaista ja viranomaisen rooli korostuu valintojen ja palveluiden järjestämisen suhteen (Karsio & Van Aerschot 2017, 174). Oikeutusta päätökseen valinnoista asiakkaan puolesta ei katsottu lähtökohtaisesti kuuluvaksi asiakasohjaajan työhön asiakasohjaajien mielestä. Asiakkaan puolesta ei tule päättää, mikäli hän on kykenevä tekemään päätöksen itse tai tuen avulla (Davidson ym. 2015, 61). Moniulotteisten asioiden osalta päätöksiä omaisettoman ikäihmisen puolesta voidaan tehdä moniammatillisen työryhmän ja virallisen edunvalvojan kanssa ajatuksella: ”paras päätös asiakkaan etujen mukaisesti” (Harding & Tascioglu 2018, 11). Asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien johto näkivät, että asiakasohjaajat tekevät päätöksiä palveluvaihtoehtoista lähtökohtaisesti asiakkaan kanssa ja heidän tulisi tässä pyrkiä asiakkaan parhaaseen hyödyntäen moniammatillisuutta ja palveluohjauksellisia työtapoja.

6.1.5 Omaisettoman ikäihmisen mahdollisuus palvelusetelin käyttöön

Yksityisten palvelujen tai palvelusetelin sijaan asiakasohjaajat ohjasivat usein omaisettoman ikäihmisen kunnallisen palvelun käyttäjäksi. Palvelusetelin käyttäjistä jää pois iso osa ikäihmistä, joilla on heikko kognitiivinen tai fyysinen toimintakyky, eikä itsenäinen valinta onnistu, joten heidät ohjataan suoraan kunnallisen palvelun asiakkaaksi, kun heiltä puuttuvat valinnassa auttavat omaiset (Kuusinen-James 2016, 197). Toisaalta tuetulla päätöksenteolla asiakas voisi saada jonkinlaisen päätöksen tehtyä valinnasta, jos asiakas ymmärtää palvelun kustannukset tai jos asiakkaalla on edunvalvoja taloudellisten asioiden hoitajana. Mikäli kunnassa on käytössä palvelusetelijärjestelmä, jossa palvelun hinta määräytyy samoin kuin kunnan asiakasmaksut ja on mahdollisuus tarvittaessa myös palvelusetelin arvon kohtuullistamiseen ilman, että henkilön toimeentulo vaarantuu, eivät palveluiden kustannukset palveluseteliin liittyen sinällään muodostu ongelmiksi.

Tehdyissä haastatteluissa omaisettoman ikäihmisen valinnanvapaus palveluseteliä käyttäessä nähtiin ongelmallisena kuluttajuuden näkökulmasta. Kunnat saavat määrittellä itse ehtoja palvelusetelin myöntämisperusteisiin ja tähän liittyvänä kunnan toimintaohjeiden tuloksena palveluseteliin liittyen voi olla, että yhdenvertaisuudesta tulee vähemmän tärkeä näkökulma kuin valinnanvapaus (Karsio & Van Aerschot 2017, 175). Haastatteluissa etenkin asiakasraatilaisten ja asiakasohjaajien näkemyksissä valinnanvapauden ei nähty olevan samalla tavalla omaisettomille saatavilla kuin henkilöille, joilla on omaisia etenkin liittyen palveluseteliin. Valokiven (2013) mukaan nykyiset vanhuspolitiikkaa ohjaavat dokumentit ja keskustelut kuvaavat ikäihmisen aktiivisena kuluttajana, ja täten ohittavat neljättä ikää elävän hauraan ja heikon ikäihmisen tarpeet ja toimijuuden. Haavoittuvissa tilanteissa olevien ikäihmisten tärkeimpiä tulkkeja ja äänitorvia ovat merkitykselliset läheiset, joiden avulla muistisairas ikäihminen voi olla aktiivinen toimija. (Valokivi 2013, 164.)

Kuten asiakasohjauksien johto totesi, voi asiakas saada ”*laadukkaamman palvelun pienemmältä yksityisen kotihoidon yritykseltä esimerkiksi, jossa on huomattavasti vähemmän työntekijöitä.*” Tuolloin asiakas tekee itse yrityksen kanssa sopimuksen ja tätä edeltävästi asiakasohjaajan palveluohjauksella on merkitystä, minkä asian hän näkee yhdessä asiakkaan kanssa parhaana ja asiakkaan etuna. Tässä otetaan huomioon, että yksityisesti hankitussa kotipalvelussa asiakkaan oikeudellista asemaa määrittelee kuluttajansuojalaki (1978) ja asiakkaan oikeusasema on tällöin erilainen kuin suoraan sosiaalihuoltolain mukaisena kotihoidon asiakkaana, johon liittyy julkinen valvontavelvoite (Sosiaalihuoltolaki 2014 8 §; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012, 19-20 §).

6.1.6 Omatyöntekijyyden ja palveluohjauksen keinoin omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukeminen

Sekä asiakasraatilaisten että asiakasohjauksien johdon haastatteluaineiston perusteella omatyöntekijyyttä tulisi kehittää; palveluohjauksen keinoin asiakasohjaaja sovittaa yhteen eri vaihtoehtoja ja etsii sopivat palvelut ikäihmiselle hänen kanssaan. Omatyöntekijä valvoisi asiakkaan etua ja parasta palveluissa, olivat ne myönnettyjä suoraan kunnallisena palvelutuotantona tai palvelusetelillä. Palveluohjauksen yhtenä näkökulmana olevana asianajomallissa asiakasohjaajan toimintaan liittyy toimiminen asiakkaan etujen valvojana palveluissa painottuen asiakkaan oikeuksien puolustamiseen (Pietiläinen 2003, 29-30). Asianajotyylinen palveluohjaus ei sulje pois omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta; päinvastoin omatyöntekijän pitäisi yhdessä asiakkaan kanssa valita asiakkaalle sopivimmat palvelut asiakkaan parhaaksi palveluvalikoimasta. Asiakasohjaajan työ asiakkaan parhaan tunnistamisessa, monialaisen yhteistyön vahvistaminen ja omatyöntekijänä toimiminen tukisivat omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta. Tämä auttaisi siinä, että omaisettomat ikäihmiset vanhetessaan yksilöllisesti hoidettavan tarpeiden lisääntyessä voisivat elää oman näköistään elämää.

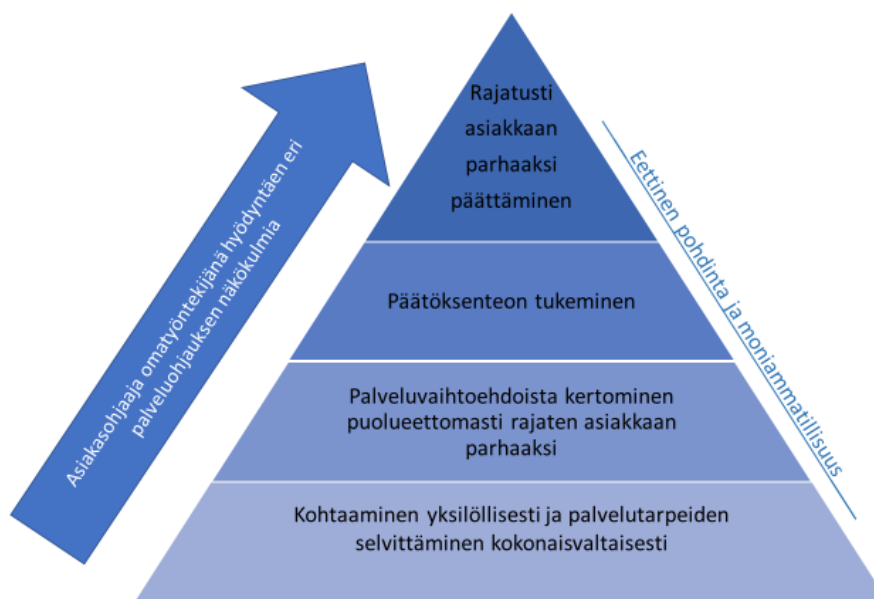
Haastatteluaineiston perusteella näyttäytyi, että asiakasohjauksen niukat resurssit ja asiakasohjaajan runsas työmäärä nykyisellään asettavat haasteita asia-

kasohjaajan työtapaan omaisettoman ikäihmisen omatyöntekijänä. Omatyöntekijän tarve tulee useimmiten esille ikäihmisen eläessä ilman sosiaalista tukiverkkoa tai moninaisen tuen tarpeessa, mutta palvelutarpeen arvioijat kokevat harvoin vastuutyöntekijää tarpeelliseksi (Alatalo ym. 2014, 112). Asiakasohjaajat tunnistivat asianajotyypin työtavan olevan osa työtään, mutta vastuutyöntekijänä tai omatyöntekijänä toiminen ei sinällään noussut esille heidän vastauksissaan. Omatyöntekijänä toimisen tarve tulee tunnistaa ja asiakasohjaajilla tulee olla mahdollisuus työskennellä omatyöntekijänä. Tähän tarvitaan kuitenkin resursseja ja ajatusta hahmottaa omatyöntekijänä toimimisen positiiviset vaikutukset omaisettoman ikäihmisen asemaan.

Kuviossa 5 olemme kuvanneet omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta tukevaa palveluohjausta asiakasohjaajan antamana. Keskellä oleva pyramidi kuvaa omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden tukemisen prosessia palveluohjauksen avulla, kun asiakasohjaaja toimii omatyöntekijänä ja ikäihmisen yksilöllisen tilanteen ja taustan tuntijana. Asiakasohjaajan osaamiseen kuuluu omaisettoman ikäihmisen yksilöllisen tilanteen ja tarpeiden mukaisen palveluohjauksen näkökulman käyttö. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta tukevassa palveluohjauksessa ensisijaisina näkökulmina näemme itsemääräämisoikeutta ja asianajomallin mukaista palveluohjausta korostavat työtavat. Näissä näkökulmissa korostuvat niin asiakkaan itsensä tärkeinä pitämät asiat toiminnan keskiössä ja asiakkaan oma päätös palveluista kuin myös asiakkaan oikeuksien toteutuminen ja palvelujen laadun varmistus (kuvio 5).

Asiakasohjaajan työssä omaisettoman ikäihmisen omatyöntekijänä palveluohjauksellisen työn toteuttajana kulkee neljässä ylimmässä tasossa mukana jatkuva eettinen pohdinta ja kyky huomata tarve moniammatillisen yhteistyön käyttämiselle asiakkaan parhaaksi (kuvio 5). Asiakasohjaajan antama palveluohjaus toteutuu omaisettoman ikäihmisen palvelutarpeiden selvittämisen kautta. Palvelutarpeet tulee selvittää kokonaisvaltaisesti yksilöllisen kohtaamisen kautta. Palvelutarpeiden selvittämistä täydennetään tarvittaessa moniammatillisesti. Palvelutarpeiden selvittämiseen kuuluu asiakkaan kyvykkyyden tunnistaminen päätöksentekoon (kuvio 5 alin taso). Palvelutarpeet ja käytettävissä olevat mahdollisuudet määrittävät, mistä palveluvaihtoehdoista kerrotaan. Palveluvaihtoehdot kerrotaan puolueettomasti rajaten keskustelun avulla asiakkaan parhaaksi (kuvio 5

toinen taso). Samoin keskustelun avulla pyritään tukemaan asiakkaan päätöksentekoa eli siten mahdollistamaan asiakkaan päätöksentekoa ja kyvykkyyden tunnetta (kuvio 5 kolmas taso). Asiakasohjaaja voi rajatusti päättää omaisettoman ikäihmisen tai hänen laillisen edustajansa luvalla asiakkaan parhaaksi, mutta hän ei saa ylittää ikäihmisen itsemääräämisoikeutta tehdä päätöstä, vaikka se olisi asiakasohjaajan näkökulmasta omaisettoman ikäihmisen oman edun vastainen (kuvio 5 ylin taso).



Kuvio 5. Omaisettoman ikäihmisen valinnanvapautta tukeva palveluohjaus asiakasohjaajan toteuttamana

6.2. Johtopäätökset

Suomen virallisen tilaston (2019) väestöennusteen mukaan vuodelle 2050 Suomessa ei 15 vuoden kuluttua ole maakuntia, jossa syntyy enemmän ihmisiä kuin kuolee, jos syntyvyys pysyy nykyisellä tasolla. Vaikuttaa vahvasti siltä, että tulevaisuudessa on yhä enemmän ihmisiä, joilla ei ole lapsia omaisena ja sukujen kuivuessa kokoon myös omaisettomat saattavat jäädä sukujensa viimeisiksi. Kun yhteiskunnan väestörakenne ja huoltosuhde muuttuvat sekä yksin asuminen lisääntyy, asettaa se väistämättä myös kehittämishaasteita palvelujärjestelmän sekä sosiaali- ja terveysalojen työmenetelmäosaamiselle asiakastyön suhteen.

Nykyisellään omaiset tunnistetaan palvelujärjestelmän kautta resurssina, joka tulee hyödyntää.

Jokaisen omaisettoman ikäihmisen tilanne on yksilöllinen; tilanteeseen vaikuttavat monet seikat, kuten terveys, taloudellinen asema, läheissuhteet ja elämäntyyli. Omaisettoman ikäihmisen asemaan vaikuttaa myös ennakointi. Olemme halunneet tuoda opinnäytetyömme kautta esiin omaisettomien ikäihmisten asemaa, jolla ei ole varsinaisesti yhteiskunnassa tunnistettua erillistä asemaa, kuten perheellisillä ikäihmisillä. Omaisettoman asiakkaan avuntarpeet alkavat näyttäytyä palvelujärjestelmässä usein ensin asioiden hoitoon, kuten kauppa-asiointiin tai raha-asioiden hoitamiseen liittyvissä asioissa. Tilanne näyttäytyy yhä hauraammalta, kun omaisettomasta ikäihmisestä tulee hoivaa tarvitseva. Omaisettoman asiakkaan tilanne saattaa myös sosiaali- ja terveyspalveluissa näyttäytyä palvelujen häiriökysyntänä, jolla tarkoitetaan väärää tai puutteellista hoitoa tai palvelua tai pitkää odotusaikaa palveluun (Hyytiälä & Kekomäki 2017).

Mielenkiintoista oli myös havaita tutkimusaineistossa tarve saattaa omaiset yhteen, ja siten ehkäistä omaisettomuutta ja nähdä omaiset ikäihmiset ehkä syrjäytyneinä sosiaalisia suhteita kaipaavina. Sosiaalialan ammattilaisina tunnistamme toki sosiaalisen toiminnan mahdollisesti ihmisen hyvinvointia lisäävänä asiana, mutta omaisettomien ikäihmisten sosiaalistaminen sinällään on mielestämme kyseenalaista ja tällä ei ratkaista automaattisesti niitä kysymyksiä, jotka liittyvät edunvalvontaan tai julkisen tahon vastuuseen.

Opinnäytetyöaineiston kautta on tullut vahva näkemys tarpeesta dialogiin omaisettoman ikäihmisen ja asiakasohjaajan välillä valintoja tehdessä sekä tilanteen relationaalisuudesta liittyen päätöksentekoon. Omaisettoman ikäihmisen kontekstiin ja elämäntilanteeseen pääseminen vaatii asiakasohjaajalta osaamista kohtaamiseen, joka on pohjana palveluvalinnoille. Myös asiakkaan osallistamisen ja kyvykkyyden tunnistaminen päätöksentekoon on keskeistä. Ikäihmisille palveluita kotiin tarjoavia yrityksiä on yhä enemmän ja asumispalveluissakin on valinnanvaraa tuottajissa, vaikka niitä ei aina tarpeen tullen ole vapaina. Palvelujärjestelmä on rikkonainen, joten asiakasohjaaja on merkittävässä asemassa koordinoimaan omaisettoman ikäihmisen palvelupakettia sekä suodattamassa hänelle sopivaa tietoa palveluvaihtoehdoista.

Valinnanvapauden kannalta asiakasohjaajan asema puolueettomana viranomaisena nähtiin ongelmallisena. Opinnäytetyömme kautta haluamme nostaa kuitenkin esiin, että puolueettomuuteen vetoamalla ei voi välttää velvoitetta asiakkaan osallisuuden tukemista hänen palveluvalinnoissaan tai asiakkaan parhaan tunnistamista. Olennaista olisikin tunnistaa, millä tasolla ja mistä asioista omaiseton hoivaa tarvitseva ikäihminen pystyy valinnastaan päättämään ja toimia tilanteessa hänen päätöksentekoaan tukien. Aiemmat organisaatioiden sisäiset ohjeistukset, jotka sääntelevät asiakasohjaajien työtä, on syytä tarkastaa sekä Tampereen kaupungin asiakasohjauksessa että Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä ja luoda toimintamalli tunnistamaan omaisettomien yksilölliset tilanteet, joissa valinnat mahdollistetaan tarpeen vaatiessa asiakkaan päätöksentekoa tukien viranomaisen puolueettomuuden vaarantumatta.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä ajatukset asiakasohjaajan roolista omatyöntekijänä omaisettomalle ikäihmiselle ovat vahvistuneet. Sosiaalihoitolain (2014) 42 § mukaan asiakkaalle nimettävästä omatyöntekijästä on kunnissa tulkittu eri tavoin. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa siihen, ettei asumispalveluyksikössä oleva omahoitaja korvaa sosiaalihoitolain (2014) määriteltyä omatyöntekijää, vaan asiakkaalle on nimettävä molemmat. Omatyöntekijä vastaa asiakkaan sosiaalihuollon palvelukokonaisuudesta. Apulaisoikeusasiamiehen kannanotossa on otettu kantaa myös siihen, että kuntien on järjestettävä henkilöstöresurssit siten, että jokaiselle sosiaalipalvelujen saavalle asiakkaalle on mahdollista nimetä omatyöntekijä. (Eduskunnan apulaisoikeusasiamies 2020, 26-27.) Vaikka apulaisoikeusasiamiehen kannanotto on liittynyt asumispalveluihin, on kuitenkin tulkittavissa niin, että sosiaalihoitolain (2014) 42 § mukainen omatyöntekijä on nimettävä jokaiselle sosiaalihuoltoa saavalle asiakkaalle.

Asiakasohjaaja omatyöntekijänä etsisi asiakkaalle sopivat palvelut ja tukisi omaisetonta ikäihmistä päätöksenteossa asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja parhaan tunnistuen. Voimme myös todeta, että asiakasohjaajan työtä tulisi kehittää siihen suuntaan, että omatyöntekijä toimii omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauden vahvistajana, tukijana toimijuuden ja kyvykkyyden suhteen sekä pyrkii tunnistamaan asiakkaan parasta yhdessä ikäihmisen ja tarvittaessa monialaisen ja mo-

niammatillisen yhteistyön kautta. Tähän jatkona ehdotamme, että asiakasohjaajan työtä asiakkaan omatyöntekijänä tulisi kehittää palveluohjauksellisesta näkökulmasta; asiakasohjaajan tulisi tunnistaa asiakkaan tilanne ja tarpeet sekä muokata omaa työtapaansa Pietiläisen (2003, 29-30) mainitsemien perinteisen palveluohjauksen, yksilöllisen palveluohjauksen, itsemääräämisoikeutta korostavan palveluohjauksen, siirtymävaiheiden palveluohjauksen sekä asianajomallisen palveluohjauksen mukaisesti.

Opinnäytetyöaineiston kautta asiakasohjaajien osaaminen eettiseen pohdintaan ja monipuolinen tietopohjainen osaaminen korostui, ja tätä arvostettiin sekä asiakasohjauksien johdon että asiakasraatilaisten taholta. Asiakasohjaajilla vaikutti olevan aito ammatillinen halu toimia asiakkaan parhaaksi, mutta viranhaltijoina lain toteuttajan roolin lisäksi he toimivat organisaation sisäisten ohjeiden mukaan. Asiakasohjauksien resurssien niukkuus vastata yhä kasvavaan ja monipuoliseen ikäihmisistä koostuvaan joukkoon nähtiin asiakasohjauksien johdossa haasteena, johon on vaikea vastata. Johto tunnisti asiakasohjaajissa jo olevan monipuolista asiantuntemusta yksilöllisiin asiakastilanteisiin, mutta sinällään omaisettomien ikäihmisten kohtaamiseen he ajattelivat tarvittavan erityisasiantuntemusta. Toisaalta voidaan ajatella, että kyse on vain kahdenkeskisestä asiakkaan ja asiakasohjaajan välisestä kohtaamisesta tilanteessa, jossa muina vuorovaikutustahoina ei ole omaisia.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ja Tampereen kaupungin ikääntyneiden asiakasohjauksien kanssa. Ikäihmisten omaisettomuus ja valinnanvapaus sosiaali- ja terveystaloudissa ovat kuitenkin teemoja, jotka puhututtavat laajemminkin eri organisaatioissa. Toivomme, että tämän opinnäytetyön anti palvelee myös muita organisaatioita omaisettomien ikäihmisten valinnanvapauden tukemisessa.

6.3. Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksesta saatavat vastaukset herättävät yleensä uusia tutkimuskysymyksiä sekä teoreettisia ongelmanasetteluja. Tutkimuksesta saatu idea voi toimia sy-

säyksenä uuden tutkimuksen teolle. (Alasuutari 2011, 216.) Opinnäytetyöstämme nousi esiin useampia yleisesti omaisettoman ikäihmisen asemaan kuin myös omaisettoman ikäihmisen valinnanvapauteen liittyviä jatkotutkimusaiheita.

Asiakasohjauksen asiakastyön ja ohjauksellisen työn kehittämisen kannalta olisi hyödyllistä suorittaa havaintotutkimusta, jossa palvelutarpeiden selvittämisen tilanteessa palveluita valitsemassa olisi ikäihminen, jolla ei ole omaisia. Havaintotutkimuksen voisi tehdä myös vertailevana tilanteeseen, jossa palveluiden selvittämisen tilanteessa on paikalla omaisia. Osana asiakasohjauksen ohjauksellisen työn tutkimista olisi hyödyllistä toteuttaa seurantatutkimus, onko päätöksenteon tukemisen malli otettu asiakasohjauksessa käyttöön osana asiakastyötä.

Jatkotutkimusaiheeksi muodostui avoin vertailu eri kuntien tai organisaatioiden välillä: miten palvelujen järjestämisen tapa vaikuttaa omaisettomien ikäihmisten valinnanvapauteen. Myös mielenkiintoinen teema olisi tutkia omaisettoman asiakkaan asemaa palvelutuotannon valvonnan näkökulmasta: miten omaisettoman ikäihmisen oikeudet toteutuvat, kun läheiset eivät ole pitämässä iäkkään asiakkaan puolta. Todennäköisesti sote-uudistus tullessaan voimaan tarjoaa yhdenvertaisempia tapoja järjestää palveluja. Mielenkiintoista olisi tutkia sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelusetelien tarjontaa ja tässä palveluiden myöntämisperusteiden erilaisuutta sekä kartoittaa, missä mittakaavassa Suomessa yhdenvertaisuus palvelusetelin saamisen omaisettomien hoivaa tarvitsevien ikäihmisten kohdalla toteutuu suhteessa ikäihmisiin, joilla on omaisia. Palvelujärjestelmän tutkimuksen kannalta mielenkiintoiseksi tutkimusteemaksi nousi myös se, näyttävätkö omaisettomat ikäihmiset erityisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen häiriökyynnässä.

Yleisesti voidaan todeta, että Ahosolan (2018) nimeämä *omaisettomuus* ja Kalliomaa-Puhan (2017) nimeämä *omaisolettama* ovat teemoja, joita toivoisimme jatkossakin tutkittavan. Usein ikäihmiset nähdään medikalisaation kautta, vaikka todellisuudessa heidän tarvitsemansa palvelut myönnetään kuitenkin sosiaalihuoltolain (2014) nojalla. Mielestämme nämä teemat ovat sellaisia, joita on syytä tutkia jatkossakin ja nostaa esiin epäkohtia ja hyviä käytäntöjä, jotka näyttävät yhdenvertaisuutta haittaavana ja tukevana asiana suhteessa omaisettomien ikäihmisten arkeen.

LÄHTEET

Ahosola P. 2018. Vanhushoivapolitiikan uusfamilismi. Omaisettomat hoivan tarvitsijat institutionaalisen hallinnan kohteena. Tampereen Yliopisto. Väitöskirja.

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.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Alatalo, T., Ilvesluoto, V., Joonas, M., Koistinaho, A-M., Kortelainen, R., Penttilä-Sirkka, S. & Vääräniemi, I. 2014. ”Näkkeehän ne minkälaista apua tartten”. Katava palvelutarpeen arviointi Vanhuspalvelulain tavoitteena. Oulun ammattikorkeakoulu Oy ja Lapin yliopisto Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro Gradu – tutkielma / opinnäytetyö (YAMK).

Davidson, G., Kelly, B., Macdonald, G., Rizzo, M., Lombard, L., Abogunrin, O., Cliff-Matthews, W. & Martin, A. Supported decision making: A review of the international literature. *International Journal of Law and Psychiatry* 38 (2015) 61–67. Luettu 22.8.2020. <https://www-sciencedirect-com.libproxy.tuni.fi/science/article/pii/S0160252715000096>

Deci, E. & Ryan, R. 2020. Intrinsic and extrinsic motivation from a self determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*. 61. 2020. Luettu 22.8.2020. <https://www-sciencedirect-com.libproxy.tuni.fi/science/article/pii/S0361476X20300254>

Digi- ja väestötietovirasto. Yleinen edunvalvonta. Luettu 23.8.2020 <https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index.html>

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies. EOAK/4944/2019. Laitos- ja palveluasumisen laadun valvonta asumispalveluissa. Luettu 07.11.2020. <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4944/2019>

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 24-46.

Hallintolaki 06.06.2003/434.

Halonen, A. 2014. Voimaannuttava palveluohjaus kotona asuvan iäkkään henkilön hyvinvoinnin tukena. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK.

Harding, R. & Tascioglu, E. Supported Decision-Making from Theory to Practice: Implementing the Right to Enjoy Legal Capacity. *Societies* 2018, 8(2), 25. Luettu 22.8.2020. <https://www.mdpi.com/2075-4698/8/2/25>

Heikkinen H. Innokylä. Asiakasraati, toimintamallit. Luotu 20.11.2012. Päivitetty 26.11.2012. Luettu 8.12.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 9-38.

Hyytiälä, H. & Kekomäki, M. 2017. Kustannusten kasvu johtuu järjestelmän häiriöstä. Lääkärilehti 46/2017. Luettu 28.10.2020. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/kustannusten-kasvu-johtuu-jarjestelman-hairioista>

Hätönen, V. 2019. Kotihoidon palvelusetelin asiakaslähtöisyyden ja käyttöönoton vahvistaminen. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK.

Ikonen, H-M. 2017. Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 230-243.

Kalliomaa-Puha, L. 2017. Vanhuksen oikeus hoivaan ja omaisolettama. Gerontologia 31 (3), 2017.

Kalliomaa-Puha, L. 2019. Dynaaminen hyvinvointioikeus. SoHoVa-hankkeen aloitusseminaari 29.11.2019.

Kananoja, A. 2007. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 98-117.

Karsio, O. 2019. Free choice in publicly organised and funded social services. Background report for the Economic Policy Council. Luettu 22.08.2020. <https://www.talouspolitiikanarviointineuvosto.fi/wordpress/wp-content/uploads/2019/01/Karsio2019.pdf>

Karsio, O. & Van Aerschot, L. 2017. Vanhuspalvelut ja valinnanvapaus – johtavien viranomaisten näkemyksiä palvelusetelistä. Gerontologia 31 (3), 2017.

Kela, Analytiikka ja tilastoryhmä 2020. Raportti 09/2020. Eläkettä saavan asumistuen saajat ja keskimääräiset tuet. Luettu 21.10.2020 http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 62-74.

Kosunen, M. 2019. Palveluohjauksen ja osaamisen kehittäminen ikäihmisten asiakasohjauksessa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. FinSoc Arviointiraportteja, Hyvät käytännöt 1/2004. Helsinki: Stakes.

Kröger, T., Van Aerschot, L., & Puthenparambil, M. 2019. Ikääntyneiden hoiva-köyhyys. *Yhteiskuntapolitiikka* (2019):2, 124–134. Luettu 21.10.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137957/YP1902_Krogerym.pdf

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tam-pere: Vastapaino.

Kuusinen-James, K. 2016. Setelipeliä: Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. Helsingin yli-opisto. Väitöskirja.

Kuusinen-James, K. 2017. Valinnanvapaus herättää myönteisiä mielikuvia, mutta on myös suuri yhteiskunnallinen kysymys. *Gerontologia*, 31(1), 2017.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima.

Lakialoite lain edunvalvontavaltuutuksesta 3§ ja 21 § muuttamisesta. LA 14/2016 vp.

Laki edunvalvontavaltuutuksesta 25.5.2007/648.

Laki holhustoimesta 1.4.1999/442.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki kunnallisesta viranhaltijasta 11.4.2003/304.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980.

Leander, N. & Lehmus, K. 2019. Valinnanvapaus ja tasavertaisuus - Palvelu-seteli ikääntyneiden kotihoidossa Vantaalla. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opin-näytetyö YAMK.

Liukko, E. & Nykänen E. 2019. Sosiaalityön tulevaisuus. Sosiaali- ja terveystmi-nisteriön raportteja ja muistioita 2019:47. Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu 1.9.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161660/Rap_47_2019_Sosiaalityon%20tulevaisuus.pdf

Miettinen, A. 2018. Yksinasumisen kokemuksia, terveys ja toimeentulo. Teok-sessa Terämä, E., Tiitu, M., Paavola, J-M., Vainio, A., Määttänen, N., Miettinen, A., Kontula, O. & Hiilamo, H. (toim.) Yksin osana elinkaarta. Valtioneuvoston sel-vitys- ja tutkimustoiminta. Selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 66/2018, 75-82. Luettu 22.08.2020. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161168/66-2018-YSI-loppuraportti.pdf>

Mikkonen, M. 2015. Palvelusetelin käyttäjän oikeudellinen asema erityisesti koti-palvelun käyttäjän näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Pro gradu –tutkielma.

- Mutka, S. 2015. Vanhusempatiaa ja asioidenhoitoa - Ikääntyneiden näkemyksiä vastuutyöntekijyydestä. Helsingin yliopisto. Sosiaalityön käytäntötutkimus.
- Nikumaa, H. & Koponen, E. (toim.). 2016. Miten turvaan tahtoni toteutumisen? Opas oikeudelliseen ennakointiin. Suomen muistiasiantuntijat ry:n julkaisu 1/2016. Helsinki: Lönnberg Painot Oy.
- Patronen, M., Holja, T., Hämäläinen, J., Koistinen, T., Leisio, J. & Sola, J. 2015. Palvelutori - Ohjaus- ja neuvontapalvelu ikäihmisille. Sitran selvityksiä 82. 2. uudistettu laitos. Sitra.
- Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 88-105.
- Pietiläinen, E. (toim.) 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilu 2001-2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74391/Selv200311.pdf>
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.
- Puthenparambil, M, Kröger, T. & Van Aerschot, L. 2017. Users of care services in a Nordic welfare state under marketisation: the rich, the poor and the sick. *Health and Social Care in the Community* 25 (2017): 1, 54–64.
- Puthenparambil, M. 2019. Marketisation of care within the Nordic context: Private care provision for older people in Finland. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
- Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. Asiakasohjaus Siiri. PowerPoint-esitys. Päivitetty 02.11.2020. Julkaisematon lähde.
- Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. 2018. Ikäihmisille aito mahdollisuus valita kotinsa. Päivitetty 2.11.2018. Luettu 14.10.2020. <https://www.phhyky.fi/fi/ikaihmisille-aito-mahdollisuus-valita-kotinsa/>
- Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. Yhtymä. Päivitetty 26.03.2019. Luettu 14.12.2019. <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/>
- Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. Ikääntyneiden palvelujen myöntämisperusteet 2020. Päivitetty 21.7.2020. Luettu 14.10.2020. <https://www.phhyky.fi/fi/asiakkaalle/asiakasmaksut-ja-kuntalaskutus/ikaantyneiden-palvelujen-myontamisperusteet/>
- Raisio, H. & Valkama, K. 2013. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalialityön muotona. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Vantaa: Hansaprint Oy
- Rauhala, L. 1983. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Jyväskylä: K. J. Gummerus Oy.
- Rinne, M. 2016. ”Kunnallinen markkinahan ei oo marketti” – kunnallisten viranhaltijoiden tulkinnat valinnanvapaudesta ikäihmisten hoivapalveluissa. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Rintala, T. 2019. Valinnanvapaus ja valinnat: Asiakkaiden, palveluntuottajien ja palvelunjärjestäjien valinnat valinnanmahdollisuuksia edistävissä järjestelmissä. Turun yliopisto. Väitöskirja.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.

Räsänen, J-M. 2014. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Tampereen yliopisto. Väitöskirja.

Salmela, S. & Matilainen, I. 2007. Neuvontakeskustelu. Teoksessa Lyyra, T-M., Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. (toim.) Vanheneminen ja terveys. Tampere: Tampere-Paino Oy, 217-232.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Talentia ry. Punamusta 2017. Luettu 27.9.2020. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Tiedote 244/2016. Kunnille lisää harkintavaltaa vanhuspalvelujen järjestämisessä. Päivitetty 21.12.2016. Luettu 30.08.2020. <https://stm.fi/-/kunnille-lisaa-harkintavaltaa-vanhuspalvelujen-jarjestamisessa>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. Päivitetty 01.10.2020. Luettu 05.11.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019. Väestöennuste. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 07.11.2020. http://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn_2019_2019-09-30_tie_001_fi.html

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019. Väkiluku ja väestöllinen huoltosuhde vuoden 2030 lopussa eri vuosina laadituissa ennusteissa. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 07.11.2020. https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn_2019_2019-09-30_tau_001_fi.html

Tampereen kaupunki. 2019. Kotihoidon asiakasohjaus. Päivitetty 16.5.2019. Luettu 8.12.2019. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/apua-kotiin/kotihoito/asiakasohjaus.html>

Tampereen kaupunki. 2020a. Tietoa Tampereesta. Päivitetty 01.10.2020. Luettu 05.11.2020. <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/tietoa-tampereesta.html>

Tampereen kaupunki. 2020b. Palvelusetelit. Ikäihmisten palvelut. Päivitetty 6.8.2020. Luettu. 22.10.2020. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/palveluseteli.html>

Tietäväinen, S. 2008. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.). 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008.

Tiitu, M. 2018. Yksinasuminen Suomessa. Teoksessa Terämä, E., Tiitu, M., Paavola, J-M., Vainio, A., Määttä, N., Miettinen, A., Kontula, O. & Hiilamo, H. (toim.) Yksin osana elinkaarta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 66/2018, 15-36. Luettu 22.08.2020. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161168/66-2018-YSI-loppuraportti.pdf>

Topo, P. 2012. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. 4/2012. 49.vuosikerta. Sosiaalilääketieteen yhdistys ry. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Valkama, K. & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 87-112.

Valokivi, H. 2013. Muistisairautta sairastava kansalainen vanhuspalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 146-164.

Van Aerschot, L. 2014. Vanhusten hoiva ja eriarvoisuus, sosiaalisen ja taloudellisen taustan yhteys avun saamiseen ja palvelujen käyttöön. Tampereen yliopisto. Väitöskirja.

Virkola, E. 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja - muistisairaus yksin asuvan arjessa. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.

Vestu, M. 2017. Palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK.

Wada, Y. 2015. Older people's exercising of choice in long-term care: a comparative analysis of England and Japan. Journal: Ageing & Society / Volume 36 / Issue 6 / July 2016. Published online by Cambridge University Press: 16 April 2015.

LIITTEET

Liite 1. Tietokantahaut

1(3)

Hakusanat	Tietokanta	Vuosi	Tulos yhteensä	Hylätty	Hyväksytty
ikäihminen AND valinnanvapaus AND itsemääräämisoikeus AND ylempi	Theseus	2014-2019	31	29 otsikon perusteella 2 abstraktin perusteella	0
ikäntynyt AND läheisverkosto AND ylempi	Theseus	2014-2019	22	20	1 Vestu 1 Halonen = 2
ikäihminen AND valinnanvapaus AND	Trepo	2014-2019	12	10	1 Rinne 1 Ahosola =2
ikäihminen AND valinnanvapaus AND itsemääräämisoikeus AND palveluohjaus AND ylempi	Theseus	2014-2019	9	7 otsikon perusteella 2 abstraktin perusteella	0
ikäihminen AND valinnanvapaus AND itsemääräämisoikeus AND palveluohjaus	Trepo	2014-2019	0	0	0
ikäihminen AND valinnanvapaus AND itsemääräämisoikeus	Trepo	2014-2019	6	5	1 Rinne
ikäntynyt AND valinnanvapaus AND itsemääräämisoikeus	Trepo	2014-2019	0	0	0
ikäntynyt AND itsemääräämisoikeus	Trepo	2014-2019	14	0	0
ikäihminen AND itsemääräämisoikeus	Trepo	2014-2019	0	0	0
ikäihminen AND läheisverkosto	Trepo	2014	4	2	2 Ahosola

jatkuu

2(3)

ikäntynyt AND läheisverkosto	Trepo	2014-2019	3	2	1 Ahosola
ikäihminen AND omaiseton	Trepo	2014-2019	1	1	1 Ahosola
palveluohjaus	Trepo artikkelihaku asiasanan mukaan	2014-2019	1	1	0
valinnanvapaus	Trepo, artikkelihaku asiasanan mukaan	2014-2019	2	1	1
ikäihminen AND läheisverkosto AND ylempi	Theseus	2014-2019	16	15	1 Vestu
ikäihminen AND omaiseton AND ylempi	Theseus		0	0	0
ikäntynyt AND omaiseton AND ylempi	Theseus		0	0	0
valinnanvapaus AND ikäntynyt	Theseus	2014 - 2019	124	122 otsikon perusteella hylätty 1 hylätty abstraktin perusteella	1 Kosunen
valinnanvapaus AND ikäihminen AND YAMK	Theseus	2014 - 2019	30	28 otsikon perusteella hylätty 2 hylätty abstraktin perusteella	0
valinnanvapaus AND palveluseteli AND YAMK	Theseus	2014-2019	44	42	1 Leander & Lehmus 1 Hätönen

jatkuu

3(3)

valinnanvapaus AND palveluseteli	Trepo	2014-2019	32	27	1 Ahosola 1 Karsio & Aerschot 1 Kallio- maa-Puha artikkeli 1 Rinne 1 Mikkonen
valinnanvapaus AND ikäihminen	Julkari	2014-	0	0	0
valinnanvapaus AND ikääntynyt	Julkari	2014-2019	4	4	0
valinnanvapaus AND palveluseteli	Julkari	2014-2014	18	18	0
valinnanvapaus AND väitös	Google scholar	2014-2019	2050	liian iso tulos, josta valittu 2	1 Kuusi- nen-James artikkeli 1 Rintala Taina väi- tös
"older people AND decision making"	Campridge Core	2014 - 2019	1	1	Yoshimi Wada
väitöskirjahaku	Minerva, Jyu	2019	201	1	Mathew Puthenpara mbil

Liite 2. Kirjallisuuskatsauksen tutkimukset

1(5)

Artikkeli/ tutkimus	Näkökulma	Huomio vertailuase- telmaan ja metodiin	Tulokset
<p>Ahosola, Päivi</p> <p>2018</p> <p>Vanhushoivapolitiikan uusfamilismi, Omaiset- tömät hoivan tar- vitsijat institutionaalisen hallinnan koh- teena</p> <p>Väitöskirja</p>	<p>Tutkitaan omaiset- tomien virallisen hoivan avulla selvi- tyvien vanhojen ih- misten asemaa ja toimijuuden mahdol- lisuuksia.</p>	<p>Aineisto on koottu analy- soimalla kuntien vanhus- poliittisia asiakirjoja ja ke- hittämishankkeiden mate- riaaleja sekä haastattele- malla omaisettomia ikäih- misiä. Metodologisena lä- hestymistapana on käy- tetty institutionaalista et- nografiaa, jossa kiinnos- tuksena on tekstit ja mi- ten ne ohjailevat sosiaali- sia käytänteitä. Analyysi- menetelmänä muun mu- assa diskurssianalyysi ja teoriaohjattu sisällön ana- lyysi.</p>	<p>Perheettömistä vanhuksista ei pu- huta juuri lainkaan kuntien van- huspoliittisissa asiakirjoissa. Omaisettomia hoivaa tarvitsevia ei nähdä kehittämishankkeissa aktiivisina toimijoina, vaan pikem- minkin syrjäytymistä ehkäisevien toimenpiteiden kohteena. Omai- settomat ikäihmiset eivät näe it- seään syrjäytyneenä, vaan pi- kemminkin resurssiensa puit- teissa aktiivisina, vastuullisina ja itsenäisinä toimijoina siitä huoli- matta, että omaisten puute on myös surua ja yksinäisyyttä ai- heuttava asia.</p>
<p>Puthenparambil, Mathew</p> <p>2019</p> <p>Marketisation of care within the Nordic con- text: Private care pro- vision for older people in Finland</p> <p>Väitöskirja</p>	<p>Väitöskirjassa tutki- taan yksityisten so- siaalipalvelujen kas- vua suomalaisissa vanhuspalveluissa yksilö- ja kuntata- solla. Miksi vanhat ihmiset käyttävät yksityisiä hoivapal- veluja ja onko siinä kyse vapaasta vai pakotetusta valin- nasta?</p>	<p>Tutkimusaineistona kun- tatason kysymyksiin Sot- kanet-indikaattoripankki ja Tilastokeskuksen kun- tatiedot Suomen kaikista 311 kunnasta ajanjak- solta 2001–2015. Yksilö- tason tutkimuskysymyk- sissä aineistona on ”Arki, apu palvelut” -kyselyn ai- neisto, joka on kerätty yli 74-vuotiaiden parissa Jy- väskylässä ja Tampe- reella vuosina 2010 ja 2015.</p>	<p>Yksityiset palvelut ovat kasvaneet kuntien palvelu-ulkoistusten joh- dosta ja vanhojen ihmisten omien palveluostojen seurauksena. Van- hat ihmiset käyttivät yksityisiä pal- veluja etenkin niiden helppokäyt- töisyyden vuoksi ja koska heidän tarvitsemiaan palveluja ei ollut saatavilla kunnalta. Suurin osa yksityisiä palveluja käyttäneistä teki niin vapaasta tahdostaan, mutta monet vanhat ihmiset olivat valinneet yksityiset palvelut pakon edessä.</p>
<p>Rintala, Taina</p> <p>2019</p> <p>Valinnanvapaus ja valinnat: Asiakkaiden, palveluntuottajien ja palvelunjärjestäjien valinnat valinnanmah- dollisuuksia edistä- vissä järjestelmissä</p> <p>Väitöskirja</p>	<p>Tarkoituksena ana- lysoida palvelusetel- in ja palveluseteli- käytännön välistä yhteyttä oikeusta- loustieteellisestä näkökulmasta; miksi valinnanvapauden lisääntymisellä on julkiselle vallalle suuri merkitys. Tar- koituksena on myös analysoida, onko valinnanvapaus hyvä vai ongelmalli- nen asia eri tahojen näkökulmasta. Tut- kimuksessa verra- taan myös Suomen palvelusetelijärjes- telmää Ruotsin vas- taavaan järjestel- mään.</p>	<p>Empiirinen aineisto tutki- muksessa muodostuu palveluseteliä ja valin- nanvapautta koskevasta lainsäädännöstä ja sen valmistelusta, eri oikeus- asteiden ratkaisuksista, ku- luttaja-asiamiehen ja oi- keusasiamiehen ratkai- suista sekä Ruotsin vas- taavista hallinnollisista ratkaisuksista. Lisäksi ai- neistona on käytetty myös valinnanvapautta ja palveluseteliä koskevaa tutkimuskirjallisuutta, sel- vityksiä, raportteja ja ti- lastoja sekä kuntien eri- laisia asiakirjoja ja vertai- lusivustoja.</p>	<p>Suomen ja Ruotsin palveluseteli- järjestelmät muistuttavat paljon toisiaan. Palvelusetelilain perus- teista löytyvät kaikki tarkastellut markkinahäiriöt. Palveluseteli edistää taloudellista tasa-arvoa, mutta tämä tapahtuu pienitulois- ten kustannuksella: pienituloiset saattavat maksaa palveluistaan palvelusetelillä enemmän kuin mitä maksaisivat kunnallista asia- kasmaksua. Kuntien, palvelutuot- tajien ja asiakkaiden valintoja on mahdollista selittää psykologisen oikeustaloustieteen tutkimus- havainnoilla ja yksittäiseen valin- taan saattaa vaikuttaa erilaiset vi- noudatukset esim. ajankohtavinouma, muuttumattomuusvinouma.</p>

jatkuu

2(5)

<p>Van Aerschot, Lina</p> <p>2014</p> <p>Vanhusten hoiva ja eriarvoisuus. Sosiaalisen ja taloudellisen taustan yhteys avun saamiseen ja palvelujen käyttöön</p> <p>Väitöskirja</p>	<p>Tutkitaan, asettuvatko vanhuksat taloudellisten ja sosiaalisten resurssiensa perusteella eriarvoisiin asemiin tarvitessaan hoivaa sekä perusteita ja tavoitteita, joita hoivan yhteiskunnalliselle tukemiselle asetetaan.</p>	<p>Aihetta tutkitaan tutkimuskirjallisuuden, hoivan ja palvelujen järjestämistä ohjaavien poliittisten asiakirjojen sekä empiiristen aineistojen, kyselyn ja haastattelujen avulla. Tutkimuksessa yhdistetään kvantitatiivista ja kvalitatiivista aineistoa avun ja palvelujen käytöstä Suomessa.</p>	<p>Hoivaan, apuun ja palveluihin liittyvä eriarvoisuus on yhteydessä sekä taloudellisiin että sosiaalisiin resursseihin. Tulotaso oli yhteydessä avun riittämättömyyteen. Omaiset ja läheiset sekä heidän käytössään olevat tiedolliset, taidolliset ja taloudelliset resurssit ovat tärkeä osa palvelujen hankkimista vanhuksille, olivatpa palvelut julkisia tai yksityisiä.</p>
<p>Kalliomaa-Puha, Laura</p> <p>2017</p> <p>Vanhuksen oikeus hoivaan ja omaisoletama</p> <p>Tieteellinen artikkeli</p>	<p>Artikkelissa tarkastellaan, miten oikeus hoivaan taataan lainsäädännössä. Miten oikeus hoivaan toteutuu vanhuksilla, joilla ei ole omaisia tai omaiset eivät osallistu hoivaan ja huolenpitoon?</p>	<p>Lainsäädännön ja tutkimusten tarkastelu näkökulmista oikeus hoivaan ja omaisolettama.</p>	<p>Lainsäädännössä turvataan oikeus hoivaan, mutta palvelujärjestelmän piiriin pääsemiseen saatetaan tarvita apua. Joitakin palveluita voi olla helpompi saada, jos ei ole omaisia, koska omaisten oletetaan auttavan, vaikka heillä ei tähän lainsäädännöllistä velvoitetta ole. Vanhusten palvelut ja etuudet saattavat koostua useista eri osuuksista. Omaiset ovat apuna koordinoimassa etuuksia ja palveluita.</p>
<p>Karsio, Olli & Van Aerschot, Lina</p> <p>2017</p> <p>Vanhuspalvelut ja valinnanvapaus –johtavien viranomaisten näkemyksiä palvelusetelistä</p> <p>Tieteellinen artikkeli</p>	<p>Artikkelissa tarkastellaan, millaisena palveluiden järjestämisen tapana vanhuspalveluista vastaavat viranhaltijat ymmärtävät palvelusetelin ja millaisia perusteluita palvelusetelin käyttöönotolle on asetettu.</p>	<p>Puolistrukturoitu teema-haastattelu johtaville viranomaisille kuuden erikokoisen kunnan osalta haastattelu.</p>	<p>Kunnissa käytetään palveluseteliä asiakkaiden ja palveluntuotannon ohjailun sekä kustannussäästöjen välineenä. Paikalliset markkinat ovat olennainen tekijä, sillä ilman tätä palveluseteli ei tarjoa valinnan mahdollisuuksia. Valinnanvapaus ei toteudu sellaisten vanhusten kohdalla, jotka eivät itse enää ole kykeneviä määrittelemään omia avuntarpeitaan. Asiakkaan toimintakyvyn ja kunnan lisäksi palveluseteleitä voidaan kohdentaa maksukyvyn perusteella vain hyvätuloisille tai vaihtoehtoisesti palvelusetelistä voidaan tehdä tulosidonnainen, jolloin sen käyttö on mahdollista pienituloisille.</p>
<p>Kuusinen-James, Kirsi</p> <p>2017</p> <p>Valinnanvapaus herättää myönteisiä mielikuvia, mutta on myös suuri yhteiskunnallinen kysymys</p> <p>Tieteellinen artikkeli</p>	<p>Miten iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaus ja kuluttajuus rakentuvat käyttäessä palveluseteliä Lahden kaupungissa. Miten palveluseteliä ohjaava laki, kunnan päätökset sekä palvelutarpeen arviointitilanteisiin liittyvät toimintakäytännöt mahdollistavat ja rajaavat iäkkäiden palvelusetelikäyttäjien valintoja.</p>	<p>Tapaustutkimus, jossa aineistona ovat kunnan palvelusetelin myöntämiseen ja käyttöön liittyviä päätöksiä, ohjeita, palveluntuottajien ja palvelusetelikäyttäjien kyselyjä ja haastatteluja sekä palvelutarpeen arviointitilanteiden havainnointia.</p>	<p>Tutkittuun Lahden säännöllisen kotihoidon palvelusetelijärjestelmään liittyy haasteita sen suhteen, että valinnanvapaus on kapeaa, asiakkaan osallisuus ohutta ja järjestelmä kohtelee yksilöitä eriarvoisesti.</p>

jatkuu

3(5)

<p>Wada, Yoshimi</p> <p>2015</p> <p>Older people's exercising of choice in long-term care: a comparative analysis of England and Japan</p> <p>Tieteellinen artikkeli</p>	<p>Kuinka ikäihmiset tekevät valintoja hoitokäytänteistä? Tutkitaan asiaa ikäihmisten ja kentän avain henkilöiden näkökulmista. Kentän avain henkilöitä ovat toimijat, jotka liittyvät pitkäaikaishoitoon hakeutumiseen ja palveluohjaukseen</p>	<p>Puolistrukturoitu yksilöhaastattelu ikäihmisille ja avainhenkilöille Bristolissa ja Kiotossa syyskuun 2008 ja toukokuun 2009 välisenä aikana.</p>	<p>Ikäihmisten päätöksenteko on usein relationaalista. Ikäihmisten osallisuuden edistäminen päätöksenteon prosessissa on tärkeää, jotta voidaan vastata heidän tarpeisiinsa. Vanhempien ihmisten kokemusten ja näkökulmien selvittäminen heidän elinympäristönsään on lähtökohta heidän valintansa ymmärtämiselle.</p>
<p>Mikkonen, Matleena</p> <p>2015</p> <p>Palvelusetelin käyttäjän oikeudellinen asema erityisesti kotipalvelun käyttäjän näkökulmasta</p> <p>Pro gradu -tutkielma.</p>	<p>Tutkimuksessa on tarkoitus määrittää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.</p>	<p>Tutkimuksessa oikeudellisen aseman selvittämisen tehdään tarkastelemalla palvelusetelin käyttäjän asemaan kohdistuvien säädösten pohjalta. Palvelusetelin käyttäjän oikeudellista asemaa havainnollistetaan vertaamalla palvelun käyttäjän asemaa muilla tavoin tuotettujen kuntapalveluiden käyttäjiin.</p>	<p>Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelillä on vaikutusta kotipalveluiden asiakkaan oikeusasemaan. Palveluseteliasiakkaan oikeusasemaan vaikuttavat ongelmalliset tekijät voi jakaa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) vaikutuksiin, jotka aiheutuvat asiakkaan ja tuottajan tekemän sopimuksen johdosta 2) vaikutuksiin, jotka koskevat julkisen vallan vastuuta asiakkaasta.
<p>Rinne, Mira</p> <p>2016</p> <p>"Kunnallinen markkinahan ei oo marketti" – kunnallisten viranhaltijoiden tulkinnat valinnanvapaudesta ikäihmisten hoivapalveluissa</p> <p>Pro gradu -tutkielma</p>	<p>Tutkitaan kunnallisten viranhaltijoiden tulkintoja ikäihmisten valinnanvapaudesta hoivapalveluissa.</p>	<p>Aineistona on kuuden eri kunnan vanhuspalveluista vastaavan operatiivisen tason viranhaltijan haastattelut. Aineiston tulkintamenetelmänä diskursiivisten käytäntöjen tutkiminen tai diskursiivinen luenta.</p>	<p>Kunnallinen palvelujärjestelmä luo puitteet ikäihmisten rajatuille valinnanmahdollisuuksille. Palveluiden kysyntä ylittää niiden tarjonnan, jolloin valinnanvapautta mahdollistavia toimivia palvelumarkkinoita ei pääse syntymään. Palveluseteliä käytettäessä palveluohjaajan rooli korostuu asiakkaan ohjaamisessa. Ohjaus tilanteessa korostuu ns. asianajo teema. Viranomaisten tulkintojen mukaan palveluseteli näyttäytyy kunnan oman toiminnan joustavoittamisen välineenä, eikä sen käyttöä niinkään perustella asiakkaan valinnanvapauden näkökulmasta.</p>

jatkuu

4(5)

<p>Halonen, Aila</p> <p>2014</p> <p>Voimaannuttava palveluohjaus kotona asuvan iäkkään henkilön hyvinvoinnin tukena</p> <p>Opinnäytetyö (YAMK)</p>	<p>Tarkoituksena oli kehittää voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjauksellisessa toiminnassa vanhuspalveluiden työntekijöiden tekemänä ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Kehittämistyö toteutui osana keskitetyn neuvonta- ja asiakasohjaustoiminnan kehittämistä Vantaalla Ikäpalo-hankkeen aikana</p>	<p>Sovellettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapa, jossa asiantuntijaryhmä Ikäpalo-hankkeen pilotin työntekijöistä koontui kaksi kertaa tuotteen aineistoa erilaisilla yhteiskehittelyn menetelmillä. Lisäksi aineistoa kerättiin ikääntyneiden palveluohjaustilanteita havainnoimalla sekä kyselyllä, joka esitettiin asiakkaalle sekä palveluohjaajalle palveluohjaustilanteen päätteeksi</p>	<p>Voimaannuttavan työtavan toteuttaminen palveluohjauksessa edellyttää ohjaajilta halua kehittää toimintaansa sekä osaamistaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti laaja-alaisesti verkostoyhteistyötä tehden. Asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden tunnistaminen ja arvostaminen palveluohjaajan asiantuntemuksen rinnalla mahdollistaa voimaannuttavan palveluohjauksen. Tämän edellytyksenä on osaamisen lisääminen, jossa kiinnitetään huomiota asiakaslähtöisen ja tavoitteellisen toiminnan edistämiseen laaja-alaisessa palvelutarpeen selvittämisessä huomioiden yksilölliset hyvinvoinnin tekijät, toimintaympäristö, läheiset sekä asiakkaan voimavarat. Palveluohjaajien tulee nostaa asiakas toiminnan keskiöön ja auttaa asiakasta yksilöllistä tietoa antamalla tekemään juuri hänen hyvinvointiaan tukevia päätöksiä.</p>
<p>Hätönen, Virve</p> <p>2019</p> <p>Kotihoidon palvelusetelin asiakaslähtöisyyden ja käyttöönoton vahvistaminen Helsingissä</p> <p>Opinnäytetyö (YAMK)</p>	<p>Tarkoituksena oli tuottaa tietoa Helsingin kaupungin kotihoidon palveluseteliprosessin toimivuudesta ja asiakaslähtöisyyden toteutumisesta sekä kehittämisen tarpeista. Tavoitteena oli myös tuottaa uusi helposti käytettävissä oleva verkkomateriaali tiedon saannin helpottamiseksi Helsingin kaupungin henkilöstölle.</p>	<p>Toimintatutkimus, joka sisälsi toiminnallisen osuuden ja prosessin dokumentoinnin. Ryhmähaastattelut toteutettiin teema-haastatteluina Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakasohjausyksiköiden sekä kotihoidon työntekijöille.</p>	<p>Kotihoidon palveluseteli koettiin valinnanvapautta edistävänä ja kaupungin kotihoidon painetta helpottavana, mutta sitä ei nähdä tällaisenaan toimivana ratkaisuna eikä tasa-arvoisuus kaikkia asiakkaita kohtaan toteudu. Kehityskohteiksi muodostui palveluseteliä koskevan tiedon ja tunnetavuuden lisääminen sekä prosessin yksinkertaistaminen. Opinnäytetyön aikana tehdyn asiakasohjaajan ja verkkomateriaalin koettiin olevan hyödyksi tiedon löytymisessä.</p>
<p>Kosunen, Mira</p> <p>2019</p> <p>Palveluohjauksen ja osaamisen kehittämisen ikäihmisten asiakasohjauksessa</p> <p>Opinnäytetyö (YAMK)</p>	<p>Tarkoituksena oli määrittää palveluohjausta ja siinä vaadittavaa osaamista palveluohjaajien kokemusten ja käsitysten perusteella ikäihmisten asiakasohjauksessa Hämeenlinnassa</p>	<p>Laadullinen tutkimus, jossa aineisto on kerätty haastattelemalla viittä palveluohjaajaa ikäihmisten palveluista. Aineisto on analysoitu laadullisen tutkimuksen aineiston analyysillä.</p>	<p>Palveluohjausta sosiaalialan orientaationa tulee entisestään vahvistaa. Työmenetelmän keskiössä on asiakaslähtöinen ja yksilöllinen asiakas- ja verkostotyö. Palveluohjaajien asiantuntijuutta ja osaamista vanhenemisen ja sosiaalisen ymmärtämisessä, tulee vahvistaa. Oleellista on kyky kuulla ja osallistaa asiakasta, tunnistaa palvelutarpeita kokonaisvaltaisesti. Eettinen osaaminen on keskeistä työtehtävässä.</p>

jatkuu

5(5)

<p>Leander, Nina & Lehmus, Kirsi</p> <p>2019</p> <p>Valinnanvapaus ja tasavertaisuus - Palveluseteli ikääntyneiden kotihoidossa Vantaalla</p> <p>Opinnäytetyö (YAMK)</p>	<p>Tarkoituksena oli saada tietoa ikääntyneiden kotihoidon palvelusetelin nykytilasta sen käyttökelpoisuuden ja kehityspotentiaalin selvittämiseksi. Toteutuvatko asiakkaiden tasavertaisuus ja valinnanvapaus, ja miten voitaisiin palveluseteliä kehittää, jotta se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeeseen.</p>	<p>Tutkimusaineisto on kerätty kahdella asiantuntijoiden ryhmähaastattelulla, jotka on toteutettu syksyllä 2018 ikääntyvien palveluohjaajille kahden asiakasohjausyksikön alueella Vantaalla.</p>	<p>Jos palvelusetelin sisältöä ja myöntämisen kriteereitä kehitetään vastaamaan monipuolisemmin asiakkaiden tarpeita, asiakkaiden valinnanvapaus ja tasavertaisuus toteutuvat paremmin.</p>
<p>Vestu, Miia-Maria</p> <p>2017</p> <p>Palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote</p> <p>Opinnäytetyö (YAMK)</p>	<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kotihoidon henkilöstölle räätälöity koulutuskokonaisuus sekä arvioida sen hyötyjä ja hyödynnettävyyttä. Tavoitteena oli luoda kokonaisvaltainen kuva palveluohjauksesta ja palveluohjauksellisesta työotteesta.</p>	<p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena, vaiheittaisena toimintatutkimuksena Kangasalan kunnan palveluohjausta toteuttaville asiakasohjaajille.</p>	<p>Tulosten mukaan palveluohjaus on laajaa ja monipuolista tietotaito-osaamista vaativa työtapa, jota tulee tarkastella organisaation, johtamisen, työntekijän, asiakkaan ja omaisten/läheisten näkökulmista. Tulosten mukaan koulutuskokonaisuus palveli palveluohjauksellisen työotteen käyttöönotossa hyvin ja sitä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa. Palveluohjaus on monen eri tason onnistuneen toiminnan tulos. Organisaatio luo edellytykset palveluohjauksen optimaaliselle toteutukselle mm. panostamalla palveluohjauksen johtamiseen ja kehittämiseen, työntekijöiden soveltuvuuteen ja osaamiseen sekä edelleen asiakaskunnan saamaan palvelulaatuun.</p>

Liite 3. Tutkimussuunnitelman esittely asiakasohjaajille ja johdolle

Ikäihmisten valinnanvapauden vahvistaminen – asiakasohjaus läheisverkoston puuttuessa

MARI KOVANEN & LAURA NUMMELA
TUTKIMUSSUUNNITELMA, 1/2020

Lähtökohdat tutkimukseen

- ▶ Valinnanvapauden lisääntyminen – palveluseteli
- ▶ Läheisverkoston puuttuminen
- ▶ Asiakasohjauksen kehittäminen

Toimintaympäristö

- ▶ Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä, asiakasohjaus Siiri
- ▶ Tampereen kaupunki, kotihoidon asiakasohjaus
- ▶ Asiakasraadit

Tutkimuskysymykset

- ▶ Millä keinoin asiakasohjaaja voi edistää valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä?
- ▶ Miten asiakasohjaajien työtä tulee kehittää asiakkaiden valinnanvapauden vahvistamisen suhteen?

Teoreettiset lähtökohdat

- ▶ Läheisverkoston merkitys ikääntyneen tarvitessa hoivaa
- ▶ Itsemääräämisoikeus
- ▶ Valinnanvapaus (palveluseteliä käyttäessä)
- ▶ Palveluohjaus

Menetelmälliset lähtökohdat

- ▶ Laadullinen tutkimus
- ▶ Aineiston keruu: BIKVA-arviointimalli (teemahaastattelu)
- ▶ Soveltaminen: yksilöhaastattelut asiakasraatien jäsenille -> ryhmähaastattelu asiakasohjaajille -> ryhmähaastattelu johdolle
- ▶ Eettiset lähtökohdat: tutkimusluvut molemmista organisaatioista, asiakasraadin jäseniltä erilliset tutkimusluvut, TENK

Toteutusajataulu

- ▶ Maalis-huhtikuu 2020: Aineiston keruu asiakasraadeilta. Aineiston alustava analysointi.
- ▶ Toukokuu 2020: Aineiston keruu asiakasohjaajilta. Aineiston alustava analysointi. Alustavien tutkimustulosten esittelyn valmistelu.
- ▶ Kesäkuu 2020: Esimiesten haastattelut alustaviin tutkimustuloksiin pohjautuen.
- ▶ Lokakuu 2020 opinnäytetyö valmis

Liite 4. Alkuperäinen kutsu asiakasraatilaistilaisille

Hyvä asiakasraadin jäsen,

Olemme kaksi sosiaali-alan ylemmän korkeakoulututkinnon opiskelijaa Tampereen korkeakoulu-yhteisöstä. Teemme opinnäytetyötä aiheesta ”Ikäihmisten valinnanvapauden vahvistaminen – asiakasohjaus läheisverkoston puuttuessa”. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää asiakasohjaajien työtä sekä luoda uusia toimintamalleja. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Tampereen kaupungin kotihoidon asiakasohjauksen sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirin kanssa.

Pyydämme teitä osallistumaan opinnäytetyöhön liittyvään ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastatteluun ei tarvitse etukäteen valmistautua. Ryhmähaastattelu äänitetään, henkilöllisyydenne ei tule esiin opinnäytetyössä.

Tarjoamme kiitoksena ryhmähaastatteluun osallistumisesta pullakahvit osallistujille.

Paikka:

Aika:

Ilmoittautuminen:

Terveisin,

Mari Kovanen ja Laura Nummela, sosionomi YAMK -opiskelijat

Liite 5. Asiakasraatilaisten haastattelukutsu Asiakasohjaus Siiri

Hei,

Joudumme koronaepidemian vuoksi perumaan torstaille 26.03.2020 suunnitellun asiakasraadin.

Toivoisimme kuitenkin apuamme opinnäytetyötämme varten puhelinhaastattelun muodossa. Jos Teitä on mahdollista haastatella puhelimitse yksilöhaastatteluna, niin laittaisitteko meille ystävällisesti yhteystietonne, niin saamme sovituksi Teille sopivan ajankohdan puhelinhaastattelua varten. Haastatteluja teemme maaliskuussa, kuitenkin viimeistään 22.4.2020 mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Laura Nummela & Mari Kovanen, sosiaalialan (YAMK) -opiskelijat, Tampereen korkeakouluyhteisö

Liite 6. Asiakasraatilaisten haastattelukutsu Tampere

Hyvä tamperelainen ikäihminen,

Olemme kaksi sosiaalialan ylemmän korkeakoulututkinnon opiskelija Tampereen korkeakouluyhteisöstä. Teemme opinnäytetyötä aiheesta ”Ikäihmisten valinnanvapauden vahvistaminen – asiakasohjaus läheisverkoston puuttuessa”. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää asiakasohjaajien työtä sekä luoda uusia toimintamalleja. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Tampereen kaupungin kotihoidon asiakasohjauksen sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän asiakasohjaus Siirin kanssa.

Pyydämme teitä ystävällisesti osallistumaan opinnäytetyöhömmе liittävään puhelinhaastatteluun. Haastatteluun ei tarvitse etukäteen valmistautua. Puhelinhaastattelu äänitetään, henkilöllisyytenne ei tule esiin opinnäytetyössä. Otamme teihin yhteyden puhelimitse, kun aika tähän teidän kanssanne on ennalta sovittu. Haastattelut toteutetaan 19.4. mennessä.

Pyydämme ilmoittautumista mahdollisimman pikaisesti. Tässä sovi-taan aika puhelinhaastattelulle:

Laura Nummela puh: xxx xxx xxxx tai
etunimi.sukunimi@tuni.fi

Terveisin,

Mari Kovanen ja Laura Nummela, sosionomi YAMK -opiskelijat

Liite 7. Tutkimuslupa asiakasraadin jäsenille

TUTKIMUSLUPA ASIAKASRAADIN JÄSENILLE

Teemme sosionomi (YAMK) -opinnäytetyötä ikäihmisten valinnanvapaudesta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle sekä Tampereen kaupungille. Keräämme asiakasraadin jäseniltä näkemyksiä teemaan liittyen puhelinhaastattelussa yksilöhaastatteluna. Haastattelussa käsitellyt tiedot ovat luottamuksellisia, eikä henkilöllisyyttänne voida tunnistaa lopullisesta työstä.

Kiitos yhteistyöstänne!

Tampereen korkeakoulu yhteisön sosionomi (YAMK) -opiskelijat

Mari Kovanen ja Laura Nummela

Annan luvan käyttää tuotettua materiaalia opinnäytetyössä.

Paikka ja aika

Nimi ja nimenselvitys

Liite 8. Haastattelun runko asiakasraatien jäsenille

1(2)

Haastattelun runko asiakasraatien jäsenille

Alustuksena lyhyesti tutkimuksen teoreettisten lähtökohtien ja viitekehyksen esittely (valinnanvapaus, läheisverkoston merkitys ikääntyneen tarvitessa hoivaa, asiakasohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin menetelmän esittely).

- Taustatiedon keruu:
 - Onko teillä kokemuksia asiakasohjaajan käynnistä itsenne tai omaisenne kohdalla?
 - Millaisia kokemuksenne ovat olleet?
 - Mikä on ollut hyvää ja missä olisi ollut parannettavaa?
 - Jos kokemuksia ei ole, niin miten tilanteessa mielestänne toimitaan?

- Kuvitelkaa tilanne, jossa tarvitsette apua, eikä teillä ole omaisia auttamassa avun hankkimisessa. Päätöksentekokykynne ei ole heikentynyt. Kotiin annettavien palvelujen hankkiminen / asumispalveluihin hakeutuminen.
 - Miten haluaisit tulla kuulluksi ja kohdatuksi tilanteessa?
 - Miten asiakasohjaajan pitäisi mielestänne tilanteessa toimia palveluista kertoessaan?
 - Miten toivotte asiakasohjaajan esittelevän erilaisia vaihtoehtoja palvelujen antamiseksi?
 - Kertokaa myös niistä toimintatavoista, joita ehkä nykyisellään ei ole käytössä, mutta voisi mielestänne kehittää?
 - Kuka tekee päätöksen eri valinnoista - millä tavoin päätös tehdään?
 - Millä tavoin toivotte omaa päätöksentekoa tuettavan?

jatkuu

2(2)

- Kuvitelkaa tilanne, jossa tarvitsette apua, eikä teillä ole omaisia auttamassa avun hankkimisessa. Päätöksentekokykynne on heikentynyt. Kotiin annettavien palvelujen hankkiminen / asumispalveluihin hakeutuminen.
 - Miten haluaisit tulla kuulluksi ja kohdatuksi tilanteessa?
 - Miten asiakasohjaajan pitäisi mielestänne tilanteessa toimia palveluista kertoessaan?
 - Miten toivotte asiakasohjaajan esittelevän erilaisia vaihtoehtoja palvelujen antamiseksi?
 - Kertokaa myös niistä toimintatavoista, joita ehkä nykyisellään ei ole käytössä, mutta voisi mielestänne kehittää?
 - Kuka tekee päätöksen eri valinnoista - millä tavoin päätös tehdään?
 - Millä tavoin toivotte omaa päätöksentekoa tuettavan?

- Toiminnan kehittäminen:
 - Miten omaisettomien ikäihmisten määrän lisääntyminen pitäisi huomioida palvelujen kehittämisessä?
 - Mikä on nyt hyvin ja mikä pitäisi olla toisin?
 - Valinnanvapauden mahdollisuudet ja haasteet omaisettomilla?
 - Miten voidaan vahvistaa valinnanvapauden toteutumista – millaisia keinoja tähän voisi olla?

Liite 9. Asiakasohjaajien haastatteluissa käytetyt diat

1(2)

Ikäihmisten valinnanvapauden vahvistaminen - asiakasohjaus läheisverkoston puuttuessa
Asiakasohjaajien ryhmähaastattelu
Mari Kovanen & Laura Nummela, TAMK

Lähtökohdat tutkimukseen

- ▶ Valinnanvapauden lisääntyminen - palveluseteli
- ▶ Läheisverkoston puuttuminen
- ▶ Asiakasohjauksen kehittäminen

Toimintaympäristö

- ▶ Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä, asiakasohjaus Siiri
- ▶ Tampereen kaupunki, kotihoidon asiakasohjaus
- ▶ Asiakasraadit

Tutkimuksen eteneminen

BIKVA-arviointimalli:

Asiakasraatin jäsenet → Asiakasohjaajat → Asiakasohjauksen johto

Tutkimuskysymykset

- ▶ Millä keinoin asiakasohjaaja voi edistää valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä?
- ▶ Miten asiakasohjaajien työtä tulee kehittää valinnanvapauden vahvistamisen suhteen sellaisen ikäihmisen osalta, jolla ei ole läheisiä?

Taustatietona kysytyt kokemuksia asiakasohjauksesta ja kerrottu asiakasohjauksen tehtävästä

- ▶ Osalla ollut kokemuksia, osalla ei.
- ▶ Kokemus ja luottamus asiakasohjauksen antamaan tietoon
 - ▶ Myönteisiä kokemuksia asiakasohjauksesta
 - ▶ Luottamus viranomaista kohtaan
 - ▶ Asiakasohjaajan tietopohjainen tietämys

Asiakasraadit
Kuvitelkaa tilanne, jossa tarvitsette apua, eikä teillä ole omia auttamassa avun hankkimisessa. Päätöksentekokykyne ei ole heikentynyt. Kotiin annettavien palvelujen hankkiminen / asumispalveluihin hakeutuminen.

- ▶ Miten haluaisit tulla kuulluksi ja kohdatuksi tilanteessa?
- ▶ Miten asiakasohjaajan pitäisi mielestänne tilanteessa toimia palveluista kertoossaan?
- ▶ Miten toivotte asiakasohjaajan esittelevän erilaisia vaihtoehtoja palvelujen antamiseksi?
- ▶ Kertokaa myös niistä toimintatavoista, joita ehkä nykyisellään ei ole käytössä, mutta voisi mielestänne kehittää?
- ▶ Kuka tekee päätöksen eri valinnoista - millä tavoin päätös tehdään?
- ▶ Millä tavoin toivotte omaa päätöksentekoa tuettavan?

Asiakasraadit vastaukset
(päätöksentekokyky ei ole heikentynyt asiakkaalla)

- ▶ Eri palveluvaihtoehtoista kertominen
- ▶ Avoin dialogi ja vuorovaikutus asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä
- ▶ Asiakkaan tilanteen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti
- ▶ Asiakas tekee päätöksen

Millaisia ajatuksia nämä herättävät?

jatkuu

<p>Kuvitelkaa tilanne, jossa tarvitsette apua, eikä teillä ole omia apua antamassa avun hankkimisessa. Päätöksentekokykyne on heikentynyt. Kotiin annettavien palvelujen hankkiminen / asumispalveluihin hakeutuminen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Miten haluaisit tulla kuulluksi ja kohdatuksi tilanteessa? ▶ Miten asiakasohjaajan pitäisi mielestänne tilanteessa toimia palveluista kertoessaan? ▶ Miten toivotte asiakasohjaajan esittelevän erilaisia vaihtoehtoja palvelujen antamiseksi? ▶ Kertokaa myös niistä toimintatavoista, joita ehkä nykyisellään ei ole käytössä, mutta voisi mielestänne kehittää? ▶ Kuka tekee päätöksen eri valinnoista - millä tavoin päätös tehdään? ▶ Millä tavoin toivotte omaa päätöksentekoa tuettavan? 	<p>Asiakasraadin vastaukset (päätöksentekokyky on heikentynyt asiakkaalla)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Eri palveluvaihtoehtoista kertominen ▶ Avoin dialogi ja vuorovaikutus asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä ▶ Asiakkaan tilanteen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti ▶ Päätöksenteko, kun asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt ▶ Asiakasohjaajan työn eettisyys <p>Millaisia ajatuksia nämä herättävät?</p>
<p>Toiminnan kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Miten omaisttomien ikäihmisten määrän lisääntyminen pitäisi huomioida palvelujen kehittämisessä? ▶ Mikä on nyt hyvin ja mikä pitäisi olla toisin? ▶ Valinnanvapauden mahdollisuudet ja haasteet omaisttomilla? ▶ Miten voidaan vahvistaa valinnanvapauden toteutumista - millaisia keinoja tähän voisi olla? 	<p>Millä keinoin asiakasohjaaja voi edistää valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä?</p> <p>Asiakasohjaajan ammattitaito omaisttomien asiakkaan valinnanvapauden toteutumisessa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ omaisttomuuden tiedostaminen asiakkaan kohtaamisessa ▶ asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi ▶ piilotettujen palvelutarpeiden havaitseminen ▶ vuorovaikutus ja avoin dialogi ▶ palveluista kertominen selkeästi sekä kertaaminen ▶ ohjaus ▶ asioiden eteenpäin vieminen, asiakasohjaajan toimiminen "asianajajana" ▶ päätöksenteon tukeminen ▶ tiedottamisen välineiden käytön osaaminen ▶ asiakasohjaajan asemaan liittyvät eettiset haasteet valinnanvapauden vahvistamisessa <p>Millaisia ajatuksia nämä herättävät?</p>
<p>Miten asiakasohjaajien työtä tulee kehittää valinnanvapauden vahvistamisen suhteen sellaisen ikäihmisen osalta, jolla ei ole läheisiä?</p> <p>Asiakasohjaajan työn kehittäminen valinnanvapauden vahvistamisessa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ asiakasohjaajan ohjauksellisen työn kehittäminen ▶ asiakkaan päätöksentekoa tukevien prosessien kehittäminen ▶ tiedottaminen: ennakointi, välineet tiedottamiseen <p>Millaisia ajatuksia nämä herättävät?</p>	<p>Jatkona ryhmähaastattelulle asiakasohjaajat miettivät itse oman työn kautta omaisttomien asiakkaan valinnanvapautta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Millä keinoin asiakasohjaaja voi vahvistaa valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä? Asiakas on päätöksentekokykyinen. / Asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt. ▶ Miten omassa työssäsi pystyt vahvistamaan asiakkaan valinnanvapauden toteutumista? ▶ Millaisia keinoja konkreettisesti on valinnanvapauden vahvistamiseen?
<p>Jatkona ryhmähaastattelulle asiakasohjaajat miettivät itse oman työn kautta omaisttomien asiakkaan valinnanvapautta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Miten kehittäisit asiakasohjaajien työtä vahvistamaan asiakkaan valinnanvapauden toteutumista? ▶ Millaisia konkreettisia keinoja voisi tulevaisuudessa olla valinnanvapauden vahvistamiseen? 	<p>Kiitos!</p> 

Liite 10. Asiakasohjauksien johdon haastatteluissa käytetyt diat

1(2)

Ikäihmisten valinnanvapauden vahvistaminen - asiakasohjaus läheisverkoston puuttuessa

Johdon ryhmähaastattelu

Mari Kovanen & Laura Nummela, TAMK

Lähtökohdat tutkimukseen

- Valinnanvapauden lisääntyminen - palveluseteli
- Läheisverkoston puuttuminen
- Asiakasohjauksen kehittäminen

Toimintaympäristö

- Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä, asiakasohjaus Siiri
- Tampereen kaupunki, kotihoidon asiakasohjaus
- Asiakasraadit

Tutkimuksen eteneminen

BIKVA-arviointimalli:

```

Asiakasraatien jäsenet → Asiakasohjaajat → Asiakasohjausten johto
  
```

Tutkimuskysymykset

Millä keinoin asiakasohjaaja voi edistää valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä?

Miten asiakasohjaajien työtä tulee kehittää valinnanvapauden vahvistamisen suhteen sellaisen ikäihmisen osalta, jolla ei ole läheisiä?

Asiakasraatillisille esitetty mietittäväksi seuraavat tilanteet, joissa asiakasohjaaja mukana. Asiakasohjaajat ovat näitä asiakasraatilaisten tuottamia asioita pohtineet oman työnsä kautta.

"Kuvitella tilanne, jossa tarvitsette apua, eikä teillä ole omaisia auttamassa avun hankkimisessa.
Päätöksentekokykyne ei ole heikentynyt. Kotiin annettavien palvelujen hankkiminen / asumispalveluihin hakeutuminen."

"Kuvitella tilanne, jossa tarvitsette apua, eikä teillä ole omaisia auttamassa avun hankkimisessa.
Päätöksentekokykyne on heikentynyt. Kotiin annettavien palvelujen hankkiminen / asumispalveluihin hakeutuminen."

Vastaukset ja kommentoinnit

Tilanne asiakkaan päätöksentekokyky ei ole heikentynyt

Asiakasraatillaiset	Asiakasohjaajat
<ul style="list-style-type: none"> Eri palveluvaihtoehtoista kertominen Avoin dialogi ja vuorovaikutus asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä Asiakkaan tilanteen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti Asiakas tekee päätöksen 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakasohjauksen antama neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen sekä viranhaltijan puolueettomuus Asiakasohjaajan ammattitaito kohtaamiseen liittyen, avoin dialogi ja vuorovaikutus Asiakkaan tilanteen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti kotikäynnillä Päätöksentekokykyisen asiakkaan valinnanvapauden mahdollisuudet ja rajoitteet sekä päätöksenteko

Vastaukset ja kommentoinnit

Tilanne asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt

Asiakasraatillaiset	Asiakasohjaajat
<ul style="list-style-type: none"> Eri palveluvaihtoehtoista kertominen Avoin dialogi ja vuorovaikutus asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä Asiakkaan tilanteen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti Päätöksenteko, kun asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt Asiakasohjaajan työn eettisyys 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakasohjaajan antama ohjaus asiakkaalle aikaa antaa ja ymmärrettävästi asiakkaan paras huomioiden Haasteet ja edellytykset vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ja asiakasohjaajan välillä, kun asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt Asiakkaan tilanteen kartoittaminen, kun päätöksenteko heikentynyt Asiakkaan, jolla päätöksentekokyky on heikentynyt, päätöksenteko ja valinnanvapauden rajoitteet. Asiakasohjaaja työn eettisyys, kun asiakkaan päätöksentekokyky on heikentynyt

jatkuu

Toiminnan kehittäminen omaisttomien valinnanvapauden näkökulmasta:

Asiakasraatitilaiset

- ▶ Miten voidaan vahvistaa valinnanvapauden toteutumista - millaisia keinoja tähän voisi olla?
- ▶ Mikä on nyt hyvin ja mikä pitäisi olla toisin?
- ▶ Valinnanvapauden mahdollisuudet ja haasteet omaisttomilla?
- ▶ Miten omaisttomien ikäihmistien määrän lisääntyminen pitäisi huomioida palvelujen kehittämisessä?

(diat 10-11)

Asiakasohjaajat

- ▶ Millä keinoin asiakasohjaaja voi vahvistaa valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä?
- ▶ Miten omassa työssäsi pystyt vahvistamaan asiakkaan valinnanvapauden toteutumista?
- ▶ Millaisia keinoja konkreettisesti on valinnanvapauden vahvistamiseen?
- ▶ Miten kehittäisit asiakasohjaajien työtä vahvistamaan asiakkaan valinnanvapauden toteutumista?
- ▶ Millaisia konkreettisia keinoja voisi tulevaisuudessa olla valinnanvapauden vahvistamiseen?

(diat 12-15)

Millä keinoin asiakasohjaaja voi edistää valinnanvapauden toteutumista palveluja valittaessa sellaisella ikäihmisellä, jolla ei ole läheisiä?

Asiakasohjaajan ammattitaito omaisttomien asiakkaan valinnanvapauden toteutumisessa

- ▶ omaisttomuuden tiedostaminen asiakkaan kohtaamisessa
- ▶ asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi
- ▶ piilotettujen palvelutarpeiden havaitseminen
- ▶ vuorovaikutus ja avoin dialogi
- ▶ palveluista kertominen selkeästi sekä kertaaminen ohjaus
- ▶ asioiden eteenpäin vieminen, asiakasohjaajan toimiminen "asianajajana"
- ▶ päätöksenteon tukeminen
- ▶ tiedottamisen välineiden käytön osaaminen
- ▶ asiakasohjaajan asemaan liittyvät eettiset haasteet valinnanvapauden vahvistamisessa

Miten asiakasohjaajien työtä tulee kehittää valinnanvapauden vahvistamisen suhteen sellaisen ikäihmisen osalta, jolla ei ole läheisiä?

Asiakasohjaajan työn kehittäminen valinnanvapauden vahvistamisessa:

- ▶ asiakasohjaajan ohjauksellisen työn kehittäminen
- ▶ asiakkaan päätöksentekoa tukevien prosessien kehittäminen
- ▶ tiedottaminen: ennakointi, välineet tiedottamiseen

Omaisttomuus asiakasohjaaja haastavana tekijänä

- ▶ Asiakasohjaajan kokemuksena, että on haastavaa toimia omaisttomien henkilöiden kanssa, jonka päätöksentekokyky on heikentynyt.
- ▶ Asiakasohjaajan kokemus ristiriitaa siitä, ettei valinnanvapaus ole saatavilla omaisttomilla.
- ▶ Näkemysnä omaisttomia.
- ▶ Oletuksena, että päätöksentekokykyiset omaisttomat ottavat itse yhteyttä palvelutarpeen arvioinnista.
- ▶ Oletuksena, että asiakkaan, jonka päätöksentekokyky on heikentynyt, eivät ota itse yhteyttä, kun heillä on arkeen vaikuttavia ongelmia.

Miten omaisttomalle asiakkaalle näyttäytyy asiakasohjaajan työ valinnanvapauden eteen?

Valinnanvapauden ja päätöksentekoprosessien kehittäminen omaisttomille asiakasohjauksessa

- ▶ Palveluvaihtoehdot tuodaan esiin laaja-alaisesti ja selkeästi puheessa
- ▶ Useampi asiakasohjaajan käynti antaa asiakkaalle mahdollisuuden tiedon käsittelyyn ja valinnan prosessointiin
- ▶ Aikaa ja toistoa tarvitaan ohjauksessa, kun asiakkaana ikäihminen
- ▶ Ajan riittämättömyys kotikäynnillä tiedottamiseen ja ohjaamiseen valinnan mahdollisuuksista
- ▶ Asiakkaan päätöksenteon tukemisen kehittäminen
- ▶ Päätöksenteon kehittäminen siten, ettei asiakasohjaaja pääty asiakkaan puolesta
- ▶ Tiedonkulun lisääminen asiakasohjauksesta yleiseen edunvalvontaan
- ▶ Kirjaamisen ja asiakkaan informoinnin kehittäminen
- ▶ Asianajotyypin ohjaustavan kehittäminen

Miten organisaation näkökulmasta voidaan kehittää asiakasohjaajien työtä, jotta omaisttomien asiakkaiden valinnanvapaus mahdollistuisi paremmin?

Valinnanvapauden mahdollistamisen rakenteisiin vaikuttaminen organisaatiossa

- ▶ Palveluntuottajien vähyys alueellisesti valinnanvapauden esteenä
- ▶ Organisaation tekemien päätösten ja toimintalinjauksen vaikutus valinnanvapauteen
- ▶ Kunnallisen kotihoidon ensisijaisuus, kun asiakas ottaa palvelun vastaan, mutta valintaa tuottajasta ei pystytä tekemään
- ▶ Organisaatio valinnanvapauden mahdollistajana tiedon kulun ja riittävien resurssien avulla

Miten nykyään omaisttomien asiakkaiden valinnanvapaus toteutuu organisaatiossa?

Palvelujen kehittäminen omaisttomille

Ideoita yksin asuvien palvelujen kehittämiseksi

Tiedottamisen lisääminen edunvalvonnasta ja edunvalvontavaltuutuksesta

Neuvonnan ja ennakoivan tiedottamisen lisääminen

Etsivän työn ja kontaktoinnin kehittäminen

Kiitos!

