



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Heljä Ranta

Ikääntyneiden palveluohjaus

– Opas palvelutalon uudelle asukkaalle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

8.11.2020

Tekijä(t) Otsikko	Heljä Ranta Ikääntyneiden palveluohjaus – Opas palvelutalon uudelle asukkaalle
Sivumäärä Aika	44 sivua + 6 liitettä 8.11.2020
Tutkinto	Sosionomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi AMK
Ohjaajat	Lehtori Katja Ihamäki Lehtori Jukka Törnroos
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille. Oppaan tavoitteena on informoida uutta asukasta Palvelutalo Hoiva Viikin sekä lähialueen tarjoamista palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista ja tukea ikääntyneen turvallista asumista. Opas toimii palveluohjauksen tukena uuden asukkaan ensimmäistä palvelunkartoitusta tehtäessä. Palveluohjauksen yhteydessä asukas saa oppaan itselleen ja voi käyttää sitä jatkossa oman elämänsä suunnitteluun ja palveluiden hankkimiseen. Opas tuotettiin Palvelutalo Hoiva Viikistä esiin nousseeseen tarpeeseen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, joka koostui opinnäytetyöraportista ja oppaasta. Raportissa eli teoriaosuudessa käsitellään kohderyhmän erityispiirteitä: mitä vanheneminen on ja miten se näkyy ikääntyneen toimintakyvyssä. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään palveluasumista, palvelutaloon muuttoa sekä sen taustalla olevia syitä. Palveluohjaus on huomioitu teoriassa laajasti, sillä opas toimii palveluohjauksen tukena. Aiheesta käsitellään palveluohjauksen malleja, palvelutarpeiden arviointia sekä palveluohjauksen kokonaisprosessia.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi opas, joka antaa uudelle asukkaalle tietoa Palvelutalo Hoiva Viikin ja sen lähiympäristön tarjoamista palvelumahdollisuuksista. Oppaaseen on koottu keskeisiä yhteystietoja, joita asukas voi palvelutalossa asuessaan hyödyntää. Lisäksi opas sisältää muuta tietoa palvelutalon yleisistä asioista sekä yhteiskunnan myöntämistä sosiaalietuuksista. Oppaan sisällön rakentamisessa käytettiin tukena taustakartoitusta kohderyhmän tarpeista haastattelemalla sekä palvelutaloon syksyllä 2019 muuttaneita asukkaita, että siellä työskenteleviä Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijöitä. Opas on kuvitettu oppaan sisältöä tukevilla kuvilla. Opas toteutettiin yhteistyössä kohdeorganisaation kanssa, jotta opas vastaisi mahdollisimman tarkasti kohdeorganisaation tarpeita.</p>	
Avainsanat	ikääntynyt, palveluasuminen, palveluohjaus, opas

Author(s) Title	Heljä Ranta Service Guidance for the Aged – Guide for the New Resident of Assisted Living Home
Number of Pages Date	44 pages + 6 appendices 8 May 2010
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Katja Ihamäki, Lecturer Jukka Törnroos, Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to produce a guide to the new residents of assisted living home Hoiva in Viikki, Helsinki. The goal of this guide is to inform the new resident about the services, activities and contacts of Hoiva Viikki and the immediate area, thus supporting secure living of the aged. This service mix includes service guidance which strives to orientate the services to meet the needs of the aged. This guide supports the first service needs assessment of a new resident. The new residents receive this guide and can use it to plan their lives and for obtaining services. This guide was made to meet a need that was risen within the assisted living home Hoiva Viikki.</p> <p>This thesis is a functional thesis consisting of a thesis report and a guide. The special characteristics of the target group were considered in the theoretical part. These include the definition of aging and how it reflects to the performance of an aged person. Additionally, the theory consisted of assisted living housing, moving to an assisted living unit and the reasons behind it. Service guidance was also considered widely in the theoretical part, including service guidance models, the estimation of service guidance needs and the whole process of it.</p> <p>As a result of this thesis a guide was created, giving a new resident information about the guidance possibilities of assisted living home Hoiva Viikki and the immediate area. The guide was created with the help of background information about the needs of the target group, including interviewing both residents who moved into the house in autumn 2019 and the workers of Helsinki Deaconess Institute Hoiva who work in the assisted living home. The pictures in the guide support its contents. The guide was created in cooperation with the target organization to make sure that it meets the needs as accurately as possible.</p>	
Keywords	aged person, assisted living, service guidance, guide

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palvelutalo Hoiva Viikki	2
2.1	Palvelut Hoiva Viikissä	3
2.2	Palveluohjaus Hoiva Viikissä	4
3	Vanhuus	5
4	Toimintakyky	7
5	Palveluasuminen	9
5.1	Ikääntyneiden asumispalveluiden nykytilanne	10
5.2	Palvelutaloon muutto	11
5.2.1	Taustalla olevat syyt	12
5.2.2	Edut ja haasteet	13
6	Palveluohjaus	15
6.1	Palveluohjauksen lähtökohdat	16
6.2	Palvelutarpeen arviointi ja palvelu- ja hoitosuunnitelma	18
6.3	Palveluohjauksen mallit	19
6.4	Palveluohjausprosessi ja sen vaiheet	21
7	Oppaan tuottaminen	23
7.1	Oppaan suunnitteluprosessi	23
7.2	Oppaan toteutusprosessi	24
7.2.1	Taustakartoitus oppaan sisältöä varten	25
7.2.2	Taustakartoituksen tulokset	28
7.3	Oppaan kehittäminen valmiiseen muotoon	31
7.4	Oppaan viimeistely, arviointi ja hyödyntäminen	34
8	Oppaan tarkastelu	35
9	Pohdinta	39
9.1	Eettisyys	41
9.2	Oppaan hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat	43
	Lähteet	1
	Liitteet	1

Liite 1. Tiedote kehittämistyöstä asukkaalle	1
Liite 2. Tiedote kehittämistyöstä työntekijälle	1
Liite 3. Aukkaan suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta	1
Liite 4. Työntekijän suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta	1
Liite 5. Aukkaan teemahaastattelun runko	1
Liite 6. Työntekijän teemahaastattelun runko	1

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa, joka tarjoaa palveluasumista yli 65-vuotiaille ikääntyneille Helsingissä. Opinnäytetyö vastaa työelämästä nousevaan tarpeeseen tuottaa opas palvelutalon uusille asukkaille. Opas sisältää tietoa Palvelutalo Hoiva Viikin sekä lähialueen tarjoamista palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Oppaan tarkoitus on toimia uuden asukkaan ja Diakonissalaitoksen Hoivan toiminnanohjaajan tukena asukkaan ensimmäisellä palveluohjauskäynnillä asukkaan palvelunkartoitusta tehtäessä. Tavoitteena on informoida uutta asukasta palvelutalo Hoiva Viikin sekä lähialueen tarjoamista palveluista ja toiminnoista sekä vahvistaa ikääntyneen turvallista asumista. Palveluohjauskäynnin jälkeen asukas saa oppaan itselleen ja hän voi käyttää sitä jatkossa oman elämänsä suunnitteluun ja palveluiden hankkimiseen. Oppaan avulla asukas saa tietoa ympärillä olevista palveluista ja toiminnoista, joiden avulla hän voi rakentaa omaa arkeaan. Oppaan avulla saadaan parannettua asukkaan turvallisuudentunnetta uudessa asuinympäristössä. Oppaan sisältö rakentuu puolen vuoden (syksy 2019) aikana palvelutaloon muuttaneiden asukkaiden sekä palvelutalossa työskentelevien Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijöiden yksilöhaastatteluiden pohjalta.

Väestön ikääntyessä palveluasumisen kysyntä tulevaisuudessa kasvaa entisestään, sillä esimerkiksi joka neljäs 75 vuotta täyttänyt henkilö tarvitsee toimintakyvyn heikkenevän vuoksi säännöllisiä kotipalveluja, kotisairaanhoidoa, omaishoidon tukea tai ympärivuorokautista hoivaa. Asumispalvelujen kysyntää tulevaisuudessa voi lisätä myös laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2012/980), joka parantaa ikääntyneiden henkilöiden oikeutta toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen saamiseen. (Tuorila 2014: 11.)

Tämän hetkisen hallituksen toimintasuunnitelmaan kuuluu strateginen tavoite tehdä Suomesta entistä ikäystävällisempi maa. Strategian toteuttamiseksi on nostettu keskeisiä keinoja, joita ovat poikkihallinnollisen ikäohjelman laatiminen, kotihoidon resurssien ja laadun vahvistaminen, omaishoidon kehittäminen ja ympärivuorokautisen hoivan yksiköiden hoivahenkilöstön vähimmäismitoituksesta säätäminen. (Hallituksen toimintasuunnitelma 2019: 38–39.) Tavoitteena on vahvistaa iäkkäiden hyvinvointia ja toimintakykyä sekä parantaa vanhuspalveluita keskittymällä niiden saatavuuteen, laatuun ja oikea-aikaisuuteen. (Valtioneuvosto n.d.) Iäkkäiden palvelukokonaisuuteen sisältyy kes-

keisesti asiakas- ja palveluohjaus. Sen tavoitteena on suunnata palvelut sujuvasti iäkkäiden palvelutarpeisiin sopiviksi ja helpottaa palveluita hakevien ja niitä saavien asiakkaiden elämää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 33.)

Palvelutalo Hoiva Viikissä palveluohjausta ja kotihoidon palveluita asukkaille tarjoaa Diakonissalaitoksen Hoiva Oy, joka haluaa tukea kotona asuvaa iäkästä mahdollisimman pitkään (Diakonissalaitoksen Hoiva n.d.). Tässä opinnäytetyössä käytän Sosiaali- ja terveysministeriön (2017) määritelmää kotona-asuvasta henkilöstä. Kotona asuva on muu, kuin sairaalassa, terveyskeskuksen pitkäaikaishoidossa, vanhainkodissa tai tehostetussa palveluasumisessa asuva henkilö. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 37.) Tavallisessa palveluasunnossa asuva lasketaan siis kotona asuvaksi. Tällä hetkellä reilusta miljoonasta 65 vuotta täyttäneestä suomalaisesta lähes miljoona elää arkeaan itsenäisesti ja palveluita säännöllisesti käyttää noin 150 000. Säännöllisiä kotiin annettavia palveluita saa noin 95 000 henkilöä, johon sisältyy säännöllinen kotihoito tai omaishoidon tuki. Muualla kuin yksityiskodissa (tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti, terveyskeskussairaalan pitkäaikaishoito) hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti saa reilut 50 000 henkilöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 10–11.) Opinnäytetyön tuloksena syntyvä opas sisältää tietoa Diakonissalaitoksen Hoivan tarjoamista kotihoidon palveluista sekä muista palvelutalon ja lähialueen palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista.

2 Palvelutalo Hoiva Viikki

Palvelutalo Hoiva Viikki tarjoaa palveluasumista yli 65-vuotiaille Helsingissä. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asiakkaalle soveltuvaa asumista ja palveluja, jotka sisältävät mm. hoidon, ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalisuutta ja osallisuutta edistävät palvelut (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 21). Palvelutalo Hoiva Viikissä palveluita tuottaa Diakonissalaitoksen Hoiva Oy. Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on Diakonissalaitoksen omistama yhteiskunnallinen yritys, jolla on asiantuntemusta ikääntyneistä ja erityisryhmistä. Se tuottaa asumis-, päihde- ja hoivapalveluita yhdessä Rinnekodin kanssa mm. Helsingin, Espoon, Vantaan, Keravan, Järvenpään ja Tampereen kaupungeille. (Diakonissalaitoksen Hoiva n.d.)

Diakonissalaitoksen Hoivan palvelutalo tarkoittaa taloa, joka käsittää yksittäisiä asuntoja, asukkaiden yhteisiä tiloja sekä kaikille suunnattua vapaa-ajan ohjelmaa. Siellä jokainen voi elää omannäköistä elämäänsä omassa kodissaan. Asuntojen vuokrauksesta vastaa Lumo, joka noudattaa asukkaiden valinnassa yleisiä avara-asuntojen varallisuusrajoja

Helsingissä. Palvelutalon asunnot ovat esteettömiä ja mahdollistavat nykyaikaisen turvatekniikan käytön. Jokaiselle asukkaalle kuuluu talon sisäiset peruspalvelut, jotka sisältyvät vuokran ohella maksettavaan kiinteään 100 euroon kuukaudessa. Peruspalveluiden lisäksi asukas voi täydentää palveluita Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n tarjoamilla maksullisilla kotihoidon palveluilla. Lisäksi asukas voi osallistua yhteiseen viriketoimintaan säännöllisesti. (Diakonissalaitoksen Hoiva n.d.)

Palvelutalo Hoiva Viikissä on yhteensä 107 asuntoa, jotka koostuvat yksiöistä, kaksioista ja kolmioista. Asukkaat asuvat pääasiassa yksin. Tämän lisäksi samassa rakennuksessa toimii kaksi Diakonissalaitoksen Hoivan ylläpitämää tehostetun palveluasumisen 18-paikkaista yksikköä, Leenankoti ja hoivakoti Viikki (Diakonissalaitoksen hoiva n.d.). Tehostetussa palveluasumisessa hoitoa ja palveluja tarjotaan ympärivuorokautisesti (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 21).

2.1 Palvelut Hoiva Viikissä

Asunnon vuokran ohella asukas maksaa kiinteään peruspalvelumaksun 100e/kk, joka kattaa palvelutalon tarjoamat **peruspalvelut päivittäiseen asumiseen**. Peruspalvelut kuuluvat kaikille asukkaille sisältäen päivittäisen palveluohjauksen, hoitajan vastaanoton kaksi kertaa viikossa, talon sisäisen turvavalmiuden sekä asukas-TV:n. (Lumo n.d.) Turvavalmius tarkoittaa, että asukkaalla on mahdollisuus hälyttää kotoaan hoitajan apua ja hälytykseen vastataan puhelimitse tai tarvittaessa kotikäynnillä. Asukas-TV on palvelutalon sisäinen TV-kanava, josta asukas näkee palvelutalon viikko-ohjelman, ravintolan ruokalistan ja muut tärkeät tiedotteet.

Palvelutalossa asukkaille järjestetään erilaista **liikunta-, virkistys- ja kulttuuritoimintaa** (Lumo n.d.). Näistä tiedotetaan paperisella viikko-ohjelmalla sekä asukas-TV:n kautta. Viriketoimintaa järjestää Diakonissalaitoksen Hoivan toiminnanohjaaja kaksi kertaa viikossa. Talossa järjestetään myös kolmannen sektorin ja seurakunnan järjestämää viriketoimintaa. Vapaaehtoiset järjestävät mm. runoryhmiä, iltahartauksia ja ulkoilutuksia. Palvelutalo on yhteistyössä myös lähialueen päiväkotien sekä koulujen kanssa. Lisäksi erilaiset kuorot ja muusikot järjestävät tapahtumia palvelutalon asukkaille.

Palvelutalon **yhteiset tilat** (Sodexo -ravintola, kuntosali, sauna, pyykki- ja kuivaustupa) ovat asukkaiden vapaassa käytössä omien tarpeiden mukaan. Asukkailla on lisäksi va-

paassa käytössään kolme puutarhapihaa, ulkoilu- ja irtaimistovarastot sekä paikka liikuntavälineiden pesuun ja pyörätuolien akkujen lataamiseen. (Diakonissalaitoksen Hoiva n.d.)

Peruspalveluiden lisäksi Diakonissalaitoksen Hoiva Oy tarjoaa **maksullista kotihoidon palvelua** talon asukkaille. Palveluita voi ostaa joko omakustanteisesti tai kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Asukas voi ostaa Hoivan palveluja kertaluontoisesti, lyhytkestoisesti tai ympärivuorokautisesti oman tarpeensa mukaan. Palveluja on tarjolla aina kotisiivouksesta kotipalveluun, kotisairaanhoidon sekä vaate- ja pyykkihuoltoon. Hoivalla on myös oma jalkahoitaja ja fysioterapeutti sekä mahdollisuus tarjota hoivapalvelua omaishoitajan lomien ajaksi. Hoivan palvelut ovat asukasta lähellä, sillä Hoivan toimisto sijaitsee samassa talossa. Hoitaja tulee tarvittaessa nopeasti paikalle ja hoitajan vastaanotolla voi käydä kysymässä neuvoa tarvittaessa. Asukkaalla on mahdollisuus myös maksulliseen huolenpitosoittoon. Huolenpitosoitto on puhelu asukkaalle, jolla varmistetaan hänen vointinsa ja vaihdetaan kuulumisia. Keskeistä siinä on luoda asukkaalle turvaa ja poistaa yksinäisyyttä. Puhelu kestää noin 15 minuuttia. (Diakonissalaitoksen Hoiva n.d.) Huolenpitosoitto tekee Hoivan työntekijä ja se tehdään asukkaan tarpeista lähtöisin.

2.2 Palveluohjaus Hoiva Viikissä

Diakonissalaitoksen Hoiva Oy tarjoaa jokaiselle asukkaalle maksuttoman palvelukartoituksen, jossa rakennetaan yksilöllinen palvelukokonaisuus yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Ensimmäisen palvelu- tai kuntoutussuunnitelman uudelle asukkaalle tekee Diakonissalaitoksen Hoivan toiminnanohjaaja, joka on koulutukseltaan lähihoitaja ja toimintaterapeutti. Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijät päivittävät tarvittaessa palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia. Palvelukartoituksessa arvioidaan asukkaan palveluntarvetta sekä ohjataan häntä peruspalveluiden ja Hoivan palveluiden käytössä ja hankkimisessa. Lisäksi uudelle asukkaalle kerrotaan lähialueen palveluista ja tärkeistä yhteystiedoista. Opinnäytteenä tuotettu opas toimii tämän palveluohjauskäynnin tukena. Opas tulee käyttöön asukkaan ensimmäiselle palvelukartoituskäynnille, jossa se käydään läpi yhdessä toiminnanohjaajan ja uuden asukkaan sekä tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Asukas saa käynnin lopuksi oppaan itselleen.

Jokaisella palvelutalon asukkaalla on mahdollisuus päivittäiseen palveluohjauskäyntiin, joka sisältyy 100e/kk maksettavaan peruspalvelumaksuun. Palveluohjausta antaa Dia-

konissalaitoksen Hoivan toiminnanohjaaja arkisin klo 8–12 välisenä aikana toiminnanohjaajan työhuoneessa sekä puhelimitse. Palveluohjauksen tarkoituksena on ohjata ja neuvoa asukasta tarpeiden mukaan. Ohjausta ja neuvontaa annetaan mm. kotihoidon käyntien aikataulu- ja järjestämismuutoksissa, yhteiskunnan myöntämien etuuksien hakemisessa sekä monenlaisissa muissa asioissa.

Palvelutalossa toimii myös Diakonissalaitoksen Hoivan oma palveluohjaaja, joka vastaa palveluohjauksen puhelimeen arkisin klo 10–12 välisenä aikana. Palveluohjaaja auttaa kotihoidon asiakkaita palveluihin liittyvissä asioissa (Diakonissalaitoksen Hoiva n.d.) Hän hallinnoi asiakastietojärjestelmää ja palveluiden ajanvarauksiin liittyviä asioita. Asukas ohjataan olemaan yhteydessä palveluohjaajaan, mikäli hänellä on kysyttävää kotihoitoon liittyvistä yksityisistä palveluista.

3 Vanhuus

Suomen väestön rakenne on muuttumassa: suuret ikäluokat lisääntyvät samalla kun syntyvyys laskee (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2019.; Tilastokeskus 2019a.; Tilastokeskus 2019b). Vuonna 2018 65 vuotta täyttäneiden osuus koko väestöstä oli 21,9% (vuonna 2000 15%). Yli 65-vuotiaiden osuuden arvioidaan nousevan nykyisestä 21,9 prosentista noin 27 prosenttiin vuoteen 2040, ja 32 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä (Tilastokeskus 2019b). Ennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden määrä tulee nousemaan ja nuorempien ikäluokkien määrä laskemaan tulevaisuudessa. Samalla elinajanodote nousee. (Tilastokeskus 2019a.) Väestörakenteen muutos pakottaa yhteiskunnan pohtimaan iäkkäiden palvelujen järjestämistä tulevaisuudessa (Iäkkäiden laitoshoidon perusteet 2017: 6).

Suomessa vanhuuden nähdään alkavan 65 ikävuodesta, jolloin siirrytään pääsääntöisesti eläkeikään (Jyrkämä 2008: 281). Iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi, taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen takia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 34). Tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan iäkkäällä henkilöllä yli 65-vuotiasta henkilöä, joka on Palvelutalo Hoiva Viikin asukkaiden alaikäraja.

Ikääntyminen on hiusten harmaantumisen lisäksi paljon muutakin. Se on muistin muutoksia, biologiaa ja psykologiaa. Se on iälle ja ikääntymiselle annettuja kulttuurisia merkityksiä sekä niihin liitettyjä sääntöjä ja käsityksiä, jotka määrittelevät elämistä ja olemista niin lasten, nuorten kuin vanhojenkin kohdalla. (Sankari & Jyrkämä 2008: 8.) Väestön ikääntyessä toimintakyky heikkenee ja toiminnanvajavuudet, sairastavuus sekä vaikeudet arkielämän vaatimuksista selviytymisessä lisääntyvät (Heikkinen, Laukkanen & Rantanen 2013: 278). Vanheneminen on biologinen prosessi, jota ympäröivä yhteiskunta ja kulttuuri määrittelevät sekä antavat sille erilaisia merkityksiä. Yhteiskunta luo olosuhteet vanhenemiselle ja vanhana olemiselle. Vanhenemisella on lisäksi myös sosiaalinen ulottuvuus, sillä ihminen toimii erilaisten yhteisöjen ja ryhmien jäsenenä. (Jyrkämä 2008: 268, 274, 276.)

Vanhenemistä ja elämänkulkua on tarkasteltu erilaisten vanhuudenteorioiden kautta, jotka selittävät ikääntymistä iän mukana lisääntyvien muutosten näkökulmista. Muutoksiin keskittyvät prosessimallit voidaan jaotella kolmeen: stabiliteettiteoriat tai -mallit, yhdensuuntaiset rappeutumisteoriat ja kompensatioteoriat. Näissä teorioissa elämää ja elämänkulkua selitetään prosessinomaisena kehityksenä. **Stabiliteettiteorioissa** ihmisen kehitys on tasaista koko elämän ajan alun nopeaa kehitystä lukuun ottamatta. Ne kuvaavat yleensä ihmisen psykologista kehitystä ja kypsymistä. **Yhdensuuntaiset rappeutumisteoriat** ovat biologisia ja kuvaavat syntymästä alkavaa biologis–fysiologista rappeutumista. **Kompensatioteoriat** tarkastelevat ihmisen toimintakykyä ja käyttävät edellä mainittuja teorioita omiensa pohjana. Niiden mukaan ikääntyminen ei ole ainoastaan kypsymistä tai raihnaistumista, vaan kehitystä, jossa tullaan toimeen sekä ympäristön luomien mahdollisuuksien että yksilön sopeutumisvalmiuden kautta. Kompensatioteoriat kumoavat käsityksen siitä, että vanheneminen etenee vain yhteen suuntaan. (Marin 2008: 30–31.)

Perinteisen vanhuuskäsityksen rinnalle on noussut tuore käsitys vanhuudesta niin sanottuna kolmantena ikänä. **Kolmas ikä** on aikaisempaa myönteisempi vanhuuskäsite, jolla tarkoitetaan työiän ja varsinaisen vanhuuden välissä olevaa ikävaihetta eli eläkeiän alkupäätä. Se kapinoo näkemystä vastaan, jossa elämän jälkipuolisko näyttäytyy alamäkenä. Väestön vanhenemistä ei nähdä vain katastrofina, vaan siihen sisältyy uusia mahdollisuuksia ja myönteisiä haasteita. Eläkeläisen negatiivissävytteinen rooli muuttuu, ja työn jättämisen ja sitä seuraavan tyhjyyden näkökulmasta siirrytäänkin siihen, mitä työstä jääminen tuo. Keski-iän ja vanhuuden välissä oleva elämänvaihe sisältää uusia asenteita, odotuksia ja elämäntapoja. Kolmannessa iässä olevat nähdään kuluttajina,

jotka kierrättävät ja käyttävät terveyttä sekä kuntoa kohottavia palveluita. Heitä kiinnostaa uudenlaiset asumisratkaisut ja liikkuvuus lisääntyä. (Karisto 2004: 91–93, 95–97, 99, 102.)

Jyrkämä (2008) esittää Peter Lasletin kehittämän jaon neljästä eri ikävaiheesta, johon kolmas ikä kuuluu. Ensimmäinen ikä sisältää lapsuuden ja nuoruuden, toinen aikuisuuden ja siihen liittyvän vastuun ja neljäs varsinaisen vanhuuden. **Neljäs ikä** on varsinaisen ”perinteinen” vanhuus, joka sisältää raihnaisuuden ja uudelleen muotoutuneen riippuvuuden, joka päättyy lopulta kuolemaan. Neljanteen ikään kuuluu muuttoaalto, jolloin muutetaan palveluasuntoihin tai muihin ikääntyneille tarkoitettuihin asumismuotoihin, mikä on yleensä pakollista (Helminen ym. 2017: 92). Kolmas ikä sijoittuu toisen ja neljännen iän väliin, jossa korostuu ihmisen subjektiivinen kokemus omasta iästä sekä omien henkilökohtaisten tavoitteiden toteuttamisen vapaus. Edellytyksiä kolmannen iän toteutukselle ovat yksilön terveys, päättäväisyys, tarmokkuus, varakkuus sekä asenne tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteiskunnallisella tasolla kolmas ikä nähdään ennen kaikkea kehittyneiden ja varakkaiden yhteiskuntien ja niissä olevien yksilöiden etuoikeutena. (Jyrkämä 2008: 308–310.)

4 Toimintakyky

Kuten jo aiemmin todettu, ikääntyminen merkitsee lisääntyvää sairastavuutta ja toimintakyvyn heikentymistä sekä vaikeuksia arkielämän vaatimuksista selviytymisessä (Heikkinen, Laukkanen & Rantanen 2013: 278). Toimintakykyä voidaan tarkastella joko kuvaamalla jäljellä olevaa toimintakyvyn tasoa tai todettuja toiminnanvajauksia (Laukkanen 2008: 261). Se voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn sekä päivittäisistä toiminnoista selviämiseen (*Activities of Daily Living*, ADL). Lisäksi se voidaan nähdä kykyä hoitaa kodin ulkopuolella olevia asioita (*Instrumental Activities of Daily Living*, IADL). Näitä toimintakyvyn ulottuvuuksia arvioidaan erilaisia mittareita käyttämällä, joita kehitetään jatkuvasti. (Heikkinen, Laukkanen & Rantanen 2013: 261, 278–280).

Fyysinen toimintakyky tarkoittaa elimistön kykyä selviytyä sille asetetuista fyysistä ponnistelua vaativista tehtävistä (Kelo, Launiemi, Takaluoma & Tiittanen 2015: 28). Siihen sisältyy hengitys- ja verenkiertoelimistön toimintakyky sekä tuki- ja liikuntaelimistön toimintakyky, esimerkiksi kävelynopeus ja lihasvoima (Lyyra 2007: 21). Psyykkinen toimin-

takyky sisältää kyvyn vastaanottaa ja käsitellä tietoa, muodostaa käsityksiä ympäröivästä maailmasta sekä kyvyn tuntea ja kokea. Lisäksi se sisältää kyvyn suoriutua älyllisistä ja muuta henkistä ponnistelua vaativista tehtävistä sekä laajemmat toiminnan tavoitteet, asenteet, arvostukset, odotukset ja normit. Psykkisesti toimintakykyinen ihminen kykenee laatimaan suunnitelmia elämälleen sekä tekemään tietoisia ja vastuullisia ratkaisuja sekä valintoja. (Kelo ym. 2015: 28.) Sosiaalinen toimintakyky taas sisällyttää yksilön ja ympäristön välisen vuorovaikutuksen, johon sisältyvät harrastukset, vapaa-aika, kontaktit ystäviin ja tuttaviiin sekä kyky solmia uusia ihmissuhteita (Lyyra 2007: 21). Se on kykyä tulla toimeen yhteiskunnan arvojen ja normien mukaisesti sekä kykyä selviytyä arkielämän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristön rooleista (Kelo ym. 2015: 30). Nämä eri toimintakyvyn osa-alueet ovat yhteydessä toisiinsa ja osin päällekkäin. (Lyyra 2007: 21.) Esimerkiksi heikentynyt liikuntakyky voi hankaloittaa sosiaaliin tapahtumiin osallistumista (Lyyra 2007: 21) ja fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn rajoitukset taas vaikuttavat päivittäisistä toiminnoista selviämiseen (Laukkanen 2008: 262).

Toimintakyvyn heikkeneminen vaikeuttaa päivittäisistä toiminnoista selviämistä ja kasvattaa avuntarvetta (Heikkinen, Kauppinen & Laukkanen 2013: 301). Päivittäisistä toiminnoista selviäminen (ADL) tarkoittaa arkielämän perustoiminnoista selviytymistä, kuten peseytymistä, pukeutumista, ruokailua ja wc-toimintoja. Kodin ulkopuolella olevien asioiden hoitaminen (IADL) tarkoittaa esimerkiksi kaupassa käyntiä, aterioiden valmistusta ja kodin hoitoa. (Käypä hoito 2019.) Iktivihreät -projektin pitkittäistutkimusten tulosten mukaan päivittäisistä toiminnoista selviytyminen heikentyy merkittävästi 70–75 vuoden iästä eteenpäin. Ikääntyneen perustoiminnoissa ensimmäisten joukossa vaikeutuvat varpaankynsien leikkuu, ulkona ja sisällä liikkuminen sekä peseytyminen. Kodin ulkopuolisten asioiden hoitamisessa vaikeutuvat ensin raskaat taloustyöt kuten siivoaminen ja sen jälkeen lääkkeiden annostelu, ruoanlaitto sekä kaupassa käyminen. Näitä toiminnanvajausten syntyjä voidaan iäkkäiden kohdalla ehkäistä kiinnittämällä huomio niiden taustalla oleviin tekijöihin ja kuntoutumista tukeviin prosesseihin. (Heikkinen, Kauppinen & Laukkanen 2013: 292–294, 301.) Päivittäisistä toimista selviytymistä voidaan helpottaa apuvälineillä, ympäristön muuttamisella ja avustajalla (Laukkanen 2008: 264).

Ikääntyneen sosiaalista toimintakykyä kuvastaa kyky toimia yhteisön jäsenenä ja suoriutua erilaisista rooleista ja niihin liittyvistä odotuksista. Ongelmat sosiaalisessa toimintakyvyssä näkyvät ikääntyneillä ennen kaikkea sosiaalisena eristäytymisenä ja roolimene-

tyksinä, joiden taustalla on usein läheisen ihmissuhteen puuttuminen, sairaudet, vähäiset sosiaaliset kontaktit ja joissakin tapauksissa yksin asuminen. Ikääntyneiden sosiaalista osallistumista edistää ikäystävällinen, esteetön ja turvallinen ympäristö. Se mahdollistaa ikääntyneen autonomian, yksityisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteen sekä yhteisön ja yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä toimimisen. (Tiikkainen 2013: 284–286, 288–289.)

Toimintakyvyn muutos vaikuttaa ikääntyneen sosiaalisiin tilanteisiin ja toimintaan. Kuvon ja näön heikentyessä viestintä vaikeutuu. Puhekyky ja ilmeiden kieli voivat muuttua sairauksien takia, joka mahdollistaa väärinymmärrysriskin vuorovaikutustilanteissa. Sairaudet, ihmissuhteiden menetykset ja aistiongelmät saattavat johtaa iäkkään sosiaaliseen eristäytymiseen. Sosiaalinen eristäytyminen, masentuneisuus ja yksinäisyys sekä erilaiset stressitekijät voivat taas heikentää sosiaalisia taitoja. Lisäksi muistiongelmät ja liiallinen tai virheellinen lääkitys haittaavat ikääntyneen sosiaalista kanssakäymistä. Sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisellä on terveyttä edistäviä vaikutuksia mm. itsearvotuksen, yhteenkuuluvuuden ja elämäntyytyväisyyden lisääntymisessä sekä kuolemanriskin, masentuneisuuden ja yksinäisyyden vähentymisessä. (Tiikkainen 2013: 286–287, 290.)

5 Palveluasuminen

Palveluasuminen jaetaan yleensä kahtia: tavallisessa palveluasumisessa henkilökunta palvelee vain päivisin ja tehostetussa palveluasumisessa ympärivuorokautisesti (Andersson 2007: 9). Ikääntyneiden palveluasuminen kuuluu yleisimpiin yksityisiin sosiaalipalveluihin (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.). Yksityisellä palveluntuottajalla (yritys tai järjestö) on tärkeä osuus sosiaalihuollon tarjoamassa palveluasumisessa julkisten palvelujen ohella. Esimerkiksi ikääntyneiden tehostetusta palveluasumisesta puolet on yksityisen tuottamaa. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019: 1.)

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asiakkaalle soveltuvaa asumista ja palveluja. Palvelut sisältävät asiakkaan tarpeen mukaisesti hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat-, vaatehuolto- sekä peseytymis- ja siivouspalvelut. Näiden lisäksi palveluihin kuuluu osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 21§.) Asiakkaalla on mahdollisuus saada palveluja sekä asumiseen että muuhun jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa vähintään kerran viikossa.

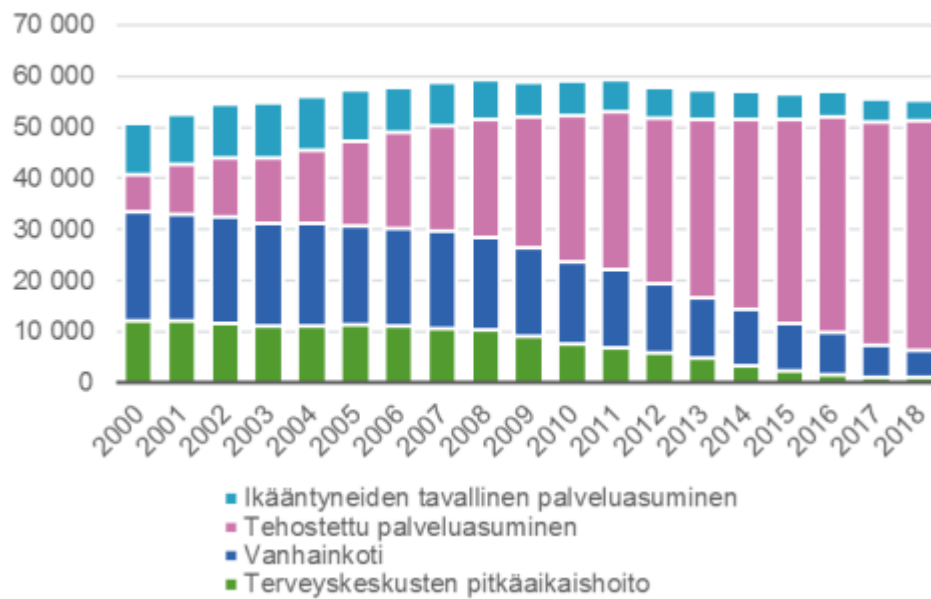
Ikääntyneiden tavallinen palveluasuminen tarkoittaa yli 65-vuotiaille tarkoitettua ei-ympäri vuorokautista asumispalvelua. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019: 24.)

Palveluasunto voi olla joko valtion, kunnan, yrityksen, järjestön tai säätiön omistuksessa sekä myös osan näiden yhteisomistuksessa. Asunto voi olla myös henkilön oma omistusasunto tai vuokra-asunto. Palvelutalossa asutaan ympärivuorokautisesti, mutta palveluja annetaan joko osa- tai ympärivuorokautisesti. Ympäri vuorokautisessa asumispalvelussa henkilökunta on saatavilla ympäri vuorokauden ja ei-ympäri vuorokautisessa asumispalvelussa henkilökunta on saatavilla osan vuorokaudesta (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019: 24). Palveluasumisen määrittelyssä tulisi kiinnittää huomiota siihen, millaisia palveluja asumismuoto tarjoaa asukkaalle. Palveluasuminen on ikääntyneille tarkoitettu, kunnan tai muun tahon omistama kohde, joka tarjoaa apua asumisen järjestelyyn ja tukea itsenäiseen suoriutumiseen. Palvelutalossa on oman asunnon lisäksi yhteiset tilat, josta on saatavilla palveluja. (Andersson 2007: 9.)

5.1 Ikääntyneiden asumispalveluiden nykytilanne

Ikääntyneiden ympärivuorokautisissa asumispalveluissa on tapahtunut 2000-luvulla selkeä muutos. Tehostetun palveluasumisen käyttö on jatkuvasti lisääntynyt ja laitoshoidon vanhainkodeissa ja terveyskeskusten vuodeosastoilla vähentynyt (Kuvio 1.) Laitoshoidon ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa sosiaali- tai terveydenhuollon laitoksi- kössä, kuten terveyskeskuksen vuodeosastolla ja vanhainkodissa (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus avohoidon ja laitoshoidon määrittelyn perusteista 2009/1806). Samalla kun tehostettu palveluasuminen on lisääntynyt, tavallisen palveluasumisen käyttö on vähentynyt. Vuoden 2018 lopussa tehostetussa palvelutalossa asui 7,6% (vuonna 2000 1,7%) ja tavallisessa palvelutalossa 0,7% (vuonna 2000 2,3%). Samana ajanjaksona 75 vuotta täyttäneiden määrä on kasvanut 50,4%. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019: 5.) Kokonaisuudessaan laitos- ja asumispalvelujen asiakkaiden kokonaisuusmäärä on kuitenkin vuosien mittaan pysynyt lähes samana. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019). Kuviosta 1 voi selvästi nähdä suunnan iäkkäiden asumispalveluiden muutoksesta viimeisten parin vuosikymmenen aikana.

Kuvio 1. Ikääntyneiden laitos- ja asumispalvelujen asiakkaat yhteensä vuosien 2000–2018 lopussa



Kuvio 1. Ikääntyneiden laitos- ja asumispalvelujen asiakkaat yhteensä vuosien 2000–2018 lopussa (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019: 1).

Tavoitteena on vahvistaa iäkkäiden kotona asumisen mahdollisuuksia tuomalla lisää palveluita kotiin sekä vähentää näin laitostasumista (Iäkkäiden laitoshoidon perusteet 2017: 2; Kelo, Launiemi, Takaluoma, Tiittanen 2015: 83). Tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan toimia terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen edistämiseen sekä monipuolisen kuntoutuksen vahvistamiseen. Haasteina ovat iäkkäiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevat lakisääteiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä niiden osuuden vahvistaminen palvelurakenteessa. Kotiin tuotavia palveluja tulisi uudistaa iäkkäiden palvelutarpeiden mukaisesti sekä tukea heitä hoitavia omaisia ja läheisiä. Tavoitteena on lisätä ikääntyneen väestön tietoisuutta valita jo ennakoivasti asuminen niin, että se ennakoisi myös heidän tulevaisuuden tarpeitaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 24.)

5.2 Palvelutaloon muutto

Osa ikääntyneistä haluaa asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään, kun taas osa ennakoii vanhuutta muuttamalla sopivampaan asuntoon tai parempaan sijaintiin. Ikääntyneet muuttavat kuitenkin harvoin täysin uuteen asuin ympäristöön, esimerkiksi vaihtavat kaupunkia tai muuttavat maaseudulta kaupunkiin. Muutossa onkin yleensä kyse

siitä, että tutulla alueella muutetaan sopivampaan asuntoon. Kaupunkimaiset asuinym-
päristöt vetävät ikääntyneitä puoleensa ja muuttoa ohjaavat asuinalueen yhteys sekä
palveluiden saavutettavuus. Muutto tehdään useimmiten kolmannen ja neljännen iän
alussa, noin 60–65- vuotiaina sekä yli 75-vuotiaina. (Helminen ym. 2017: 92.)

Muuttoliike palvelutaloihin lisääntyy tulevina vuosikymmeninä väestörakenteen muutok-
sen myötä (Lotvonen 2019: 26). Väestön ikääntyminen ei suoraan lisää palveluasumisen
tarvetta, mutta se on sidoksissa ikääntyneiden toimintakykyyn ja toimintarajoihteisiin.
Ikääntyneiden keskimääräinen toimintakyky on viime vuosikymmenten aikana parantu-
nut ja ikääntyneet ovat aiempaa terveempiä. Tätä kehitystä ei kuitenkaan ole seurannut
hyvin vanhojen ihmisten toimintakyky. Palveluasumisen kysyntää lisääkin tulevaisuu-
dessa hyvin vanhaksi elävien avuntarve arjen sujumisessa. Puutteelliset asumisolot
sekä asuin- ja elinympäristön esteellisyys lisäävät palvelujen käyttöä. (Tuorila 2014: 16.)

5.2.1 Taustalla olevat syyt

Palvelutaloon muutetaan yleensä toimintakyvyn ja terveyden heikentyessä ja palvelutar-
peiden kasvaessa (esim. Lotvonen 2019: 100). Ikääntyneen kotona asuminen muuttuu
ongelmalliseksi vaiheessa, kun kodin ulkopuolelle poikkeaminen ei enää onnistu, jolloin
ikäntyneen sosiaalinen vuorovaikutus vähentyy tai loppuu kokonaan. Palvelutalo on täl-
löin ”hyvä sosiaalisia suhteita tarjoava ympäristö”. (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 174.)

Palvelutaloon muuttaessaan ikääntynyt voimistaa turvallisuudentunnettaan lähellä ole-
vien palveluiden kautta. Tieto lähellä olevista palveluista myös toimintakyvyn heiketessä
lisää turvallisuuden tunnetta. Ikääntyneen asumisen turvallisuus ja hyvinvointia tuottava
asuminen muodostuvat toisten ihmisten läsnäolosta sekä mahdollisuudesta saada pal-
veluita riittävästi kotiin, päästä nauttimaan luonnosta ja tavata muita ihmisiä (Ylä-Outinen
2012: 125). Muuttovaiheessa ongelmaksi voi kuitenkin nousta sopeutumattomuus uu-
teen elinympäristöön, jota voidaan helpottaa lisäämällä tietoa lähellä olevasta avusta ja
turvallisesta asumisesta. Ikääntyneen toimintakyvyn heikentyessä riittävä tieto lisää hy-
vinvointia. Kun arjesta selviytyminen yksin ei enää ole mahdollista, palveluiden saata-
vuuden merkitys korostuu. Ikääntyneen käsitys omasta itsestään itsenäisenä toimijana
vahvistuu, kun hän voi suunnitella elämäänsä uudessa elämäntilanteessa heikenty-
neestä toimintakyvystään huolimatta. Palveluasumiseen muutto voidaan nähdä kykynä
hankkia tarpeenmukaisia palveluja sekä hyödyntää erilaisia apuvälineitä. (Ylä-Outinen
2012: 157–158.)

Päätös palvelutaloon muutosta on yleensä harkittu ja ikääntynyt tekee sen joko itse tai yhdessä puolison kanssa. Lasten kannustus ja huoli kaukana asuvista vanhemmista voivat myös vaikuttaa päätökseen ratkaisevasti. (Ks. myös Ylä-Outinen 2012: 141.) Tilanteissa, jossa iäkkään jaksaminen on ääri rajoilla oman tai puolison sairastelun vuoksi, myös lääkärin mielipiteellä voi olla merkitystä päätöksenteossa. (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 102–103.)

Palvelutaloon muuttamisen taustalla on seuraavanlaisia tekijöitä (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 102–104; 165–166.; Ylä-Outinen 2012: 141.):

- oman tai puolison toimintakyvyn heikentyminen tai sen uhka
- asuinympäristön soveltumattomuus
- asuinympäristön heikko palveluntarjonta
- aikaisemman kodin toimimattomuus ja olosuhteet
- turvattomuuden tunne nykyisessä ympäristössä
- vaikeus sosiaalisten suhteiden luomisessa
- esteettömyys (hissin puute, liian suuri asunto, omakotitalon huoltotyöt)
- pelko oman puolison kuolemasta (yksinäisyyden ennaltaehkäisy)
- halu säästää lapset toistuvilta avunpyynnöiltä.

Palvelutalo nähdään uusia mahdollisuuksia avaavana resurssina, jonka avulla arki on fyysisesti sujuvampaa ja sosiaalisesti turvatumppaa (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 103).

5.2.2 Edut ja haasteet

Muutto palveluasumiseen voi olla muutos parempaan suuntaan, jolloin palveluasumiseen muuttaneet kokevat asuinpaikan turvalliseksi ja viihtyisäksi sekä tiloiltaan sopivaksi. Tällöin muuttoa kuvataan odotettuna tapahtumana, josta on seurannut ainoastaan hyvää. Palveluasuminen on kyetty ottamaan alusta lähtien haltuun ja siellä oleva yhteisöllinen kulttuuri on lisännyt hyvinvoinnin kokemusta (Ylä-Outinen 2012: 110.) Palvelutaloon muutto ja uuteen sosiaaliseen ympäristöön sopeutuminen ovat ikääntyneille suurimpia elämänmuutoksia, joihin liittyy myös stressiä (Lotvonen 2019: 52). Palveluasuntoon muutto voi olla ikääntyneelle raskas kokemus (Ylä-Outinen 2012: 61) ja uuteen ympäristöön tutustuminen sekä sosiaalisen roolin tunnistaminen vie aikaa (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 106).

Palvelutalossa arki koetaan huolettomammaksi palveluiden ja yhteisön tuodessa turvaa. Tieto lähellä olevista palveluista myös toimintakyvyn heikentyessä luo turvallisuutta (Ylä-Outinen 2012: 158). Asiantuntija-apu on tarvittaessa saatavilla, joka voimaannuttaa ikääntyntä nauttimaan ympäristön tarjoamista sosiaalisista mahdollisuuksista sekä haakeutumaan fyysistä ja henkistä kuntoa ylläpitävään mielekkääseen toimintaan. Palvelutalon arki luo mahdollisuuksia ja tukee asukkaan omaa toimijuutta. Esteettömät tilat, kuten sauna, ravintola ja puutarha sekä niiden vapaa käyttö joko yksin tai yhdessä tarjoavat vaihtoehtoja kotona olemiselle sekä sosiaaliselle vuorovaikutukselle. Yhteiset harrastukset, seurustelu sekä päivittäiset kasvokkaiset kohtaamiset muiden asukkaiden kanssa ovat merkityksellisiä ja uusien sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistuu. Ruokailu palvelutalon omassa ravintolassa, asiointi lähellä olevissa kaupoissa ja lenkkeily lähimaastossa ovat esimerkkejä siitä, miten palvelutalossa asuminen voi myös avartaa iäkkään toimintaympäristöä ja perustarpeiden tyydyttymistä verrattuna aikaisempaan asumiseen. (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 114; 116–117; 119; 122; 174.) Pääsy itse palveluiden luo kotiin tuotavien palvelujen sijasta lisää iäkkään hyvinvointia (Ylä-Outinen 2012: 141).

Ensimmäisen palveluasumisvuoden aikana ikääntyneen asuinviihtyvyys, yhteydenpito läheisiin ja itse arvioitu turvallisuuden tunne lisääntyy. Lisäksi äkillisen sairauskohtauksen tai tapaturman pelko laskee ja harrastuksiin osallistuminen lisääntyy. Henkisessä toimintakyvyssä (ajattelun selkeys ja muisti) ja yksinäisyyden kokemisessa ei näy merkittäviä muutoksia ensimmäisen asumisvuoden aikana. (Lotvonen 2019: 68–72; 76.) Palveluasumisen koetaan laajentaneen arjen toimintaympäristöä ja monipuolistaneen toimintamahdollisuuksia etenkin perustarpeiden tyydyttämisessä ja sosiaalisessa kanssakäymisessä (Ruuskanen-Parrukoski 2018: 116).

Kun päätös palveluasumiseen muutosta on henkilön oma, vastuu omasta turvallisuudesta ja selviytymisestä on itsellä. Tällöin palvelutaloon kotiutuminen, sen arkeen sopeutuminen ja palveluiden piiriin ajoissa pääseminen on helpompaa. Kun muuttopäätös ei ole oma, kodin haltuunotto on haastavaa ja yhteiseen toimintakulttuuriin osallistuminen ei innosta. Tällöin muutto koetaan muutoksena huonompaan suuntaan. Kun muutto tapahtuu vasten omaa tahtoa, päätökseen vaikuttaa halu vähentää omaisten hoitotaakkaa ja vastuuta. Muiden miellyttäminen ja heidän odotustensa täyttäminen menee tällöin omien halujen edelle jatkaa kotona asumista. Arki muuttuu muiden odotusten mukaan

toimimiseksi ja suorittamiseksi. Palvelutalon arkeen sopeudutaan velvollisuuden tunteesta ja omat tarpeet jätetään huomioitta tai ne kielletään kokonaan. Palveluasumiseen muutto muiden kuin henkilön omana päätöksenä vaikeuttaa kotiutumista, luo turvattomuutta ja johtaa pahimmillaan yksinäisyyteen, eristäytymiseen ja syrjäytymiseen. (Ylä-Outinen 2012: 111; 157–158.)

Suuret elämänmuutokset, kuten asuin- ja lähiympäristön muuttuminen tai ympäristön liikkumisesteet ja turvattomuus lisäävät osittain ikääntyneen toimintarajoitteiden riskiä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 17). Palvelutaloon muuttavien ikääntyneiden fyysinen toimintakyky on alentunut ja muuttaminen aiheuttaa riskin toimintakyvyn edelleen heikkenemiselle (Lotvonen 2019: 52). Ensimmäisen palveluasumisvuoden aikana iäkään fyysinen toimintakyky laskee: oikean käden puristusvoima, kävelynopeus ja IADL (*Instrumental Activities of Daily Living*) -toiminnot, kuten kaupassa käynti ja kodinhoito (Käypä hoito 2019) heikkenevät. Ulkona liikkuminen vaikeutuu ja sosiaalista kanssakäymistä vaikeuttavat terveydentilan muutokset lisääntyvät. Lisäksi itse arvioitu arkiaskareista suoriutuminen ja mahdollisuus päättää omaa elämää koskevista asioista heikkenee. Psykkisessä hyvinvoinnissa tapahtuu muutos sovittujen tapaamisten unohtamisessa, tavaroiden häviämässä ja uusien asioiden oppimisen vaikeudessa. (Lotvonen 2019: 67–71; 76–77.)

6 Palveluohjaus

Suomen perustuslain (1999/731) mukaan jokaisella suomalaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Palvelujärjestelmän tavoitteena on tukea ja edistää ikääntyneen väestön terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä lisätä laadukasta elämää. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2012/980) velvoittaa kunnat järjestämään hyvinvointia edistäviä palveluita. Palvelujen tulee sisältää ohjausta toimintakyvyn edistämiseen, hyvinvointiin, terveellisiin elämäntapoihin sekä tapaturmien, sairauksien ja onnettomuuksien ehkäisyyn. Sosiaalihuoltoa, sosiaaliturvaa ja palvelujen käyttöä koskeviin kysymyksiin tulee tarjota ohjausta. Neuvonnan tulee kannustaa itse- ja omahoitoon, aktiviteetteihin sekä asuinympäristön esteellisten tekijöiden poistamiseen. (Helin & von Bonsdorff 2013: 426, 430.) Palveluohjaus suunnittelee, organisoii, yhteensovittaa ja arvioi asiakkaan tai hänen perheensä elämänhallinnan tueksi tarvitsemia palveluita (Pietiläinen & Seppälä 2003: 10).

6.1 Palveluohjauksen lähtökohdat

Palveluohjaus juontaa juurensa englanninkielisestä termistä *case management*, jonka Ala-Nikkola ja Valokivi (1997) ovat suomentaneet yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi (Ala-Nikkola & Valokivi 1997: 21). Palveluohjaus on moniulotteinen käsite ja sen määritelmä riippuu siitä, keiden välistä suhdetta halutaan kuvata. Näitä ovat esimerkiksi palveluohjaajan ja asiakkaan välinen suhde, palveluohjaajan toiminta palvelujärjestelmässä tai rakenteellisissa muutoksissa sekä palveluohjaajan toiminta asiakkaan ja viranomaisien välisessä rajamaailmassa. (Suominen & Tuominen 2007: 13.)

Palveluohjauksen keskeiset lähtökohdat ovat yksilöllisyys, tarvelähtöisyys, asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, asiakkaan osallistumismahdollisuudet sekä asiakas–työntekijä -suhteen jatkuvuus. Palveluohjaus alkaa yksilöllisten tarpeiden kartoittamisesta, jota seuraa palveluohjaajan ja asiakkaan yhdessä kokoama palvelukokonaisuus. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997: 22.) Suominen ja Tuominen (2007) määrittelevät palveluohjauksen lyhyesti: ” *Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.*” Se perustuu luottamukseen palveluohjaajan ja asiakkaan välillä ja tukee asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista hänen elämänsä koskevassa päätöksenteossa. Tavoitteena on saada asiakkaasta oman elämänsä keskeinen toimija. (Suominen & Tuominen 2007: 13.) Palveluohjaus on verkostomainen työtap, joka tuo yhteen eri alojen asiantuntijat koordinoimaan ja sujuvoittamaan palveluiden kohdistumista asiakkaan tarpeiden mukaan. Palveluohjauksessa työskennellään myös omaisten kanssa. Asiakkaan näkökulmasta keskeistä palveluohjauksessa ovat sen matala kynnys, ympärivuorokautinen saavutettavuus, yhteydenoton helppous ja yhdenvertaisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 33.)

Palveluohjaukseen perustuvat työtöteet voidaan jaotella kolmeen: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva tai neuvova työote. Varsinainen palveluohjaus pohjautuu asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen tiiviiseen suhteeseen, jossa toimeksiantajana on asiakas. Tällöin palveluohjaaja ei saa eikä voi käyttää viranomaisvaltaansa asiakkaaseen. Palveluohjauksellisessa työtöteessä varmistetaan ja koordinoidaan asiakkaan palvelut viranomaisen toimesta. Konsultoitavassa tai neuvovassa työtöteessä asiakkaan ongelma on ajankohtainen ja selvärajainen, johon hän saa kohdennettua apua. (Suominen & Tuominen 2007: 16.) Kun palveluohjausmalli on tehty huolellisesti, se hyödyttää asiakasta kaikkialla sosiaali- ja terveysalan palveluohjauksessa. Se vaatii luottamusta, asiakkaan aitoa kohtaamista sekä työntekijän tietotaitoa.

Asiakkaasta on välitettävä ja hänen näkemyksiään kunnioitettava niin, että asiakkaan tarpeet ovat kaiken lähtökohtana. Jotta palveluohjauksessa päästäisiin hyviin tuloksiin, on työntekijän ja johdon sitouduttava pitkäjänteiseen työhön. (Hänninen 2007: 46–47.)

Palveluohjaajan rooli asiakastyössä voidaan nähdä sekä asiakkaan kumppanina että asiantuntijana yhtä aikaa. Kumppanuus edellyttää asiakkaan tilanteen ymmärtämistä ja siihen samaistumista, joka pienentää asiakkaan kynnystä käsitellä vaikeitakin asioita. Palveluohjaaja toimii tällöin ikään kuin asiakkaan rinnalla kulkijana. Asiakastyö vaatii kuitenkin myös asiantuntijuutta, jossa palveluohjaaja käyttää omaa harkintaansa perustaen sen esimerkiksi aikaisempaan työkokemukseen, koulutuksesta hankittuun tietoon, hiljaiseen eli kokemuseräiseen tietoon tai ammattikokemuksen kautta saavutettuun osamiseen. Asiantuntijarooli korostuu asiakasta vastuuttavassa työotteessa, jolloin asiakas itse toimii keskeisenä toimijana asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi. Tällöin asiantuntijuudesta on hyötyä arvioitaessa asiakkaan realistisia tavoitteita sekä välitavoitteiden asettamisessa. (Suominen & Tuominen 2007: 17–19.) Palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan auttamisen lisäksi myös yhteiskunnallinen tehtävä. Palveluohjaaja havainnoi prosessin aikana esiin tulleita rakenteellisia epäkohtia ja välittää tätä tietoa eteenpäin. Näin palveluohjaus voidaan nähdä myös yhteiskunnallisena kehittämisvälineenä. (Hänninen 2007: 47.)

Ikääntyneiden ohjaus- ja neuvontapalveluiden lähtökohtana tulee olla asiakas itse sekä hänen yksilölliset tarpeensa. (Helin & von Bonsdorff 2013: 431.) Asiakaslähtöisyys ikääntyneiden hoidossa ja palvelussa tarkoittaa, että ikääntynyt asiakas asetetaan kaiken keskiöön ja lähtökohdaksi. Hoitoa ja palvelua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta asettumalla hänen asemaansa. Huomioon on erityisesti otettava tilanteet, joissa iäkkään toimintakyky tai edellytykset ilmaista omat tarpeensa ja mielipiteensä ovat alentuneet. (Voutilainen, Vaarama & Peiponen 2002: 38.)

Jotta iäkäs asiakas pysyy kaiken toiminnan lähtökohtana ja toiminta on asiakaslähtöistä, on oltava ymmärrys siitä, mitä iäkkäät pitävät hyvänä ja tavoiteltavana. Ikääntyneet haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Kotiin toivotaan tarvittaessa julkisen tai yksityisen tahon järjestämää apua, joka on varmaa, luotettavaa, turvallista ja yksityisyyttä kunnioittavaa. (Voutilainen, Vaarama & Peiponen 2002: 38.) Asiakaslähtöisen toiminnan varmistamiseen tarvitaan asiakaspalautteen keräämistä ja sen hyödyntämistä. Niiden lisäksi tarvitaan kanavia, jotka ovat edistämässä iäkkään osallistumista ja yhteistoiminnallisempia toimintatapoja. Aidossa asiakaslähtöisyydessä organisaatio on

ymmärtänyt olevansa olemassa asiakkaiden tarpeita varten ja asiakkaita kuunnellaan sensitiivisesti. (Voutilainen, Vaarama & Peiponen 2002: 38.)

6.2 Palvelutarpeen arviointi ja palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuoltolaissa (2014/1301) sekä laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2012/980). Palvelutarpeen arviointi tehdään, kun iäkäs ei selviä arjestaan ilman apuja tai vastaava tilanne on odotettavissa. Arviointi tehdään palvelujen tai tukien saamiseksi. Se edellyttää kaikkien ikääntyneen toimintakyvyn ulottuvuuksien sekä kuntoutumisen mahdollisuuksien arvioimista, jossa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toteuttamana, erilaisia mittareita käyttämällä tunnistetaan ja arvioidaan toimintakykyä heikentäviä riskitekijöitä sekä jäljellä olevia voimavaroja. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan ikääntyneen oma näkemys ja eri ammattiryhmien sekä tarpeen tullen myös omaisten ja läheisten kannanotot. (TOIMIA-suositus 2020: 4, 7.) Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja palvelujen tarpeesta, ammattilaisen johtopäätöksen asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan näkemyksen palvelutarpeesta sekä ammattilaisen ja asiakkaan arvion omatyöntekijän tarpeesta (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 37). Palvelut koskevat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia palveluita. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 2012/980 § 15.)

Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 36). Iäkkään henkilön toimintakykyä on arvioitava monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Toimintakykyä arvioitaessa on selvitettävä henkilön kyky suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista omassa asuin- ja toimintaympäristössään sekä tuen tarve niihin liittyen. Arvioinnissa on huomioitava iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähipalvelujensa saatavuuteen liittyvät tekijät. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 2012/980 § 15.)

Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (2000/812) määrää laatimaan asiakkaalle myös palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman, jollei kyseessä ole

tilapäinen neuvonta ja ohjaus ja jollei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 7, § 8.) Suunnitelmasta on käytävä ilmi palvelu- ja tukitoimet, joita asiakas tarvitsee kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa ja itsenäisen suoriutumisensa tukemiseksi sekä hyvän hoidon turvaamiseksi. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012/980 § 16.)

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on asiakaslähtöinen työväline, jolla turvataan ja varmistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä yhtenäinen palvelukokonaisuus yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten ja omaisten kanssa. Se sisältää asiakkaan palveluiden tarpeet, voimavarojen määrittelyn sekä selkeät tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukien. Lisäksi se sisältää mittarit, joilla voidaan mitata tavoitteiden toteutumista. (Voutilainen, Vaarama, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002: 91–94.) Palvelusuunnitelmassa huomioidaan mm. asiakkaan fyysiset, kognitiiviset, emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät. Näiden lisäksi arvioidaan asiakkaan taloudellista tilannetta, ympäristö- ja riskitekijöitä sekä omaishoitoon liittyviä asioita. Suunnitelmassa näkyy myös yleisimpiä ikääntyneiden sosiaalieduista huomioitavia asioita, kuten edunvalvonta, kuljetus- ja asumistuet. (Kelo ym. 2015: 79–83.) Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa ja sen sisältö on sovitettava yhteen muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 39).

lääkkään laadukas hoito ja palvelu perustuu huolellisesti tehtyyn kokonaisarviointiin eri alojen asiantuntijoilta. lääkkään kotona asuminen on moniongelmaista ja ongelmien ratkaisemiseen vaaditaan eri ammattikuntien tietoa ja taitoa sekä niiden välistä sujuvaa yhteistyötä, jossa asiakkaasta otetaan yhteinen vastuu ja hyväksytään eri alojen näkökannat (Ala-Nikkola & Valokivi 1997: 156). Osaamista ikääntyneen hoito- ja palvelusuunnitelmaan tuovat niin sosiaalityön, hoitotyön kuin lääketieteellisen työn osaajat sekä muut ikääntyneen hoitoon ja palveluun osallistujat. (Voutilainen, Vaarama, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002: 91.)

6.3 Palveluohjauksen mallit

Palveluohjauksesta on olemassa erilaisia malleja, joiden painotukset vaihtelevat riippuen asiakkaan elämäntilanteesta ja tuen ja palveluiden määritelmästä (Pietiläinen & Seppälä

2003: 13). Suominen ja Tuominen (2007) ovat kehittäneet kolmiosaisen palveluohjausmallin, jossa palveluohjaus jaetaan kolmeen pääryhmään: **yleiseen eli perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen**. Jokainen näistä painottaa erilaista työtettä ja käsittää erilaisen suhteen asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Tulee kuitenkin huomioida, että jako ei välttämättä toteudu käytännössä ja mallit voivat sekoittua keskenään (Suominen & Tuominen 2007: 31–33.) Pietiläinen ja Seppälä (2003) jakavat palveluohjauksen laajemmin viiteen eri näkökulmaan, jossa edellä mainittujen palveluohjausmallien lisäksi on vielä siirtymävaiheiden palveluohjaus sekä asianajomalli (Pietiläinen ja Seppälä 2003: 13). Palvelutalo Hoiva Viikissä asukkaalle annetaan pääasiassa perinteistä palveluohjausta sekä osittain myös voimavarakeskeistä palveluohjausta.

Yleinen tai perinteinen palveluohjaus keskittyy asiakkaan neuvontaan ja ohjaamiseen. Tämä on Palvelutalo Hoiva Viikin palveluohjauksen tavoite ja suunta. Yleisessä palveluohjauksessa asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi ja hoitosuunnitelma ja niiden toteutumista seurataan. Palveluohjaaja etsii asiakkaalle sopivat palvelut, sovittaa ne yhteen ja varmistaa eri organisaatioissa tarvittavat päätökset (Pietiläinen & Seppälä 2003: 13.) Asiakkaan ja palveluohjauksen välinen suhde ei korostu ja yhdellä palveluohjaajalla voi olla jopa 50 asiakassuhdetta. (Suominen & Tuominen 2007: 32.) Perinteinen palveluohjaus korostaa palveluohjaajan asiantuntijuutta ja palvelujärjestelmän hallintaa. (Pietiläinen & Seppälä 2003: 13).

Voimavarakeskeinen palveluohjausmalli käyttää palveluohjauksellista työtettä, jossa asiakkaan itsemääräämisoikeus on kaiken keskiössä (ks. myös Hänninen 2007: 16). Palvelutalo Hoiva Viikki sivuaa myös tätä palveluohjauksen mallia. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa keskeistä ovat asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat sekä tavoitteisiin pääseminen. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde korostuu ja asiakkaan ongelmat tai sairaudenkuva jäävät taka-alalle. Palveluohjaaja puolustaa asiakkaan oikeuksia ja osoittaa palveluiden puutteita. Hän on asiakkaan kumppani, joka tukee ja neuvoo sekä toimii myös edunvalvojana. (Suominen & Tuominen 2007: 32.) Pietiläinen ja Seppälä (2003) puhuvat asiakkaan itsemääräämistä korostavasta palveluohjauksesta, joka korostaa asiakkaan omaa toimijuutta ja voimavaroja. Keskeistä ovat asiakkaan omat tavoitteet ja päätöksenteko, jotka määrittelevät toimintaa. Palveluohjaajan rooli on toimia asiakkaan kumppanina. (Pietiläinen & Seppälä 2003: 13.)

Intensiivinen palveluohjaus olettaa, että asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivistä työtä. Tästä syystä palveluohjaajan asiakassuhteita on rajoitetusti ja vähän. Tunnetuin intensiivisen palveluohjauksen muoto on ns. *kliininen case management*, jossa palveluohjaaja tukee ja motivoi asiakasta sekä yhteensovittaa ja linkittää palveluita ja suunnitelmia. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaan kanssa yhteisesti toteutetut hoito- ja kuntoutustoimenpiteet. Niitä voivat olla esimerkiksi sosiaalisten taitojen harjoittelu yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan perheen tukemiseen osallistuminen. (Suominen & Tuominen 2007: 33.) Intensiivisessä palveluohjauksessa ohjaus liittyy usein arkipäivisiin käytännön asioihin ja niiden opetteluun. Palvelut järjestetään mahdollisimman lähellä asiakasta ja ne tuottaa palveluohjaaja itse tai hänen työryhmänsä jäsen. (Pietiläinen & Seppälä 2003: 13.)

Siirtymävaiheiden palveluohjaus liittyy asiakkaan elämäntilanteessa odotettavaan muutokseen, esim. laitoshoidosta avohoitoon siirtyminen, jolloin palveluohjaajan ja asiakkaan sekä eri organisaatioiden välinen hyvä yhteistyö korostuu. **Asianajomallissa** palveluohjaajan rooli on puuttua palveluissa esiin nousseiden puutteiden osoittamiseen sekä asiakkaan oikeuksien puolustamiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003: 13.)

Palveluohjauksen kehittämisen näkökulmasta tulisi kerätä lisää luotettavaa ja arvioitua tietoa eri palveluohjauksen työmenetelmistä erilaisilta asiakasryhmiltä. Näiden eri menetelmien vaikutuksia asiakkaiden hyvinvoinnin lisääntymisestä tulisi kirjata ylös. Jotta voitaisiin arvioida näiden menetelmien vaikutusta mahdollisimman hyvin, eri vaiheet tulisi raportoida mahdollisimman läpinäkyvästi ja selvästi ilmaistuna. (Hänninen 2007: 47.)

6.4 Palveluohjausprosessi ja sen vaiheet

Palveluohjaukseen tullaan erilaisia väyliä pitkin. Tukea tai palvelua hakeva henkilö voi päätyä palveluohjaukseen omasta tai omaisten aloitteesta sekä sosiaali- ja terveyshuollon ammattihenkilöstön, viranomaisten tai jopa naapureiden yhteydenotosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 17.) Myös lailliselta edustajalta tai muulta henkilöltä voi tulla aloite palvelujen piiriin ohjautumiseen. Läkäs ohjautuu palveluiden piiriin omien terveydentilassa tai toimintakyvyssä kokemiensa muutosten, läheisten huolen sekä pitkäaikaissairauksien tutkimus- ja hoitokäyntien kautta. Omaehtoiseen hakeutumiseen vaikuttaa subjektiivinen kokemus omasta terveydentilasta. (Helin & von Bonsdorff 2013: 427.) Kun asiakkuus on alkanut omasta aloitteesta, motivaatio on alusta alkaen suurempi ja palveluohjaus koetaan arvokkaaksi itselle. Asiakkaan kokemus palveluohjauksesta itseä

tukevana toimintana ei välttämättä toteudu, jos asiakkuus on alkanut esimerkiksi omaisen tai viranomaisen kautta. (Suominen & Tuominen 2007: 73.)

Palveluohjaajan tuki on erityisen tarpeellista silloin, kun asiakkaana on henkilö, joka ei itse kykene arvioimaan ja järjestämään tarvitsemiaan palveluita. Vanhukset kuuluvat tähän ryhmään kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien lisäksi. Näillä asiakasryhmillä on vaikeuksia hahmottaa monimutkaista palvelujärjestelmää ja käyttää sitä. Heille tieto mahdollisista palveluista ja tuista ei aina ole saatavilla tai informaatio ei tavoita heitä. Näihin ongelmiin tarvitaan ammattilaisen palveluohjausta. Iäkkäiden onnistuneen palveluprosessin edellytys on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus. Lisäksi oikean palveluohjaajan valinnalla ja sopivuudella on merkitystä prosessin onnistumisessa. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997: 98; 157.)

Palveluohjausprosessi voi olla laaja prosessi, joka koostuu viidestä eri vaiheesta. Ala-Nikkola ja Valokivi (1997) esittelevät yksilökohtaisen palveluohjauksen **viisivaiheisen prosessin**, joka perustuu Bleddyn Daviesin (1992) *case management* -prosessin kuvaukseen. Palveluohjausprosessin ensimmäisessä vaiheessa valikoidaan asiakkaat ja kartoitetaan palveluohjauksen tarvetta sekä suunnataan palvelut niitä eniten tarvitseville. Toisessa vaiheessa asiakkaalle tehdään palveluiden tarpeen arviointi ja sen perusteella kootaan yksilöllinen palvelukokonaisuus, jossa huomioidaan yksilölliset palvelutarpeet ja -tilanteet. Tässä vaiheessa asiakas saa oman palveluohjaajan tai tarvittaessa moniammatillisen tiimin tuekseen. Kolmannessa vaiheessa asiakkaan palvelut suunnitellaan ja järjestetään yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluohjaaja tukee asiakasta etuuskien hakemisessa ja palvelujen valinnassa. Neljäs vaihe keskittyy palvelutavoitteiden seurantaan ja palveluiden korjaamiseen. Seurannan kautta mm. tuetaan asiakasta, valvotaan suunnitelman onnistumista ja palvelutarpeita sekä annetaan palautetta. Viimeinen eli viides vaihe korjaa palvelukokonaisuutta tarpeen mukaan. Yksilökohtainen palveluohjaus päättyy palvelutarpeen loppuessa tai asiakkaan siirtyessä pitkäaikaishoittoon. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997: 24–26.)

Prosessi voi olla myös suppeampi prosessi, jossa palveluohjaus on jaettu kolmeen vaiheeseen. Suominen ja Tuominen (2007) ovat kehittäneet palveluohjauksen **kolmivaiheisen prosessin**, joka on yksinkertaistettu kuvaus edellä mainitusta prosessista. Kolmijaon vahvuudet ovat sen yksinkertaisuus, loogisuus ja käytännöllisyys palveluohjauksessa. Prosessin kolme vaihetta ovat **alkuvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe**. Alkuvai-

heessa asiakkaan ja palveluohjaajan välille rakennetaan luottamus useiden kohtaamisten kautta. Tavoitteena on saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Työvaiheessa selvitetään, mitä palveluita asiakas tarvitsee ja luodaan konkreettiset toimet tavoitteiden saavuttamiseksi asiakkaan omalla aktiivisuudella. Viimeinen vaihe eli lopetusvaihe alkaa, kun asetetut tavoitteet on saavutettu. Lopetusvaiheeseen kuuluu myös toiminnan arviointi ja asiakkaan saattaminen osaksi muita sosiaalisia verkostoja. Kun asiakas on kykeneväinen asettamaan itse tavoitteita elämälleen ja työskentelemään niiden saavuttamiseksi, palveluohjausprosessi loppuu. (Suominen & Tuominen 2007: 41–43.)

7 Oppaan tuottaminen

Opas tuotetaan opinnäytetyönä yhteistyössä palvelutalo Hoiva Viikin kanssa. Opinnäytetyön tuloksena syntyy opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille, joka sisältää tietoa palvelutalon ja lähialueen tarjoamista palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Oppaan tarkoituksena on toimia palveluohjauksen tukena ensimmäistä palvelunkartoitusta tehtäessä sekä esitellä asukkaalle palvelutalossa ja lähialueella olevia palveluita, toimintoja ja yhteystietoja. Tarkoituksena on myös tehdä asukkaan olo turvalliseksi uudessa asuinympäristössä. Opas kootaan Palvelutalo Hoiva Viikin asukkaiden ja palvelutalossa työskentelevien Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijöiden haastatteluiden pohjalta. Haastattelut analysoidaan sisältöanalyysiä käyttäen ja opas kootaan haastatteluista nousseiden keskeisten teemojen perusteella. Oppaan rakentamisessa käytetään hyväksi sosiaali- ja terveysalan osaamisen tuottamisen teoriaa (Jämsä & Manninen 2000) ja huomioidaan asiakasryhmä sekä siihen liittyvät erityispiirteet.

7.1 Oppaan suunnitteluprosessi

Opas on sosiaali- ja terveysalan materiaallinen tuote. Tuotteistaminen on etenemisprosessi, joka alkaa kehittämistarpeiden tunnistamisella. Tuotteelle on asetettu tiettyjä kriteerejä: sen tulee olla selkeästi sisällöltään täsmennettävissä, selkeästi rajattavissa ja hinnoiteltavissa. (Jämsä ja Manninen 2000: 13–15; 29.) Tämän oppaan tuotteistamisprosessissa hinnoittelua ei tehdä, sillä opas on ilmainen kaikille sen käyttäjille.

Oppaan suunnitteluprosessi alkoi tammikuussa 2020 yhteistyökumppanin tapaamisella, jossa tarkoituksena oli ehdottaa heille opinnäytetyön aihetta. Tällä tapaamiskerralla selvisi Palvelutalo Hoiva Viikin tarve palvelutaloon muuttavien uusien asukkaiden oppaalle,

josta saatiin aihe opinnäytetyölle. Tavoitteeksi luotiin tuottaa opas, joka vastaa asiakaskunnan tarpeita. Tuotteistamisen lähtökohta on aina asiakas (Jämsä & Manninen 2000: 6) Asiakaskuntana oppaassa ovat uudet palvelutaloon muuttaneet asukkaat. Opinnäytetyön aiheen saatuaan alettiin keräämään teoretietoa oppaan taustalle ja teorian työstäminen jatkui koko kevään 2020 ajan.

Kevään aikana yhteistyökumppanin kanssa kokoonnuttiin sopien aikatauluista, haastatteluista ja yleisesti oppaan sisällöstä. Tavoitteena oli selvittää sekä asukkaiden että palvelutalossa työskentelevien näkökulmaa siitä, mitä oppaan olisi tarpeellista sisältää. Tämä siksi, että eri osapuolilla, kuten asiakkailta ja palvelujen tarjoajalla yhteinen käsitys voi olla eri (Jämsä & Manninen 2000: 31). Opinnäytetyön toteutuksesta tehtiin suunnitteluvaiheessa tutkimussuunnitelma ja asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluihin haettiin tutkimuslupia huhtikuussa 2020. Tutkimuslupa saatiin Diakonissalaitoksen eettiseltä lautakunnalta toukokuun alussa, jonka jälkeen haastattelut toteutettiin saman kuukauden aikana.

Kun tarve oppaalle oli syntynyt ja varmuus kehittämistarpeesta oli saatu, käynnistyi oppaan ideavaihe. Tuotteistamisprosessissa ideavaihe voi olla lyhyt ja syynä on usein jo olemassa olevien tuotteiden uudistaminen vastaamaan niiden käyttötarkoitusta (Jämsä & Manninen 2000: 35). Ideavaiheessa oppaaseen tulevia tietoja alettiin hahmottelemaan ja kokoamaan yhteen, sillä kaikki oppaaseen tuleva tieto oli jo valmiiksi saatavilla, eikä uutta tietoa opasta varten tarvinnut alkaa luomaan. Käytännössä jo olemassa olevat tiedot tuli ensiksi selvittää, koota yhteen ja yhdistää ne oppaassa selkeäksi kokonaisuudeksi.

7.2 Oppaan toteutusprosessi

Ideoinnin jälkeen oppaan sisältöä rakennettiin haastatteluilla ja niistä nousseiden teemojen pohjalta. Tuotteistamisprosessissa siirryttiin siis luonnosteluvaiheeseen (ks. Jämsä & Manninen 2000: 43–52). Uusien asukkaiden haastatteluilla täsmennettiin luonnosteluvaiheeseen kuuluen asiakasryhmän tarpeet ja se, ketkä saavat suunnitellusta tuotteesta suurimman hyödyn ja millaisia he ovat tuotteen käyttäjinä. Näin varmistettiin, että opas palvelee asiakkaita ja se on suunniteltu käyttäjäryhmän tarpeet, kyvyt ja ominaisuudet huomioiden. Koska oppaan hyödynsaajat voivat tulla myös palvelujen tuottajien, esimer-

kiksi henkilökunnan kautta, myös palvelutalon työntekijöiden tarpeet oppaan sisältöä ajatellen selvitettiin. Näin varmistettiin molempien osapuolten näkökannat ja se, että tuote ja sen asiasisältö vastaavat tarkoitustaan. (Jämsä & Manninen 2000: 43–44.)

Luonnosteluvaiheessa Diakonissalaitoksen markkinointipäälliköltä saatiin valmis Diakonissalaitoksen logolla merkattu Word -tiedostopohja, johon opas rakennettiin. Näin luonnosteluvaiheessa huomioitiin toimintaympäristöä ohjaavat säädökset, ohjeet ja suunnitelmat (Jämsä & Manninen 2000: 49). Valmis Word -pohja ohjasi oppaassa käytettyjä värejä logon värien mukaan. Pohjan lisäksi oppaaseen kysyttiin palvelutalon yleisten tilojen kuvia kiinteistön omistajalta Lumolta, jolta saatiin käyttöoikeus heidän ottamiinsa palvelutalon yleisten tilojen kuvien käyttöön oppaassa.

Luonnosteluvaiheessa opas jaettiin oppaan taustakartoitusta varten tehtyjen haastattelukysymysten perusteella neljään lukuun. Tietoa oppaaseen kerättiin sekä Diakonissalaitoksen, että muilta nettisivuilta sekä opinnäytetyön yhteyshenkilöiltä, jotka työskentelevät palvelutalossa. Huomio kiinnitettiin oppaan selkeyteen ja yksinkertaisuuteen huomioiden kohderyhmä ja eri toimintakyvyn tasot. Päätaavoitteena oli luoda selkeä ja informatiivinen opas, joka esittelee palvelumahdollisuudet sekä antaa yhteystietoja lisäinformaation kysymiseen.

Luonnosteluvaiheessa asukkaiden ja työntekijöiden haastattelukysymykset jakoivat oppaan rakenteen neljään eri lukuun. Jaon ja teemojen valinnan jälkeen oppaan sisältöä koottiin luvuittain luvusta yksi alkaen, siirtyen seuraavaan aina edellisen pääosin valmistuttua. Lukuihin lisättiin alalukuja ja niihin sisällytettiin haastatteluista nousseita asioita. Luonnosteluvaiheessa työelämän yhteyshenkilöitä lähestyttiin sekä puhelimitse että sähköpostitse tarpeen tullessa. Lisäksi heille lähetettiin materiaalia oppaan vaiheista: asukkaille ja työntekijöille tehtyjen haastatteluiden jälkeen koottiin PowerPoint-esitys haastatteluista nousseista asioista, josta yhteyshenkilöt näkivät jo luonnosteluvaiheessa suuntaa oppaan sisällöstä. Näin yhteistyökumppanit ymmärsivät, millaisia tarpeita haastatteluista on noussut esiin ja millaisista tiedoista opas tulee rakentumaan. Heillä oli tässä kohtaa mahdollisuus myös kommentoida opasta jo luonnosteluvaiheessa.

7.2.1 Taustakartoitus oppaan sisältöä varten

Oppaan luonnosteluvaiheeseen sisältyi keskeisesti taustakartoitus oppaan rakentamisen tukena, jolla varmistettiin tuotteen hyödynsaajien tarpeet (Jämsä & Manninen 2000:

44). Se tehtiin haastattelemalla palvelutalon asukkaita sekä siellä työskenteleviä työntekijöitä. Asukkaiden ja työntekijöiden haastattelut oppaan taustakartoitusta varten toteutettiin laadullisin menetelmin. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, jossa tieto hankitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tutkimuksen aineisto kootaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Tiedon keruun välineenä suositaan ihmistä. Tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta ja löytää tai paljastaa odottamattomia asioita sen sijaan, että todennettaisiin jo olemassa olevia väittämiä. Tutkimuksen tekijä käyttää tiedon hankinnassa keskusteluita ja omia havaintojaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014: 161; 164; 181.)

Oppaaseen tulevien tietojen tarpeellisuuden selvittämisen menetelmäksi valittiin yksilöhaastattelu, sillä palvelutaloon muuttaneilta asukkailta sekä siellä työskenteleviltä työntekijöiltä haluttiin saada yksilökohtaista tietoa siitä, mitä uudelle asukkaalle suunnatun oppaan olisi hyvä sisältää. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi ym. 2014: 204) ja siinä saa tuoda itseä koskevia asioita esiin mahdollisimman vapaasti sekä tarvittaessa esittää myös lisäkysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008: 35). Haastattelun etuna on sen joustavuus: menetelmää ja aiheiden järjestystä voi vaihdella ja vastausten tulkitseminen on monipuolista (Hirsjärvi ym. 2014: 204–205.)

Asukkaiden ja työntekijöiden haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, joka etenee valittujen teemojen pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2008: 47–48). Asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluja varten luotiin valmis teemahaastattelun runko (Liite 5 ja Liite 6), jossa oli keskustelua ohjaavia kysymyksiä. Koska jokaisella haastateltavalla asukkaalla on takanaan tuore Palvelutalo Hoiva Viikkiin muutto ja Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijät työskentelevät kyseisessä palvelutalossa, tämä menetelmä sopii hyvin oppaan rakentamisen taustamenetelmäksi. Jokaiselle haastateltavalle esitettiin kysymyksiä samoista teemoista, mutta niiden tarkka muotoilu puuttui ja järjestys vaihteli, joka on teemahaastattelulle tyypillistä (Hirsjärvi ym. 2014: 208). Haastatteluaineisto valikoitui asukkaiden kohdalla sillä perusteella, kuinka monta henkilöä kuului valittuun tutkimuskohteeseen (Hirsjärvi ym. 2014: 181–182). Talossa toimivien työntekijöiden näkökulma tuotiin rikastamaan oppaan sisältöä. Nämä kriteerit olivat vaikuttamassa haastateltavien kohdejoukon valintaan.

Asukkaiden ja työntekijöiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna puhelimitse. Puhelinhaastattelun etuja ovat kaukana asuvien tutkittavien tavoittaminen kustannuste-

hokkaasti ja haastatteluajan joustava siirtäminen. Lisäksi se tarjoaa haastateltavalle yksityisyyttä ja voi lisätä rohkeutta puhua asioista. Heikkoutena on, että se jättää piiloon ääneen lausumattomia nyansseja, kuten eleet ja ilmeet. (Ikonen 2017.) Puhelinhaastattelussa tutkijan on hyvä esittää lyhyempiä kysymyksiä ja puhua hieman hitaammin kuin kasvokkaisessa haastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2008: 65). Iäkkäillä saattaa olla rajoituksia, kuten huono kuulo ja näkö, jotka haittaavat haastattelun toteuttamista (Hirsjärvi & Hurme 2008: 134). Nämä otettiin huomioon haastattelua tehtäessä tarkistamalla ennen haastattelun aloittamista, että ääni on riittävän kuuluva.

Palvelutalo Hoiva Viikkiin on puolen vuoden sisällä, syksyllä 2019, muuttanut seitsemän (7) asukasta, joista jokaiselle lähetettiin tiedottamis- (Liite 1) ja suostumuslomakkeet (Liite 3) haastatteluun osallistumisesta. Lisäksi samankaltaiset lomakkeet (Liite 2 ja Liite 4) lähetettiin kahdelle (2) palvelutalossa työskentelevälle Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijälle. Tiedottamislomakkeessa oli tietoa haastattelun tarkoituksesta, hyödyistä ja haitoista, haastateltavan oikeuksista, aineisto säilytyksestä sekä henkilötietojen käytöstä, ja suostumuslomakkeessa pyydettiin vielä suostumusta haastatteluun osallistumisesta. Seitsemästä (7) asukkaasta neljä (4) antoi kirjallisen suostumuksen, joista yksi keskeytti haastatteluun osallistumisen. Haastatteluun osallistui lopulta kolme (3) palvelutalon asukasta. Palvelutalon työntekijöitä pyydettiin mukaan kaksi (2), joista molemmat osallistuivat haastatteluun.

Haastatteluun osallistuvilla asukkailla toimitettiin Palvelutalo Hoiva Viikin yhteistyökumppaneiden toiveesta ennen haastattelun toteutumista teemahaastattelun runko, jonka avulla asukkaat pystyivät jo etukäteen valmistautua haastatteluun. Runko kirjoitettiin selkeästi ja haastattelukysymykset eroteltiin toisistaan tarpeeksi suurella rivivälillä. Haastattelurungon kirjasinkokoon kiinnitettiin huomiota, jotta se oli tarpeeksi suuri iäkkään näkökyky huomioon ottaen.

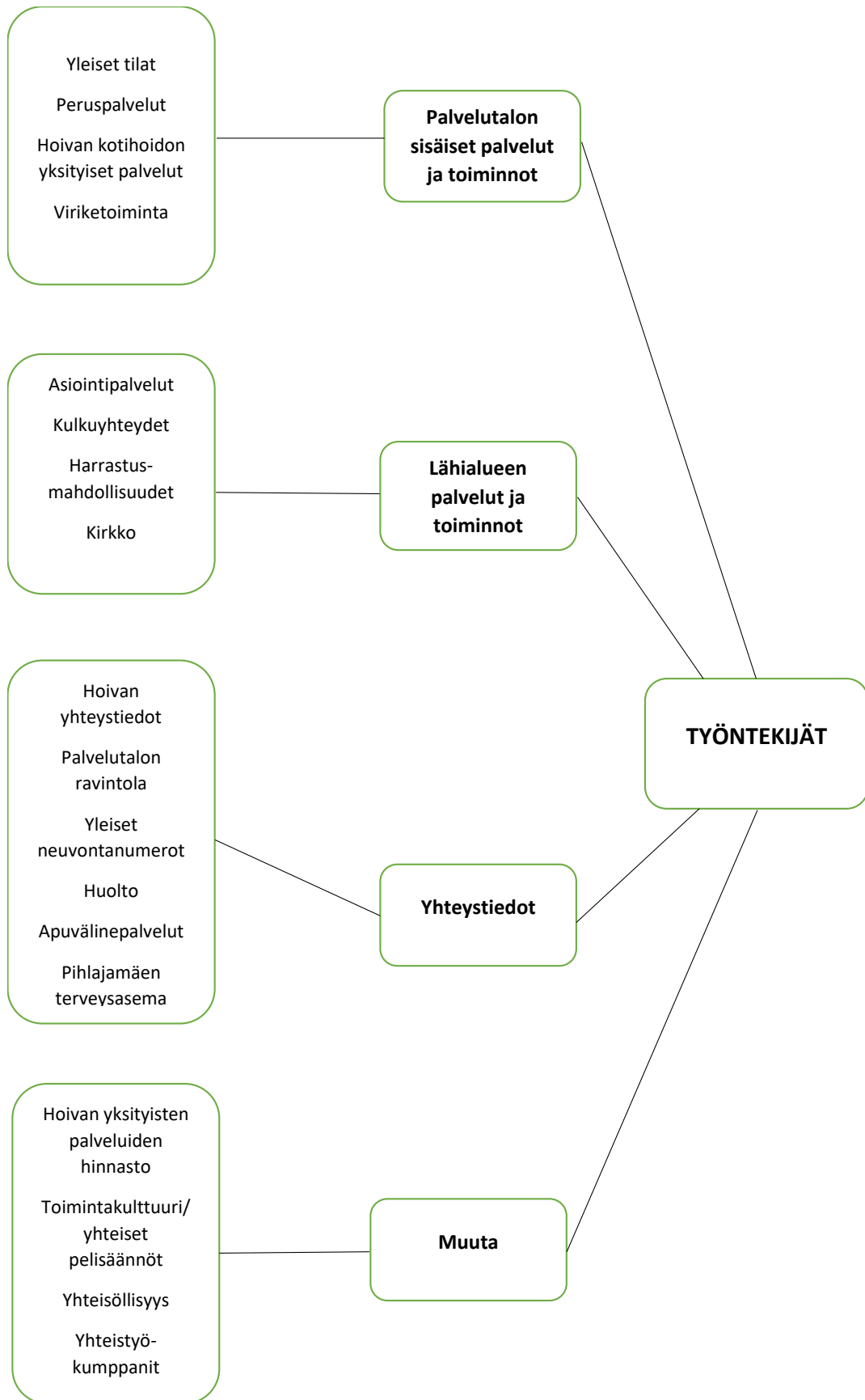
Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2020 ja ne nauhoitettiin tietokoneella MP3 -tiedostoiksi lukitulle tietokoneelle. Haastatteluiden sisältö litteroitiin ja litteroinnin jälkeen nauhoitukset poistettiin. Litteroitu materiaali säilytetään opinnäytetyöntekijän lukitulla tietokoneella Word -tiedostolla, joka hävitetään opinnäytetyön valmistumisen yhteydessä. Haastatteluihin tarvittavia henkilötietoja (puhelinnumero) säilytettiin opinnäytetyöntekijän lukitulla tietokoneella Word -tiedostolla, jotka hävitettiin välittömästi puhelinhaastattelujen jälkeen.

7.2.2 Taustakartoituksen tulokset

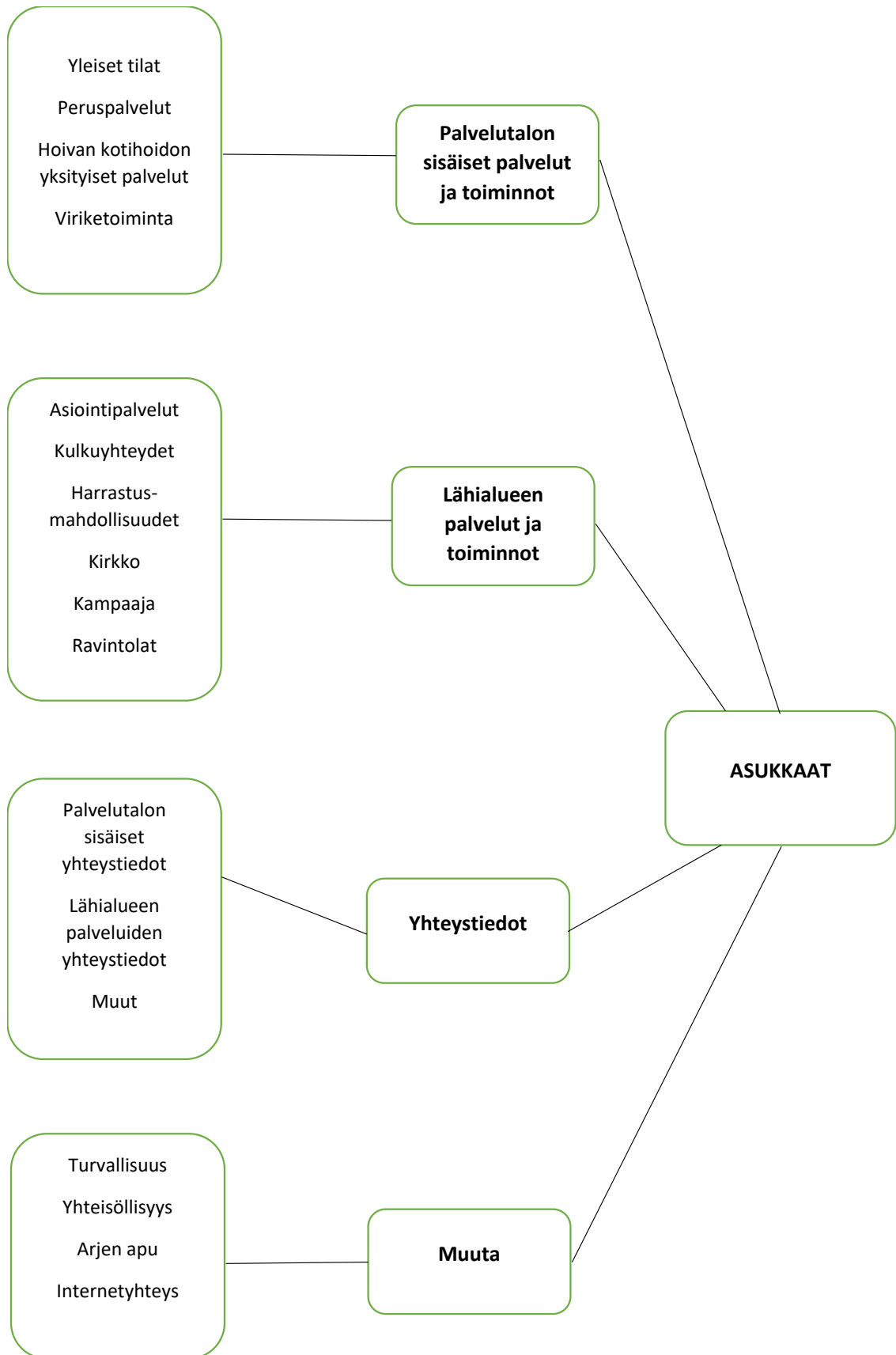
Oppaan taustakartoituksena toimineet haastattelut analysoitiin aineistolähtöisesti: jokaisesta teemasta nostettiin esiin niitä asioita, joita vastaajat itse käsittelevät. Litteroinnin jälkeen tulokset teemoiteltiin haastattelukysymysten (Liite 5 ja Liite 6) mukaisiin ryhmiin. Asukkaiden ja työntekijöiden haastattelun runko sisälsi kysymykset samoihin teemoihin liittyen. Haastateltavilta kysyttiin palvelutalon sisäisistä sekä lähialueen palveluista ja toiminnoista. Lisäksi heiltä kysyttiin yhteystiedoista, joita haastateltavat pitävät tärkeinä oppaan sisällössä. Haastateltaville jätettiin myös avoin kysymys, jossa he saivat esittää myös muita asioita, joita oppaassa olisi hyvä olla. Näiden lisäksi asukkailta kysyttiin vielä toivetta oppaan muodosta. Näin varmistettiin, että oppaan muoto on mahdollisimman asiakaslähtöinen. Haastatteluiden tulokset vaikuttivat oppaan rakentumiseen ja tulokset huomioitiin oppaan kokoamisprosessissa.

Työntekijöiden ja asukkaiden haastattelut analysoitiin Tuomen ja Sarajärven (2012) esittämällä Miles ja Hubermanin vuonna 1994 julkaisemalla aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, joka koostuu kolmesta eri vaiheesta. Aluksi saatu aineisto *redusoitiin* eli pelkistettiin, jonka jälkeen se *klusteroitiin* eli ryhmiteltiin. Lopuksi suoritettiin *abstrahointi*, jossa muodostettiin teoreettiset käsitteet. Tämän mallin mukaan haastattelut kirjoitettiin ensiksi auki, jonka jälkeen etsittiin pelkistettyjä ilmauksia ja yhdistettiin ne alaluokiksi ja lopulta yläluokiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2012: 108–113.) Yläluokkien muodostumiseen vaikutti haastatteluiden kysymykset ja niitä muodostui neljä: 1) Palvelutalon sisäiset palvelut ja toiminnot 2) Lähialueen palvelut ja toiminnot 3) Yhteystiedot ja 4) Muut. Asukkaiden kohdalla viidenneksi pääluokaksi muodostui haastattelukysymysten perusteella vielä 5) Oppaan muoto. Varsinaiseen oppaaseen näistä luvuista valittiin neljä ensimmäistä, sillä viidennen luvun tarkoituksena oli selvittää asukkaiden tarpeita oppaan muotoon liittyen.

Työntekijöiden ja asukkaiden haastatteluiden tulokset on esitelty kuvioissa 2 ja 3. Asukkaiden haastattelukysymys oppaan muodosta jätettiin kuvion ulkopuolelle. Haastatteluissa esiin nousseet teemat on huomioitu varsinaisessa oppaan sisällössä.



Kuvio 2. Työntekijöiden haastatteluiden tulokset



Kuvio 3. Asukkaiden haastatteluiden tulokset

Kuvioista 2 ja 3 löytyy yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia haastatteluissa nousseista teemoista. Molemmat haastateltavat ryhmät nostivat palvelutalon sisäisistä palveluista ja toiminnoista samat asiat esiin. Lähialueen palveluissa ja toiminnoissa esiin nousi samojen teemojen lisäksi myös eroavaisuuksia: asukkaat nostivat esiin tarpeen tietää myös lähialueen kampaajasta ja ravintoloista. Yhteystietojen kohdalla yhteneväisyyksiä oli mm. palvelutalon ravintolan ja huollon yhteystietojen tarve. Työntekijät nostivat esiin lisäksi apuvälinepalveluiden yhteystiedon, joka ei ilmennyt asukkaiden haastatteluissa lainkaan. Suurimmat eroavaisuudet näkyivät haastattelutuloksissa Muuta-osiossa (Kuvio 2 ja Kuvio 3), jossa haastateltaville annettiin vapaa sana siitä, mitä muuta informaatiota oppaassa voisi olla. Työntekijät korostivat asukailta usein tulleita kysymyksiä liittyen palveluiden hintoihin. Lisäksi he toivat esiin oman näkökulmansa toimintakulttuurin, yhteisöllisen toiminnan ja yhteistyökumppaneiden esittelyn tarpeesta. Asukkaat taas halusivat tietää turvallisuuteen liittyvistä asioista, yhteisöllisestä toiminnasta ja internetyhteydestä. Heiltä esiin nousi myös kehittämistarve ”arjen avusta” uutena ideana palvelutalon toiminnassa, jossa vanha asukas toimisi uuden asukkaan ”mentorina” arjessa. Kehittämiskohdat jätettiin kuitenkin oppaan ulkopuolelle, sillä oppaan tarkoituksena ei ollut varsinaisesti kehittää palvelutalossa olevaa toimintaa, vaan koota tietoa jo olemassa olevasta informaatiosta ympäristöön muuttavalle asukkaalle. Toiveet yhteistyökumppaneiden esittelystä ja toimintakulttuurista rajattiin myös pois oppaan sisällöstä sen liiallisen laajenemisen vuoksi.

7.3 Oppaan kehittäminen valmiiseen muotoon

Haastattelujen analyysin jälkeen oppaan työstämistä jatkettiin ja sisältö oli rajattu valmiisiin alueisiin lukujen 1–4 perusteella. Tuotteistamisprosessissa siirryttiin luonnosteluvaiheesta tuotteen kehittelyyn (Ks. Jämsä & Manninen 2000: 54–79). Oppaan asiasisältöä jäsenneltiin oikeaan järjestykseen ja muotoon. Tässä vaiheessa oppaan kehittelyyn vaikuttivat luonnosteluvaiheessa valitut ratkaisuvaihtoehdot, rajaukset ja periaatteet (Jämsä & Manninen 2000: 54). Lukuihin sisällytettiin haastatteluista nousseita tarpeita. Tavoitteena oli saada oppaasta mahdollisimman asiakaslähtöinen, selkeä ja informatiivinen. Sosiaali- ja terveysalan tuotteet ovat tarkoitettu informaation välittämiseen ja keskeisin sisältö pyritään kertomaan mahdollisimman täsmällisesti, ymmärrettävästi sekä vastaanottajan tiedontarve huomioiden. Kun informaatiota laaditaan asiakkaiden tai heidän omaistensa käyttöön, on eläydyttävä tiedon vastaanottajan asemaan henkilökohtaisten tai ammatillisten tiedontarpeiden sijaan. (Jämsä & Manninen 2000: 54–55.)

Oppaan kehittämisessä hyödynnettiin taustakartoituksen lisäksi monipuolisesti teoriaa vanhuudesta. Neljäs ikä tuo oppaaseen näkökulmaa perinteisestä vanhuudesta ja vanhuuden prosessimallit tukevat tätä. Oppaasta löytyy tietoa palvelutalon sisäisistä, kotiin tuotavista palveluista, joita asiakas voi hankkia itselleen. Opas suhtautuu kuitenkin kokonaisuudessaan myönteisesti vanhuuteen ja sen tuomiin mahdollisuuksiin sekä haasteisiin huomioiden kolmannen iän. Kolmannessa iässä olevat kuluttavat ja käyttävät terveyttä sekä kuntoa kohottavia palveluita (Karisto 2004: 92). Tämä lisäsi oppaaseen näkökulmaa siitä, että elämä voi vanhanakin olla aktiivista ja palveluiden runsasta käyttöä. Tämän seurauksena oppaassa on esitelty palvelutalon sisäisten palveluiden ja toimintojen lisäksi muita ympärillä olevia palveluita.

Myös palveluasumisen käsite huomioitiin oppaan kehittämisessä. Käsitteen ymmärtäminen hahmottelee oppaan sisällön kannalta tärkeitä näkökantoja ja osoittaa niitä asioita, jotka on huomioitava toimintaympäristössä, johon opas tehdään. Palvelutaloon muutto ja sen taustalla olevat syyt vahvistivat oppaan informatiivista suuntaa. Syitä on monenlaisia ja muuttoon liittyy etuja sekä haasteita. Näitä tietoja hyödynnettiin opasta rakentaessa. Muuttaessaan palvelutaloon ikääntynyt voimistaa turvallisuudentunnettaan palveluiden kautta (Ylä-Outinen 2012: 125) ja palveluita esittelemällä oppaan tarkoitus tukeaa uutta palvelutalon asukasta uudessa elinympäristössään toteutuu.

Erilaiset toimintakyvyn tasot huomioitiin myös opasta kehiteltäessä ja se teki oppaasta kaltaisensa. Koska palvelutaloon muutetaan yleensä toimintakyvyn ja terveyden heikentyessä ja palvelutarpeiden kasvaessa (Lotvonen 2019: 100), tieto lähellä olevista palveluista toimintakyvyn heikentyessä luo turvallisuutta (Ylä-Outinen 2012: 158). Toimintakyvyn muutosten edessä arkielämän perustoimintojen, kuten peseytymisestä, pukeutumisesta ja ruokailuista selviäminen voi vaikeutuessaan luoda tarpeen hankkia kotiin ulkopuolisen apua. Lisäksi kodin ulkopuolisten asioiden kuten kaupassa käymisen hoitaminen voi toimintakyvyn muutosten kautta hankaloitua. Oppaassa on Diakonissalaitoksen Hoivan kotiin tuotavien palveluiden lisäksi huomioitu palvelutalossa järjestettävä toiminta.

Oppaassa informoidaan palvelutalossa tapahtuvasta yhteisöllisestä viriketoiminnasta. Viriketoiminnan esittely tukee asukkaan sosiaalista toimintakykyä ja pitää tietoisena talossa tapahtuvasta yhteisöllisestä toiminnasta. Ongelmat sosiaalisessa toimintakyvyssä näkyvät ikääntyneillä ennen kaikkea sosiaalisena eristäytymisenä ja roolimenetyksinä (ks. Tiikkainen 2013: 288–289). Toimintakyvyn heiketessä ihmissuhteiden puuttuminen,

vähäiset sosiaaliset kontaktit ja yksin asuminen voivat lisätä tarvetta osallistua palvelutalon yhteiseen toimintaan. Opas informoi asukasta talossa järjestettävistä tapahtumista ja toiminnoista sekä antaa tietoa myös lähialueen toiminnoista. Oppaaseen koottu sisältö on tärkeää juuri sen vuoksi, että uudessa elämäntilanteessa ja toimintakyvyn muutosten edessä asukas ymmärtää erilaisten palveluiden mahdollisuudet ympärillään.

Opas on rakennettu tukemaan yleistä eli perinteistä palveluohjausta, joka keskittyy asiakkaan neuvontaan ja ohjaamiseen. Opas kulkee tukena, kun asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehdään. Yleisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja etsii asiakkaalle sopivat palvelut, sovittaa ne yhteen ja varmistaa eri organisaatioissa tarvittavat päätökset (Pietiläinen & Seppälä 2003: 13.) Oppaan taustalle on monipuolisesti selvitetty, mitä palvelusuunnitelma sisältää, jonka laatimisen tukena opas voi mahdollisesti myös toimia.

Oppaan sisällön teoriataustojen huomioinnin lisäksi oppaan tekovaiheessa huomioitiin sen ulkoasu. Koska opas on painotuote, huomio kiinnittyi sen painoasuun sekä siihen liittyviin huomioitaviin seikkoihin, kuten kuvitusmahdollisuuteen, erilaisiin kirjaintyyppeihin ja -kokoihin sekä väreihin. Usein sosiaali- ja terveysalan painotuotteiden tavoitteena on informoida vastaanottajaa, jolloin tekstityyliksi valikoituu asiatyyli. (Jämsä & Manninen 2000: 56–57.) Oppaan kirjasintyyliksi valikoitui Arial sen selkeyden vuoksi. Selkeälukuisessa tekstissä kirjasintyyppi ei ole liian laiha, paksu tai muilla tavoin epätavallinen (Selkokeskus 2016). Leipätekstin kirjasinkooksi valikoitui 16, johon vaikutti ikääntymisen myötä heikentävä näkökyky (esim. Tiikkainen 2013: 286). Selkeälukuisuus huomioitiin otsikoiden riittävän suurella erottamisella ja niin, että jokainen luku 1–4 alkavat uudelta sivulta ja alalukujen osalta samaan pyrittiin suurimmaksi osaksi myös. Huomio kiinnitettiin otsikoiden muotoiluun ja tekstin hyvään jäsentelyyn ydinajatuksen muodostamisessa. Lukujen 1–4 kirjasinkoot ovat selkeästi suuremmat kuin muut tekstin osat, jolloin otsikko erottuu selkeästi. Oppaan tekstikappaleet pyrittiin pitämään lyhyinä ja tiiviinä varmistuen lukemisen helppouden ja selkeyden. Yksittäisiä sanoja eroteltiin tekstistä lihavoittamalla ydinsanoja, jolloin lukija löytää ydinsanoista tietoa helposti. Tämä tukee osaltaan oppaan helppolukuisuutta ja selkeyttä.

Oppaassa on käytetty erilaisten fonttikokojen ja tyylien lisäksi kuvia ja kuvioita. Oppaasta haluttiin visuaalisesti onnistunut ja lukijan kiinnostuksen pitävä ja tämän seurauksena siihen sisällytettiin kuvia, taulukoita ja tekstiä sopivasti vaihdellen. Erilaisia kuvioita käyttämällä tuettiin myös tavoitetta saada oppaasta selkeä ja helppolukuinen. Kuvat ja kuviot

tuovat oppaaseen lisäksi esteellisyyttä. Hyvin rakennettu esteettinen kokonaisuus kiinnittääkin asiakkaan kiinnostuksen ja lisää mahdollisesti sitoutumista sen käyttöön (Jämsä & Manninen 2000: 103).

Oppaan tekovaiheessa huomioitiin oppaan sisältöä koskevat valinnat. Sisällön valinta riippuu siitä, missä laajuudessa ja tarkoituksessa opasta käytetään (Jämsä & Manninen 2000: 56–57). Ideana on, että palveluohjaaja kertoo uudelle asukkaalle oppaasta löytyvistä aiheista lisää. Tekovaiheessa huomioitiin, että oppaan sisältö selviää lukijalle ensilukemalta ja ydinajatus on selkeä. Heti oppaan alussa on kerrottu oppaan sisällöstä ja tarkoituksesta. Oppaan alussa lukijalle kerrotaan, mitä opas sisältää ja mikä on sen tarkoitus. Oppaassa on lisäksi hyvin selkeä ja lyhyt sisällysluettelo, jonka avulla asukas ja palveluohjaaja saavat heti ymmärryksen oppaan sisällöstä ja löytävät helposti haluamansa sivulle. Kaikki oppaaseen tuotu informaatio on tiivistä, ytimekästä ja vain pääasiat kertovaa. Tekstin sekaan on lisätty nettiosoitteita, joista lukijaa ohjataan tutustumaan aiheeseen lisää.

7.4 Oppaan viimeistely, arviointi ja hyödyntäminen

Oppaan tuotteistamisprosessi päättyy viimeistelyvaiheeseen, johon sisältyy palautteen hankinta ja arviointi. Tärkeää onkin pyytää palautetta tuotteen tilaajien ja asiakkaiden lisäksi niiltä, jotka eivät tiedä kehiteltävää tuotetta etukäteen. Tällöin palaute eduista ja haitoista korostuu ja korjaamis- ja kehittämistarve konkretisoituu. (Jämsä & Manninen 2000: 80.) Oppaan arvioinnissa esilukijat voivat tuoda uusia näkökulmia (Kinnunen & Löytty 2007: 91). Esilukijoina toimivat työelämän kaksi yhteistyökumppania sekä ulkopuolinen henkilö, joka ei tunne opasta ennestään. Lisäksi palautetta antoivat kaksi palvelutalon asukasta, joista toinen osallistui haastatteluun. Palautetta pyydettiin jo ennen viimeistelyvaihetta työelämäkumppanin yhteyshenkilöiltä elokuussa 2020 oppaan ollessa suurilta linjoiltaan valmis. Nämä keskustelut käytiin sähköpostitse. Palautetta antaneet yhteyshenkilöt, asukkaat ja oppaan ulkopuoliset lukijat antoivat palautetta siitä, mikä oppaassa on hyvää ja toimivaa ja onko sen ydinajatus selkeä. Lisäksi palautetta pyydettiin siitä, millaisia puutteita oppaassa on: mitä tietoa voisi olla lisää, mikä taas kenties turhaa tai liikaa sekä jääkö jokin tieto lukijalle epäselväksi.

Palautteen jälkeen oppaaseen tehtiin vielä viimeiset muokkaukset ja opas viimeisteltiin valmiiseen muotoon. Varsinainen viimeistely alkaakin saatujen palautteiden ja kokemusten pohjalta (Jämsä & Manninen 2000: 81). Viimeistelyssä tehtiin muokkauksia oppaan rakenteeseen, sisältöön ja ulkoasuun ennen oppaan lopullista valmistumista.

Opas on suunnattu palvelutalo Hoiva Viikin uusien asukkaiden ja Diakonissalaitoksen Hoivan toiminnanohjaajan yksilölliselle palvelunkartoituskäynnille, jossa selvitetään asukkaan palveluntarvetta. Opas hyödyttää toiminnanohjaajaa palveluohjauksessa palvelusuunnitelmaa tehtäessä sekä yleistä palveluohjausta annettaessa. Toiminnanohjaaja voi oppaan avulla informoida asukkaalle palvelutalon sisäisten sekä lähialueen palveluiden, toimintojen ja yhteystietojen mahdollisuuksista sekä ohjata ja neuvoa niiden hankkimisessa. Opas hyödyttää palvelutaloon muuttavia uusia asukkaita löytämään itselleen sopivat palvelut uudesta ympäristöstä ja suunnittelemaan omaa arkeansa niistä käsin. Asukkaat voivat peruspalveluihin kuuluvilla päivittäisillä palveluohjauksikäynneillä kysyä lisää oppaasta löytyvistä asioista. Oppaan avulla uusi asukas saa tiedon ympärillä olevasta toiminnasta ja mahdollisuuksista helposti. Lisäksi opas hyödyttää Palvelutalo Hoiva Viikissä työskenteleviä ohjaamaan asukkaita palveluiden hankinnassa. Myös asukkaiden omaiset hyötyvät oppaasta ja saavat siitä tietoa omaisensa asuinympäristöstä sekä voivat oppaan avulla tiedustella sekä hankkia läheiselleen palveluita.

Valmis opas esitellään yhteistyökumppanille Palvelutalo Hoiva Viikin omissa tiloissa ja haastatteluun osallistuneet asukkaat sekä työntekijät saavat sen itselleen. Oppaan päivittämisestä jatkossa vastaa palvelutalossa toimiva Diakonissalaitoksen Hoivan toiminnanohjaaja. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa ja Helsingin Diakonissalaitoksen internetsivustolla.

8 Oppaan tarkastelu

Oppaan sisältöä hahmoteltiin jo teoreettista viitekehystä koottaessa. Visuaaliseen ilmeeseen keskityttiin läpi koko prosessin ja muokkauksia ulkoasuun liittyen tehtiin matkan varrella useasti. Kuvat hankittiin jo oppaan rakentamisen alkuvaiheessa ja kuvia täydennettiin opinnäytetyön loppupuolella palautteen saamisen yhteydessä. Oppaasta pyydettiin palautetta yhteistyöhenkilöiltä sen ollessa vielä kesken, jotta siitä saataisiin mahdollisimman yhteistyökumppanin tarpeita tyydyttävä. Palautetta pyydettiin elokuussa 2020 kahdelta yhteistyöhenkilöiltä, joilta tarve oppaasta nousi esiin ja joiden kanssa opasta alettiin yhdessä rakentamaan. Vielä keskeneräinen opas lähetettiin heille sähköpostilla

ja heitä pyydettiin antamaan sekä positiivista että rakentavaa palautetta. Oppaaseen oli palautetta varten merkattu kysymysmerkkejä joidenkin yhteystietojen numeron kohdalle, joihin pyydettiin yhteistyöhenkilöiltä palautteessa täydennystä. Yhteistyökumppanit kommentoivat opasta ja lähettivät sen kommentteineen takaisin sähköpostitse. Korjausehdotukset oli merkattu punaisella värillä oppaaseen.

Palautteessa yhteistyökumppanit kiinnittivät huomionsa oppaan selkeyteen ja yksinkertaisuuteen. Lisäyksenä he toivoivat palvelutalon yleisten tilojen esittelyn kohdalla yhteisen terassin/parvekkeen mainintaa, joka oli noussut ilmi asukkaiden haastatteluissa. Tämä lisättiin oppaaseen kuvan kera. Oppaaseen toivottiin myös erikseen maininta Helsingin Seudun Liikenteen palvelulinja 701:stä, jonka reitti kulkee palvelutalon päädyssä. Myös palvelutalossa vierailijoiden parkkipaikoista sekä palvelutalon ovipuhelimesta toivottiin mainintaa oppaassa. Palautteessa annettiin tietoa asuntoon kuuluvasta nettiyhteydestä ja toivottiin oppaaseen mainintaa palvelutalon ilmoitustaulun ja siihen tulevien tärkeiden tiedotteiden seuraamisen korostamisesta. Palautteessa Hoivan yksityisten palveluiden hinnastoon tehtiin tarkennuksia ja lisättiin yksi uusi palvelu. Yhteystietojen kohdalla Hoivan työntekijöiden rooleja tarkennettiin: kehen olla yhteydessä missäkin asiassa. Oppaan selkeys ja yksinkertaisuus vakuuttivat yhteistyökumppanit. Oppaassa tietoa oli heidän palautteensa mukaan sopivasti. Samasta aiheesta saatiin positiivista palautetta opinnäytetyön ohjauskeskusteluissa työtä opponoivilta toisilta opiskelijoilta. Opponoijien mukaan opas koottiin selkeänä kokonaisuutena. Kehitysideana heiltä saatiin palaute lisätä oppaaseen vielä haastatteluissa ilmi nousseita harrastus- ja liikuntamahdollisuuksia, joita ei vielä siinä vaiheessa oppaasta löytynyt. Kaikki edellä mainitut palautteet huomioitiin ja jokainen palaute otettiin huomioon lisäämällä ne oppaaseen.

Palautetta kerättiin myös suullisesti kahdelta palvelutalon asukkaalta satunnaisesti yhteistyökumppanin toimesta. Opas lähetettiin yhteistyökumppanille sähköpostitse ja opas toimitettiin tulostettuna paperiversiona kahden asukkaan arvioitavaksi. Palautteessa nousi ilmi tarve Hoivan yksityisten palveluiden tarkemmalle hinnastolle vuorokauden ajat ja viikonlopun hinnat huomioiden. Tarkempi hinnasto lisätään oppaan yhteyteen erillisenä liitteenä palvelutalon toiminnanohjaajan toimesta, joka päivittää opasta. Lisäksi hinnastoon toivottiin ateria- ja pyykkipalvelun lisäystä, jotka lisättiin oppaaseen palautteen perusteella. Saadun palautteen perusteella opas koettiin selkeäksi, helppolukuiseksi ja melko informatiiviseksi. Palvelutalon asukkaat kokivat, että oppaassa olevia tietoja on tullut jo muuton yhteydessä ilmi, mutta ne ovat unohtuneet. Tämä tuo ilmi sen, että tarvetta oppaalle on.

Asukkaiden palautteen yhteydessä yhteistyökumppanit antoivat vielä viimeisen arvionsa oppaasta ja arvion perusteella opasta viimeisteltiin mm. lisäämällä yleisten tilojen sijainnit, päivittämällä kahden Hoivan yksityisten palveluiden hintaa sekä poistamalla palvelutalossa toimivan palveluohjaajan nimi hänen poisjääntinsä takia. Lisäksi viriketoiminnan osuutta muokattiin yksityiskohtaisesta viikko-ohjelmasta enemmän yleiseen ohjelmaan, sillä toiminta palvelutalossa on koronan myötä vähentynyt. Erityismaininta oppaan onnistuneesta sisällöstä tuli yhteistyökumppaneiden palautteessa. Lähipalveluiden osuus oppaassa oli heidän mielestään erityisen onnistunut.

Palautetta kerättiin myös yhdeltä ulkopuoliselta lukijalta vapaamuotoisesti. Opas lähetettiin hänelle sähköpostitse ja pyydettiin antamaan sekä positiivista että rakentavaa palautetta. Palautteessa esiin nousi vain muutama pieni muutosehdotus sanamuodoissa. Ulkopuolinen koki oppaan kokonaisuudessaan sisällöltään selkeäksi ja kattavaksi. Saatujen palautteiden perusteella voidaan todeta, että uuden asukkaan opas on selkeä ja informatiivinen kokonaisuus. Oppaalle laaditut tavoitteet täyttyvät ja opas on onnistunut. Palautteen perusteella voidaan myös päätellä, että tarve oppaalle on olemassa myös asukkaiden mielestä.

Oppaasta tuli visuaalisesti selkeä ja helposti luettava. Oppaan etusivu on arvokas, jonka tekee Lumon ottama kirkas ja hyvälaatuinen kuva palvelutalosta ulkoapäin. Ensimmäisellä sivulla oleva sisällysluettelo auttaa lukijaa löytämään tarvittavan tiedon helposti. Opas sisältää paljon olennaista asiaa tiiviisti ilmaistuna. Sisältö jakautuu selkeästi neljään eri lukuun ja tietoa on sopivasti: ei liikaa eikä liian vähän. Sisältö on monipuolinen ja antaa tietoa palvelutalon yleisistä tiloista ja lähialueen palveluista aina Kelan tarjoamiin etuuksiin. Se ottaa huomioon asukkaan taloudellisen tilanteen mainitsemalla kotitalousvähennyksestä sekä palvelusetelimahdollisuudesta Hoivan palveluiden hintojen yhteydessä. Lisäksi se antaa yksityiskohtaista tietoa mm. palveluiden aukioloajoista. Oppaan tarkoitus esitellä palvelutalon ja lähiympäristön palveluita, toimintoja ja yhteystietoja toteutui.

Opas antaa lukijallensa perustiedot palvelutalosta ja sen ympäristöstä. Oppaasta löytyvien tietojen avulla lukija saa tarpeelliset tiedot ja voi halutessaan selvittää ja tutustua palveluihin lisää oppaan opastamalla tavalla. Kuvat, kuviot ja taulukot tuovat oppaaseen visuaalisuutta, helppolukuisuutta ja sen sisältöön sopivaa vaihtelua. Tällä voidaan varmistaa lukijan kiinnostuksen pysyminen ja välttää pitkästymisen sen läpi käymisessä. Erityisen onnistunut kuvio löytyy oppaasta luvusta 2 lähipalveluiden kohdalta karttana,

jossa läheltä kulkevia liikenneyhteyksiä esitellään toimivalla tavalla. Kartan lisääminen bussiyhteyksien yhteyteen helpottaa lukijaa hahmottamaan lähellä kulkevat liikenneyhteydet ja kuva herättää kiinnostuksen erilaisuudellaan. Oppaan saavutettavuus ja esteettömyys varmistettiin tekemällä oppaasta tulostettava paperiversio, jolloin se on kaikkien saatavilla. Opasta on myös helppo päivittää jatkossa muokkaamalla tekstiä ja tulostamalla uusi versio tarvittaessa.

Tekijän mielestä oppaassa onnistui erityisesti Hoivan yksityisen palvelujen hinnasto, joka on selkeä ja hyvin toteutettu. Tekijä on erityisen tyytyväinen oppaan ilmeeseen ja ulkoasuun. Lihavoidut sanat oppaassa ohjaavat lukijaa löytämään tarvitsemansa tiedon ja liikuntamahdollisuuksien kohdalla kuviot esteellisyydestä tuovat oppaaseen piristystä ja helpottavat lukemista. Oppaasta tuli sivumäärällisesti pidempi, kuin tekijä osasi odottaa. Kuvat ja taulukot veivät paljon tilaa ja kirjasinkoot haluttiin pitää suurina. Samalla ne toivat oppaaseen arvokkuutta ja tekivät oppaasta laadukkaan. Lähipalveluiden määrä yllätti tekijän ja se, että opas antaakin hyvin yksityiskohtaista tietoa lähipalveluista mm. aukioloaikojen kohdalla. Lisäksi yhteystietojen monipuolisuudessa onnistuttiin ja lähipalvelujen yhteystietojen kohdalla panostettiin siihen, että yhteystiedoista löytyy puhelinnumeron lisäksi myös palvelun mahdollinen sähköpostiosoite, joka monipuolistaa yhteydenottomahdollisuuden. Tekijä jäi oppaan valmistumisen jälkeen pohtimaan, olisiko lähipalveluiden etäisyydet palvelutaloon tullut merkata vielä lisätietona palveluiden yhteyteen. Lisäksi oppaaseen olisi voinut sisällyttää myös muita lähialueen palveluita, mitä haastatteluissa ei noussut ilmi, esimerkkinä lähikirjasto. Sitä ei kuitenkaan koettu olennaisena puutteena, sillä oppaassa on jo esitelty palvelutalon oma kirjasto.

Kaiken kaikkiaan oppaasta tuli toimiva ja tiivis kokonaisuus, joka sisältää paljon olennaista tietoa palvelutaloon muuttavalle asukkaalle. Oppaan tavoitteessa onnistuttiin ja mielekkään lukukokemuksen saaminen selvinnee vasta, kun opas on palveluohjauksessa ja asukkailla konkreettisesti käytössä. Yhteistyö Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa oli sujuvaa koko opinnäytetyöprosessin ajan ja yhteys pysyi alusta loppuun saakka. Yhteistyökumppanit antoivat oppaan työstämiselle riittävästi aikaa, eikä heidän puoleltaan ollut aikataulullisesti missään vaiheessa kiire. Koska opinnäytetyö tehtiin yksin, oli tärkeä saada aikaa sen valmistumiselle. Motivaatio säilyi koko opinnäytetyöprosessin ajan myös yhteistyökumppanin myötä, sillä heille opas on tärkeä tuleva työväline ja tulee heti sen valmistuttua konkreettiseen käyttöön.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda opas palvelutalo Hoiva Viikin uudelle asukkaalle. Oppaan tarkoituksena oli informoida uutta asukasta palvelutalon sekä lähialueen palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Valmis opas luotiin ja opinnäytetyö valmistui. Opas esittelee tiivistetysti palvelutalon sisäisiä palveluita ja lähialueen mahdollisuuksia. Lisäksi siihen on koottu olennaisimmat yhteystiedot, joita asukas voi palvelutalossa asuessaan mahdollisesti hyödyntää. Opas sisältää myös luvun, jossa on kerrottu muista asioista, jotka nousivat esiin oppaan taustalle tehdyistä haastatteluista. Luku sisältää lyhyesti tietoa palvelutalon internetyhteydestä, turvallisuudesta ja Kelan myöntämistä etuuksista. Oppaan taustalle kerätty teoreettinen tausta tukee oppaan tarkoitusta toimia palveluohjauksen tukena uuden asukkaan ensimmäistä palvelunkartoitusta tehtäessä. Oppaan sisällytetyt kuvat tekevät oppaasta kiinnostusta herättävän ja helposti lähestyttävän sekä tuovat sen sisältöön vaihtelua.

Teoreettinen tarkastelu kolmannesta iästä syvensi opinnäytetyön tekijän lähestymistapaa vanhuuteen ja sen erityispiirteisiin. Samalla se laajensi käsitystä vanhuudesta ja vaikutti sitä myötä myös oppaan lopulliseen sisältöön: asukkaat ovat vielä aktiivisia oman elämänsä toimijoita, jotka liikkuvat, kuluttavat, matkustavat ja käyttävät palveluita – heille siis tieto palvelutalon ympärillä olevista mahdollisuuksista on tarpeellista. Tämä huomioidiin läpi oppaan prosessin ja kiinnitettiin huomio siihen, että opas palvelee monipuolisesti eri tilanteissa olevia asukkaita, riippumatta heidän toimintakyvystään. Usein vanhuus nähdään negatiivisessa valossa toimintakyvyn heikentyessä ja sairauksien lisääntyessä, mutta opas suhtautuu positiivisesti iäkkään arkeen ja toimintaan lähiympäristössä. Opas tuo esiin mahdollisuuksia ja kannustaa palveluiden käyttöön.

Oppaan taustalla käytetyt menetelmät koettiin toimivina ja tärkeää tietoa tuovana oppaan tuottamisprosessissa. Oppaan taustakartoituksena toteutettu puhelinhaastattelu oli toimiva keino saada nostettua esiin opasta käyttävien tarpeita oppaan sisältöön. Taustakartoitus oli tärkeä osa oppaan kokonaisprosessia ja varmisti asiakaslähtöisyyden sekä kohderyhmän erityispiirteiden huomioimisen. Haastattelukysymyksiä pohdittiin sen mukaan, että ne luovat mahdollisuuden tuoda esiin olennaisia tietoja juuri oppaan sisältöä ajatellen. Oppaan sisältö pystyttiin jo selkeästi luonnosteluvaiheessa haastattelua suunniteltaessa jakamaan neljään lukuun. Haastatteluiden tuloksista pystyttiin nostamaan esille hyvin suoraan lukujen alle liitettäviä asioita.

Opinnäytetyön prosessi opetti tekijäänsä monelta eri osa-alueelta. Syventyminen teoriaosuuteen lisäsi tietämystä kohderyhmästä ja kokonaiskuva palveluohjauksen merkityksestä työn edetessä kirkastui. Oppaan tuottaminen oli täysin uusi asia opinnäytetyön tekijälle ja sen prosessi opetti, mitä tulee huomioida tuotetta kehiteltäessä ulkoasuun, rakenteeseen ja sisältöön liittyen, unohtamatta tärkeintä eli lukijan tarpeiden huomiointia.

Tiedonhankintaan perehtyminen ja uusien menetelmien oppiminen alkoivat heti opinnäytetyön alussa opinnäytetyösuunnitelmaa tehtäessä. Lähteiden etsimisessä tuli osata valita asianmukaiset lähteet ja lähdekritiikki korostui, kun eri lähteitä verrattiin toisiinsa ja valittiin opinnäytetyöhön sopivat lähteet. Tämä koettiin ajoittain haasteelliseksi. Lisäksi yhteistyökumppanin kanssa tehtiin yhteistyötä läpi prosessin ja heidän ajan tasalla pitäminen, yhteisistä tapaamisista sopiminen sekä tarpeiden esiin nostaminen opettivat laajasti yhteistyötaitoja. Myös itsenäisen työskentelyn määrä oli suuri ja se opetti oman ajankäytön suunnittelua sekä seurantaa. Aikaa opinnäytetyön tekemiselle tuli varata paljon omasta vapaa-ajasta. Aikatauluissa pysyminen ja niiden mukaan toimiminen opettivat sitoutumaan ja jakamaan omia voimavaroja tasaisesti läpi koko prosessin, joka kesti yhteen laskettuna yli puoli vuotta. Välillä aikataulussa ei pysytty, joka aiheutti ylimääräistä stressiä ja turhautumista erityisesti teoriaosuutta tehtäessä. Myös ongelmanratkaisukyky kehittyi, sillä yksin opinnäytetyötä tehtäessä neuvoa ja ohjausta ei voinut pyytää toiselta opiskelukaverilta tai opettajalta omaan työn sisältöön liittyen, vaikkakin ohjaavilta opettajilta kolmessa seminaarissa tähän tukea ja ohjausta saatiinkin. Akuuteissa kysymyksissä ohjaajia lähestyttiin sähköpostitse, mikä osoittautui tärkeäksi avuksi. Työn tiivistäminen oli koko prosessin ajan haastavaa ja siitä saatiinkin opettajien ohjauksissa ohjeita. Opettajien antama palaute kirjattiin ylös ja niitä noudatettiin, sillä se oli ainoana yksilökohtaisena neuvonlähteenä opinnäytetyössä. Kukaan läheinen opiskelukaveri ei tehnyt toiminnallista eikä samaan aiheeseen liittyvää opinnäytetyötä ja vertaistukea ei käytännössä ollut saatavilla lainkaan.

Opinnäytetyön prosessi opetti kykyä löytää ja tuoda esiin kaikkein olennaisin tieto. Opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen eli ”punaisen langan” kuljettaminen läpi teoriaosuu- den ja oppaan raportoinnin vaiheet osoittautuivat haasteeksi. Siihen tuli keskittyä jokaisessa opinnäytetyön vaiheessa aina uudestaan. Haasteen loi opinnäytetyön pitkän aikavälin työskentely, jonka aikana työ jäi jopa usean viikon tauolle. Opinnäytetyön suunnittelu alkoi aiheen valinnalla jo maaliskuussa 2020, tutkimusluvut saatiin toukokuussa

ja opinnäytetyö valmistui marraskuussa 2020. Prosessin aikana asioiden mieleen palauttaminen ja kokonaisuuden hahmottaminen veivät aikaa ja vaativat kertausta sekä loivat tarpeen tutustua työhön aina uudestaan. Pitkän aikavälin työskentelyä helpotti se, että tavoitteena oli luoda konkreettinen opas, ja tämä pitikin työn tavoitteen selkeänä mielessä. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus eli oppaan tuottaminen piti motivaatiota yllä ja se olikin koko opinnäytetyöprosessin mielenkiintoisin ja mieluisin osuus. Valmiista oppaasta saatiin kokonaisuudessaan toimiva, selkeä ja informatiivinen, vaikkakin oppaan kokoaminen sisälsi teknillisiä vaikeuksia. Tarpeellisten ja yhteenkuuluvien tietojen asettaminen samalle sivulle ja rakenteen toimivaksi saaminen olivat ajoittain haastavia ja veivät aikaa.

Oppaan taustakartoitusta varten tehty tutkimuslupaprosessi oli vaativa ja aikaa vievä. Kun opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa, tulee Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta anoa lupa opinnäytetyön toteuttamiseen. Alustavan luvan opinnäytetyön tutkimukselliselle osiolla myöntää toimialajohtaja, jonka vastuualueelle opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus kohdistuu. Johtajalta tulee saada myönteinen päätös ennen eettisen toimikunnan lausuntoa tutkimusluvan saamisesta. Eettisen toimikunnan lausuntoa varten sähköiseen hakemukseen vaaditaan tutkimussuunnitelma, ohjaajan tutkimuslupapuolto, tutkimuksesta tiedottamis- ja suostumuslomakkeet sekä haastattelujen runko. Eettinen toimikunta kokoontuu vain kerran kuukaudessa ja liitteet tulee olla toimitettuna kaksi (2) viikkoa ennen toimikunnan kokousta. (Diakonissalaitos n.d.) Tämä asetti paineen pysyä tiukasti aikataulussa, ettei haastatteluiden toteutuminen venyisi ja opinnäytetyön eteneminen hidastuisi. Liitteiden työstäminen oli haastavaa, sillä niiden tuli sisältää tarkat sisällöt asianmukaisesti. Liitteiden sisällön arvioimiseen pyydettiin apua ohjaavilta opettajilta ennen tutkimusluvan lähettämistä eettiseen toimikuntaan. Tutkimuslupia haettaessa eettisen toimikunnan kokoontuminen oli epävarmaa koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten takia ja loi epävarmuutta prosessin etenemiseen. Lopulta kokousta ei pidetty ja myöntävä tutkimuslupa saatiin eettisen toimikunnan sihteeriltä sähköpostitse.

9.1 Eettisyys

Kohderyhmän valinta ikääntyneiden kohdalla asetti opinnäytetyölle tiettyjä eettisiä näkökulmia. Opasta kehitettäessä otetaan huomioon kohderyhmän erityispiirteiden tuomat vaatimukset (Jämsä & Manninen 2000: 13–14). Iäkkäät ovat moninainen kohderyhmä:

on paljon aktiivisia ja hyväkuntoisia iäkkäitä, toisaalta taas ryhmä on haavoittuva ja sisältää paljon sairauksia ja esimerkiksi muistisairautta, mitkä osaltaan aiheuttavat huomioitavia seikkoja. Toisaalta iäkkäät ovat myös aikuisia itsellisiä ihmisiä, jotka tekevät omia päätöksiä ja valintoja. Nämä huomioitiin oppaan taustakartoitusta tehtäessä sekä varsinaista opasta rakennettaessa.

Oppaassa huomioitiin myös sen inhimillinen luonne. Sosiaali- ja terveysalan tuotteeseen sisältyy inhimillinen näkökulma: sisältöä tukee lähes aina tuotteen sisältöä tukeva vuorovaikutustilanne (Jämsä & Manninen 2000: 14). Opas tulee käyttöön vuorovaikutustilanteeseen palveluohjauksen tueksi, johon voivat osallistua palveluohjausta antavan lisäksi sekä asukas itse että hänen omaisensa. Oppaasta haluttiin vuorovaikutustilannetta tukeva, joka vaikutti sen kokonaisuuteen sisällöllisesti ja rakenteellisesti. Oppaan tuli olla ohjausta ja neuvontaa saavalle helposti vuorovaikutuksen yhteydessä seurattava, ja opasta esittelevälle ja sitä hyödyksi käyttävälle helposti esiteltävä. Oppaan rakenteesta haluttiin johdonmukaisesti etenevä, joka tukee vuorovaikutustilannetta.

Oppaan rakentamiseen liittyi tutkimusetiikan noudattaminen, sillä se sisälsi laadullisen yksilötutkimuksen puhelinhaastatteluna. Haastatteluissa toteutettiin hyvää tieteellistä käytäntöä (HTK 2012). Tutkimuksessa tulee noudattaa rehellisyyttä, tarkkuutta ja yleistä huolellisuutta niin tulosten tallentamisessa, esittämisessä kuin myös tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tiedonhankinta- tutkimus- ja arviointimenetelmät tulee olla eettisesti kestäviä ja ne tulee toteuttaa avoimesti ja vastuullisesti. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida sekä tallentaa aineistot asianmukaisesti. Tutkimusluvut tulee olla hankittuna ja kaikkien tutkimukseen osallistuvien oikeudet, vastuut, velvollisuudet ja käyttöoikeudet tulee olla kaikkien osallistujien hyväksyttävät. Tutkijan tulee välttää vilppiä eli jonkun toisen tuottamaa tietoa ei saa vääristellä, kopioida tai esittää omana. (HTK 2012: 6, 8).

Tiedonhankinnassa käytettiin luotettavia tietokantoja ja lähteitä arvioitiin kriittisesti. Opin- näytetyöhön tehtiin laadukas tutkimussuunnitelma liitteineen ja se hyväksyttiin opin- näytettä ohjaavilla opettajilla sekä Diakonissalaitoksen eettisellä toimikunnalla. Haastat- teluun osallistuneille lähetettiin tiedottamislomake, jossa selvitettiin oppinäytetyön tarkoi- tus ja tavoite sekä taustakartoitukseen käytettävät menetelmät. Näin haastateltavalle tehtiin selväksi, että osallistuminen on vapaaehtoista eikä se aiheuta mitään kustannuk- sia. Tiedottamislomakkeessa tuotiin esiin, että yhteystiedot jäävät vain oppinäytetyönte-

kijän tietoon ja haastattelusta saatua aineistoa käytetään vain kyseiseen oppaan rakentamiseen. Osallistujalle tiedotettiin aineiston säilytyksestä ainoastaan opinnäytetyöntekijän hallussa siihen saakka, kunnes opinnäytetyö valmistuu ja että yhteystiedot ja saatu aineisto hävitetään välittömästi opinnäytetyön valmistuttua välittömästi. Tiedottamislomakkeen yhteydessä haastateltaville lähetettiin myös suostumuslomake, jossa selkeästi avattiin, mitä suostumus haastatteluun osallistumisesta tarkoittaa ja mihin se johtaa. Suostumuslomakkeessa kerrattiin ja varmistettiin jo tiedottamislomakkeessa esiin tulleet pääkohdat haastattelun tarkoituksesta sekä haastateltavan oikeuksista, yksityisyydensuojasta ja haastattelun ajankohdasta. Osallistujalle tuotiin ilmi, miten ja milloin hän saa valmiin tuotoksen itselleen. Yhteistyökumppanin kanssa sovittiin heti prosessin aluksi, miten oppaan tekijä tulee ilmi valmiissa tuotteessa, mikä on oppaan käyttötarkoitus ja kuka sitä päivittää. Oppaan taustalle tehtyjen haastattelujen tulokset ryhmiteltiin sekä raportoitiin asianmukaisesti kuvioihin ja kuvat esiteltiin. Oppaan luotettavuutta lisää se, että oppaan rakentamisen vaiheet on raportoitu avoimesti ja valinnat ovat perusteltuja.

9.2 Oppaan hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat

Oppaan hyödynnettävyys laajentui alkuperäisestä suunnitelmasta opinnäytetyön loppuvaiheessa, kun kokoonnuttiin opinnäytetyön raportointi- ja julkistamisseminaariin. Opinnäytettä ohjaavat opettajat ja opponoijat pohtivat, olisiko oppaasta laajempi hyötyä kaikille palvelutalon asukkaille. Ainoastaan uusien asukkaiden hyötyminen oppaasta jättää vanhoilta asukkailta paljon tärkeää tietoa saavuttamatta. Oppaan nimi ”Palvelutalo Hoiva Viikki – Uuden asukkaan opas” kuitenkin säilytettiin, sillä opinnäytetyön alkuperäinen tarkoitus oli yhteistyökumppanin toiveesta tuottaa opas nimenomaan uudelle asukkaalle. Myös oppaan taustakartoituksessa haastatteluista saadut tulokset sisältöä koskien saatiin uusilta asukkailta, joilla oli tuore muistikuva tarvitsemistaan tiedoista palvelutaloon muuttaessaan. Opas on rakennettu näiden tarpeiden perusteella vastaamaan uuden asukkaan tarpeita. Vaikka opas onkin nimetty uudelle asukkaalle, se ei estä myös vanhojen palvelutalon asukkaiden oppaan käyttöä, mikäli heille tarve siihen tulee. Yhteistyökumppani arvioi oppaan lopullisen hyödyttämisen ja päättää, ketkä kaikki käyttävät opasta tulevaisuudessa. He voivat myös tarvittaessa muuttaa oppaan nimeä palvelemaan kaikkia palvelutalon asukkaita.

Opinnäytetyöni oli ensimmäinen laatuaan Palvelutalo Hoiva Viikissä. Oppaan tarkoituksena oli opinnäytetyötä aloittaessa ja toteuttaessa tukea palvelutalossa toimivaa toiminnanohjaajaa palveluohjauksessa sekä uutta asukasta uudessa asuinympäristössä. Tavoite saavutettiin ja oppaasta hyötyvät eniten toiminnanohjaaja sekä palvelutaloon muuttava uusi asukas. Oppaan tekijän mielestä oppaasta hyötyy myös palvelutalossa työskentelevät. Ennen kaikkea uudelle asukkaalle oppaan sisältämistä tiedoista on kuitenkin eniten hyötyä, sillä uusi ympäristö on uudelle asukkaalle vieras ja tieto ympäristöstä on muuton jälkeen vähäistä. Palvelutalossa ei ole aikaisempaa opasta palveluihin, toimintoihin ja yhteystietoihin liittyen olemassa, ja tuotettu opas sisältää niistä olennaisimmat asiat. Tarvittaessa oppaan avulla talossa myös pitkäänkin asunut voi saada uutta tietoa ja kertausta muuton yhteydessä tulleeseen informaatioon. Työntekijät voivat oppaan avulla ohjata ja neuvoa asukkaita sekä saavat myös itse tietoa palvelutalon ja lähiympäristön palveluista. He voivat myös hyödyntää oppaassa olevia yhteystietoja tarvittaessa. Kaiken kaikkiaan oppaan hyödynnettävyys on monipuolinen ja laaja ja oppaasta tuli onnistunut kokonaisuus.

Valmis opas toimitetaan sen valmistuttua oppaan taustakartoituksen haastatteluun osallistuneille asukkaille kotiin palvelutalon toimesta. Opas otetaan Hoiva Viikissä käyttöön heti, kun valmis tuotos on esitelty yhteistyökumppaneille. Esittelyn jälkeen se tulee käyttöön toiminnanohjaajan työn tueksi palveluohjauksessa. Jatkossa jokainen uusi asukas saa ensimmäisessä palvelunkartoituksessa oppaan itselleen tulostettuna paperiversiona.

Tämän opinnäytetyön valmistuessa ja oppaan tullessa käyttöön jatkossa voisi pohtia sitä, miten opas on auttanut palveluohjauksessa ja kuinka Palvelutalo Hoiva Viikin asukkaat ovat hyötäneet siitä arkielämänsä rakentamisessa. Voisi myös pohtia sitä, kuinka palveluita, toimintoja ja yhteystietoja sisältävä opas auttaa uuteen ympäristöön muuttavaa ikääntynyttä kotiutumisen ja uuteen ympäristöön sopeutumisessa.

Lähteet

Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Loppuraportti sosiaali- ja terveyshuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Stakes raportteja 215.

Andersson, Sirpa 2007. Palveluasuntoja ikääntyneille. Palveluasumisen nykytila ja tuleva tarve. Stakes raportteja 14/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Diakonissalaitoksen hoiva n.d. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n verkkosivusto. Saatavana osoitteessa: <www.hoiva.fi>. Luettu 3.2.2020.

Diakonissalaitos n.d. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.hdl.fi/blog/2018/01/19/lupa-prosessi-lue-tama-ennen-kuin-etenet/>> Luettu 4.11.2020.

TOIMIA-suositus 2020. Finne-Soveri, Harriet & Äijö, Marja & Tolonen, Eija & Rehula, Pirjo & Vähäkangas, Pia & Patronen, Mari & Autio, Tiina & Haimi-Liikkanen, Sara & Havulinna, Satu. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. TOIMIA -suositus ID S028/11.6.2020. TOIMIA -verkosto. Saatavilla osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140106/TOIMIA_S028_iakkaiden_henkiloiden_toimintakyvyn_arviointi_palvelutarpeen_arvioinnin_yhteydessa%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 23.10.2020.

Hallituksen toimintasuunnitelma 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23. Saatavilla osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161823/Hallituksen_toimintasuunnitelma.pdf?sequence=4&isAllowed=y> Luettu 26.2.2020.

Heikkinen, Eino & Kauppinen, Marko & Laukkanen, Pia 2013. Iäkkäiden ihmisten selviytyminen päivittäisistä toiminnoista. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. (291–302)

Heikkinen, Eino & Laukkanen, Pia & Rantanen, Taina 2013. Toimintakyvyn käsitteen ja arvioinnin evoluutio ja kehittämistarpeet. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. (278–302)

Helin, Satu & von Bonsdorff, Mikaela 2013. Palvelujärjestelmä terveyden, toimintakyvyn ja selviytymisen edistäjänä. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. (426–443)

Helminen, Ville & Vesala, Satu & Rehunen, Antti & Strandell, Anna & Reimi, Petra & Priha, Aliisa 2017. Ikääntyneiden asuinpaikat nyt ja tulevaisuudessa. Suomen ympäristökeskuksen raportteja 20/2017. Suomen ympäristökeskus. Saatavilla osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/195072/SYKEra_20_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 2.4.2020.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki.

HTK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla osoitteessa: <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf> Luettu 4.11.2020.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino oy.

Ikonen, Hanna-Mari 2017. Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino

lääkäiden laitoshoidon perusteet 2017. Lääkäiden pitkäaikaisen laitoshoidon perusteiden alatyöryhmän muistio. STM:n raportteja ja muistioita 2017:30. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80238/Rap_2017_30.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 31.1.2020.

Jämsä, Kaisa & Manninen, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. 1.-2. painos. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Jyrkämä, Jyrki 2008. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, Anne & Jyrkämä Jyrki (toim.): Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. 2. painos. Tampere: Vastapaino (267–314)

Kananen, Jorma 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja. Kvali.

Karisto, Antti 2004. Kolmas ikä: Uusi näkökulma väestön vanhenemiseen. Valtioneuvoston kanslian julkaisu. Saatavilla osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10224/4042/kolmas_ika_uusi_nakokulma2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 20.3.2020.

Kelo, Sini & Launiemi, Helena & Takaluoma, Matleena & Tiittanen, Hannele 2015. Ikäännytynyt ihminen ja hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kinnunen, Merja & Löytty, Olli 2007. Tieteellinen kirjoittaminen. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino: Tampere. 2. painos

Käypä hoito 2019. Toimintakyvyn arviointi. Duodecim. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.kaypahoito.fi/nix00522>> Luettu 12.3.2020.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2P5>> Luettu 11.2.2020.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>> Luettu 12.2.2020.

Laukkanen, Pia 2008. Toimintakyky ja ikääntyminen – käsitteestä ja viitekehuksesta päivitettäisiin selviytymisen arviointiin. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. (261–272)

Lotvonen, Sinikka 2019. Palvelutaloon muuttaneiden ikääntyneiden fyysinen toimintakyky, sen muutos ja toimintakykyyn yhteydessä olevat tekijät ensimmäisen asumisvuoden aikana. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Saatavilla osoitteessa: <<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526222967.pdf>> Luettu 12.3.2020.

Lumo n.d. Vuokra-asunnot. Agronominkatu 7, Viikki, Helsinki. Saatavilla osoitteessa: <<https://lumo.fi/vuokraasunnot/?SapId=10966>> Luettu 24.2.2020.

Lyyra, Tiina-Mari 2007. Terveys ja toimintakyky. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari & Pikkarainen, Aila & Tiikkainen, Pirjo. (toim.): Vanheneminen ja terveys. Helsinki: Edita. (16–27)

Marin, Marjatta 2008. Tarkastelukulmia ikään ja ikääntymiseen. Teoksessa Sankari, Anne & Jyrkämä, Jyrki. (toim.): Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. 2. painos. Tampere: Vastapaino. (17–48)

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Ruuskanen-Parrukoski, Pirkko 2018. Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina. Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Saatavilla osoitteessa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63106/Ruuskanen-Parrukoski_Pirkko_ActaE_231pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 18.2.2020.

Selkokeskus 2016. Selkojulkaisun typografia ja taitto. Saatavilla osoitteessa: <<https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkojulkaisun-ulkoasu/selkojulkaisun-typografia/>> Luettu 19.10.2020.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P21>> Luettu 31.1.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus avohoidon ja laitoshoidon määrittelyn perusteista 2009/1806. Annettu Helsingissä 29.12.2009. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091806>> Luettu 12.2.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. Saatavilla osoitteessa: <<https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>> Luettu 24.2.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 14.2.2020.

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2019. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä Versio 5.0 – korjattu 13.05.2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla osoitteessa: <https://thl.fi/documents/920442/2920708/sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_versio_5-0_korjattu.pdf/325fdce8-9a7d-4f5c-96b7-d4690743b80f> Luettu 20.2.2020.

Sote-uudistus n.d. Mikä on soteuudistus? Saatavilla osoitteessa: <<https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus>> Luettu 25.2.2020.

Suomen perustuslaki 1999/731. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>> Luettu 6.11.2020.

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019. Tilastoraportti 41/2019. Kotihoito ja sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2018. Julkaistu 13.11.2019. Saatavilla osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138808/Tr41_19.pdf?sequence=5&isAllowed=y> Luettu 31.1.2020.

Tilastokeskus 2019a. Väestö. Saatavilla verkossa: <https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6rakenne%2031.12.> Luettu 31.1.2020.

Tilastokeskus 2019b. Syntyvyyden lasku heijastuu alueiden tulevaan väestökehitykseen. Saatavilla osoitteessa: <https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn_2019_2019-09-30_tie_001_fi.html> Luettu 13.3.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. painos. Vantaa: Tammi.

Tuorila, Helena 2014. Erityisryhmien palveluasumisen kilpailuolosuhteet ja kilpailun edistäminen. Kilpailu- ja Kuluttajaviraston selvityksiä 3/2014. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2014/kkv-selvityksia-3-2014-palveluasuminen.pdf>> Luettu 2.4.2020.

Valtioneuvosto n.d. Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava suomi. Strategiset kokonaisuudet. Hallitusohjelma. Marinin hallitus. Saatavilla osoitteessa:

<<https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi>> Luettu 26.2.2020.

Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet 2002. Kokonaistilanteen selvittämällä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet. (toim.): Ikääntyneiden hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes Oppaita 49. Helsinki: Stakes. 91–95.

Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Peiponen, Arja 2002. Asiakaslähtöisyys. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet. (toim.): Ikääntyneiden hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes Oppaita 49. Helsinki: Stakes. 38–42.

Ylä-Outinen, Tuulikki 2012. Ikääntyneiden arki – Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikääntyneiden kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Saatavilla osoitteessa: <https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0974-9/urn_isbn_978-952-61-0974-9.pdf> Luettu 16.2.1010.

Liitteet

Liite 1. Tiedote kehittämistyöstä asukkaalle

TIEDOTE KEHITTÄMISTYÖSTÄ ASUKKAALLE

Opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille

Pyyntö osallistua kehittämistyöhön

Arvoisa Palvelutalo Hoiva Viikin asukas. Teitä pyydetään mukaan kehittämistyöhön, jossa kerätään tietoa Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille suunnattuun oppaaseen. Tietoa kerätään haastattelemalla palvelutalon asukkaita ja työntekijöitä. Kehittämistyössä tutkitaan, millaista tietoa oppaan olisi hyvä sisältää Palvelutalo Hoiva Viikin palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Olemme arvioineet, että Te sovellutte kehittämistyöhön, koska olette muuttaneet Palvelutalo Hoiva Viikkiin syksyllä 2019.

Vapaaehtoisuus

Kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluunne tai saamaanne palveluun Palvelutalo Hoiva Viikissä.

Voitte myös keskeyttää kehittämistyöhön osallistumisen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte osallistumisen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen tai suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana oppaan rakentamista.

Kehittämistyön tarkoitus

Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille. Kehittämistyön tarkoituksena on kerätä tietoa, jota hyödynnetään oppaan rakentamisessa. Valmis opas otetaan käyttöön uuden asukkaan ensimmäisellä palveluohjauskäynnillä, jossa kartoitetaan asukkaan palveluntarvetta. Käynnin jälkeen asukas saa oppaan itselleen.

Kehittämistyön toteuttajat

Kehittämistyön toteuttaa sosionomiopiskelija Heljä Ranta. Kehittämistyö toteutetaan Metropolian Ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen opinnäytetyönä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa.

Kehittämistyön menetelmät ja toimenpiteet

Kehittämistyön aineistonkeruun menetelmänä on yksilöhaastattelu. Haastattelu toteutetaan tutkittavan omassa kodissa tai palvelutalon yleisissä tiloissa. Haastattelu kestää noin puoli tuntia. Vallitsevan tilanteen (koronapandemia) ja siitä seuraavien mahdollisten rajoitteiden takia haastattelut

valmistaudutaan tarvittaessa toteuttamaan puhelimitse. Puhelinhaastattelun siirtymisestä päättää Palvelutalo Hoiva Viikki.

Haastattelu toteutetaan siten, että keskustelu kulkee valmiiksi määrättyjen teemojen pohjalta. Haastattelut nauhoitetaan ja nauhoituksia säilytetään opinnäytetyöntekijän henkilökohtaisella puhelimella salasanan takana. Haastatteluiden sisältö litteroidaan ja litteroinnin jälkeen nauhoitukset poistetaan. Litteroitu materiaali säilytetään opinnäytetyöntekijän lukitulla tietokoneella Word -tiedostolla, joka hävitetään välittömästi opinnäytetyön valmistumisen yhteydessä arvioidusti marraskuussa 2020.

Kehittämistyön mahdolliset hyödyt ja haitat

Antamanne haastattelu hyödyttää kehittämistyön tuloksena syntyvän opaan rakentamisessa. Opas hyödyttää Palvelutalo Hoiva Viikkiin tulevaisuudessa muuttavia uusia asukkaita, jotka saavat siitä tietoa palvelutalon palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Opas hyödyttää myös palvelutalossa toimivia työntekijöitä. Kehittämistyöstä ei koidu haittoja.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Kehittämistyöhön osallistuminen ei maksa Teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta Teille erillistä korvausta. Kehittämistyön toteuttajalle ei makseta palkkiota.

Kehittämistyön tuloksista tiedottaminen

Valmis opas esitellään yhteistyökumppanille sovittuna ajankohtana. Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa ja Helsingin Diakonissalaitoksen internetsivustolla.

Valmis opas toimitetaan haastatteluun osallistuneen kotiin luettavaksi ja nähtäväksi Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijän toimesta.

Kehittämistyön päättyminen

Kehittämistyö päättyy, kun opinnäytetyö on valmis. Arvioitu valmistumisaika on marraskuu 2020.

Kehittämistyön suorittaja voi keskeyttää kehittämistyön, jos sen toteuttamiselle tulee mittavia esteitä, esimerkiksi vallitsevan koronapandemian vuoksi.

Lisätiedot

Pyydämme Teitä tarvittaessa esittämään kehittämistyöhön liittyviä kysymyksiä opinnäytetyöntekijälle/opinnäytetyöstä vastaavalle henkilölle.

Kehittämistyön yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Heljä Ranta

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Opinnäytetyön ohjaajat

Titteli: Lehtori

Nimi: Katja Ihamäki

Metropolian Ammattikorkeakoulu
keakoulu

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: Katja.Ihamaki@metropolia.fi

Lehtori

Jukka Törnroos

Metropolian Ammattikor

[REDACTED]

Jukka.Tornroos@metropolia.fi

Kehittämistyön tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely kehittämistyössä

Tässä kehittämistyössä käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Kehittämistyön rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Tässä kehittämistyössä henkilötietojen rekisterinpitäjä on opinnäytetyöntekijä Heljä Ranta / Metropolian Ammattikorkeakoulu.

Kehittämistyössä teistä kerätään seuraavia henkilötietoja:

Yksilöhaastatteluun tarvitaan Teidän etunimenne. palvelutalossa toimiva Diakonissalaitoksen Hoiva välittää kehittämistyöntekijälle eli Heljä Rannalle etunimenne lisäksi Teidän talonnumeronne, mikäli haluatte, että haastattelu toteutetaan kodissanne.

Haastatteluajkojen sopimiseksi palvelutalossa toimiva Diakonissalaitoksen Hoiva välittää kehittämistyöntekijälle eli Heljä Rannalle etunimenne lisäksi puhelinnumeronne. Puhelinnumeroa tarvitaan myös, mikäli haastattelu toteutetaan puhelimen välityksellä.

Kehittämistyössä ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Henkilötietonne tallennetaan Word-tiedostona opinnäytetyöntekijän eli Heljä Rannan tietokoneeseen, joka on lukittu. Tiedot hävitetään välittömästi, kun opinnäytetyö on valmis eli arvioidusti marraskuussa 2020.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada haastattelu toteutettua joko fyysisesti tai puhelimitse.

Henkilötietojenne käsittelyperuste Suostumus

Kehittämistyön kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Kehittämistyö kestää opinnäytetyön valmistumiseen saakka, arvioidusti marraskuuhun 2020.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietojanne ei siirretä ulkopuolisille.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä kehittämistyössä, niin olette rekisteröity kehittämistyön aikana muodostuvassa henkilökäsitelmissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Kehittämistyössä kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja kehittämistyön tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja kehittämistyön aineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa kehittämistyössä.

Tietoja ei anneta kehittämistyön ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten kehittämistyöhön osallistuvien tunnistaminen ole mahdollista. Jos henkilötietoja käsitellään kehittämistyön aineistossa, se tehdään anonymisti.

Kehittämistyön aineistoa säilytetään opinnäytetyöntekijän tietokoneella opinnäytetyön valmistumiseen saakka, eli arvioidusti marraskuuhun 2020.

Liite 2. Tiedote kehittämistyöstä työntekijälle

TIEDOTE KEHITTÄMISTYÖSTÄ TYÖNTEKIJÄLLE

Opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille

Pyyntö osallistua kehittämistyöhön

Arvoisa Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijä. Teitä pyydetään mukaan kehittämistyöhön, jossa kerätään tietoa Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille suunnattuun oppaaseen. Tietoa kerätään haastattelemalla palvelutalon asukkaita ja työntekijöitä. Kehittämistyössä tutkitaan, millaista tietoa oppaan olisi hyvä sisältää Palvelutalo Hoiva Viikin palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Olemme arvioineet, että Te sovellutte kehittämistyöhön, koska olette töissä Palvelutalo Hoiva Viikissä.

Vapaaehtoisuus

Kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluunne tai työsuhteeseen Diakonissalaitoksen Hoivalla.

Voitte myös keskeyttää kehittämistyöhön osallistumisen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte osallistumisen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen tai suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana oppaan rakentamista.

Kehittämistyön tarkoitus

Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille. Kehittämistyön tarkoituksena on kerätä tietoa, jota hyödynnetään oppaan rakentamisessa. Valmis opas otetaan käyttöön uuden asukkaan ensimmäisellä palveluohjauskäynnillä, jossa kartoitetaan asukkaan palveluntarvetta. Käynnin jälkeen asukas saa oppaan itselleen.

Kehittämistyön toteuttajat

Kehittämistyön toteuttaa sosionomiopiskelija Heljä Ranta. Kehittämistyö toteutetaan Metropolian Ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen opinnäytetyönä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa.

Kehittämistyön menetelmät ja toimenpiteet

Kehittämistyön aineistonkeruun menetelmänä on yksilöhaastattelu palvelutalon yleisissä tiloissa. Haastattelu kestää noin puoli tuntia. Vallitsevan tilanteen (koronapandemia) ja siitä seuraavien mahdollisten rajoitteiden takia haastattelut valmistaudutaan tarvittaessa toteuttamaan puhelimitse. Puhelinhaastatteluun siirtymisestä päättää yhteistyökumppani Palvelutalo Hoiva Viikki.

Haastattelu toteutetaan siten, että keskustelu kulkee valmiiksi määrättyjen teemojen pohjalta. Haastattelut nauhoitetaan ja nauhoituksia säilytetään

opinnäytetyöntekijän henkilökohtaisella puhelimella salasanan takana. Haastatteluiden sisältö litteroidaan ja litteroinnin jälkeen nauhoitukset poistetaan. Litteroitu materiaali säilytetään opinnäytetyöntekijän lukitulla tietokoneella Word -tiedostolla, joka hävitetään välittömästi opinnäytetyön valmistumisen yhteydessä arvioidusti marraskuussa 2020.

Kehittämistyön mahdolliset hyödyt ja haitat

Antamanne haastattelu hyödyttää kehittämistyön tuloksena syntyvän oppaan rakentamisessa. Opas hyödyttää Palvelutalo Hoiva Viikkiin tulevaisuudessa muuttavia uusia asukkaita, jotka saavat siitä tietoa palvelutalon palveluista, toiminnoista ja yhteystiedoista. Opas hyödyttää myös palvelutalossa toimivia työntekijöitä.

Kehittämistyöstä ei koidu haittoja.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Kehittämistyöhön osallistuminen ei maksa Teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta Teille erillistä korvausta.

Kehittämistyön toteuttajalle ei makseta palkkiota.

Kehittämistyön tuloksista tiedottaminen

Valmis opas esitellään yhteistyökumppanille sovittuna ajankohtana. Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa ja Helsingin Diakonissalaitoksen internetsivustolla. Haastatteluun osallistunut saa valmiin oppaan itselleen.

Kehittämistyön päättyminen

Kehittämistyön suorittaja voi keskeyttää kehittämistyön, jos sen toteuttamiselle tulee mittavia esteitä, esimerkiksi vallitsevan koronapandemian vuoksi.

Kehittämistyö päättyy, kun opinnäytetyö on valmis. Arvioitu valmistumisaika on marraskuu 2020.

Lisätiedot

Pyydämme Teitä tarvittaessa esittämään kehittämistyöhön liittyviä kysymyksiä opinnäytetyöntekijälle/opinnäytetyöstä vastaavalle henkilölle.

Kehittämistyön yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Heljä Ranta

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Opinnäytetyön ohjaajat

Titteli: Lehtori

Nimi: Katja Ihamäki

Metropolian Ammattikorkeakoulu

Lehtori

Jukka Törnroos

Metropolian AMK

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: Katja.Ihamaki@metropolia.fiJukka.Tornroos@metropolia.fi

Kehittämistyön tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely kehittämistyössä

Tässä kehittämistyössä käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Kehittämistyön rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Tässä kehittämistyössä henkilötietojen rekisterinpitäjä on opinnäytetyöntekijä Heljä Ranta / Metropolian Ammattikorkeakoulu.

Kehittämistyössä teistä kerätään seuraavia henkilötietoja:

Yksilöhaastatteluun tarvitaan Teidän etunimenne. Palvelutalossa toimiva Diakonissalaitoksen Hoiva välittää sen kehittämistyöntekijälle eli Heljä Rannalle.

Haastatteluajkojen sopimiseksi Diakonissalaitoksen Hoiva välittää kehittämistyöntekijälle eli Heljä Rannalle etunimenne lisäksi puhelinnumeronne. Puhelinnumeroa tarvitaan myös, mikäli haastattelu toteutetaan puhelimen välityksellä.

Kehittämistyössä ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Henkilötietonne tallennetaan Word -tiedostona opinnäytetyöntekijän eli Heljä Rannan tietokoneeseen, joka on lukittu. Tiedot hävitetään välittömästi, kun opinnäytetyö on valmis eli arvioidusti marraskuussa 2020.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada haastattelu toteutettua joko fyysisesti tai puhelimitse.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Suostumus

Kehittämistyön kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Kehittämistyö kestää opinnäytetyön valmistumiseen saakka, arvioidusti marraskuuhun 2020.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietojanne ei siirretä ulkopuolisille.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä kehittämistyössä, niin olette rekisteröity kehittämistyön aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Kehittämistyössä kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.**Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja kehittämistyön tuloksia raportoitaessa**

Teistä kerättyä tietoa ja kehittämistyön aineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa kehittämistyössä.

Tietoja ei anneta kehittämistyön ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten kehittämistyöhön osallistuvien tunnistaminen ole mahdollista. Jos henkilötietoja käsitellään kehittämistyön aineistossa, se tehdään anonyymisti.

Kehittämistyön aineistoa säilytetään opinnäytetyöntekijän tietokoneella opinnäytetyön valmistumiseen saakka, eli arvioidusti marraskuuhun 2020.

Liite 3. Asukkaan suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta

Asukkaan suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta

Kehittämistyön nimi Opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille

Kehittämistyön tekijä Heljä Ranta / Metropolian Ammattikorkeakoulu

Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille. Opas toteutetaan opinnäytetyönä yhteistyössä Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa. Valmis opas julkaistaan Theseus -tietokannassa ja Helsingin Diakonissalaitoksen internetsivustolla, kun opinnäytetyö on valmis. Lisäksi se esitetään yhteistyökumppanille sovittuna ajankohtana ja haastatteluun osallistunut saa valmiin oppaan kotiin toimitettuna.

Minulle on selvitetty yllä mainitun kehittämistyön tarkoitus ja siinä käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen, että kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen, että kehittämistyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään kehittämistyön valmistuttua.

Haastattelu toteutetaan **tarvittaessa puhelimitse** tämän hetkisen tilanteen (koronapandemia) ja sen tuomien rajoitusten mukaan.

Allekirjoituksellani suostun siihen, että minua haastatellaan toukokuussa 2020 ja antamani tietoja käytetään kyseisen kehittämistyön tarpeisiin.

Allekirjoituksellani suostun myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

Voin halutessani keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa kohteluuni tai hoitooni Palvelutalo Hoiva Viikissä.

Haastattelu voidaan toteuttaa **omassa kodissani tai palvelutalon yleisissä tiloissa.**

Haluan, että haastattelu toteutetaan _____.

Päiväys: _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Liite 4. Työntekijän suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta

Työntekijän suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta

Kehittämistyön nimi Opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille

Kehittämistyön tekijä Heljä Ranta / Metropolian Ammattikorkeakoulu

Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa opas Palvelutalo Hoiva Viikin uusille asukkaille. Opas toteutetaan opinnäytetyönä yhteistyössä Palvelutalo Hoiva Viikin kanssa. Valmis opas julkaistaan Theseus -tietokannassa ja Helsingin Diakonissalaitoksen internetsivustolla, kun opinnäytetyö on valmis. Lisäksi se esitetään yhteistyökumppanille sovittuna ajankohtana ja haastatteluun osallistuja saa valmiin oppaan itselleen.

Minulle on selvitetty yllä mainitun kehittämistyön tarkoitus ja siinä käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että kehittämistyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Haastattelu toteutetaan **palvelutalon yleisissä tiloissa TAI tarvittaessa puhelimitse** tämän hetkisen tilanteen (koronapandemia) ja sen tuomien rajoitusten mukaan.

Allekirjoituksellani suostun siihen, että minua haastatellaan toukokuussa 2020 ja antamiani tietoja käytetään kyseisen kehittämistyön tarpeisiin.

Allekirjoituksellani suostun myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

Voin halutessani keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa kohteluuni ja työsuhteeseeni Diakonissalaitoksen Hoivalla.

Päiväys: _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Liite 5. Asukkaan teemahaastattelun runko

Asukkaan teemahaastattelun runko

Palvelutalo Hoiva Viikin asukas

1. Mihin palvelutalon sisäisiin palveluihin ja toimintoihin olisitte tarvinneet neuvoa ja ohjausta palvelutaloon muuttamisen jälkeen?

Esim. peruspalvelut, Diakonissalaitoksen Hoivan kotihoidon maksulliset palvelut, palvelutalon yleiset tilat ja niiden käyttö sekä viriketoiminta.

2. Mistä lähialueen palveluista olisitte halunneet tietää palvelutaloon muuttamisen jälkeen?

Mistä lähialueen palveluiden tiedoista olisi hyötyä uudelle asukkaalle? Esim. posti ja pankki.

3. Mitä yhteystietoja uudelle asukkaalle suunnatun oppaan olisi hyvä sisältää?

4. Mitä muuta tietoa oppaassa olisi hyvä olla?

Onko jotain muuta tietoa, josta uusi asukas hyötyisi muuton jälkeen tai tuntisi olonsa turvalliseksi uudessa ympäristössään?

5. Missä muodossa oppaan olisi hyvä olla?

Esim. nidottu paperinen kokonaisuus, muovikansio, joka koostuu A4-kokoisista lehtisistä tai internetistä saatavilla oleva tulostettava materiaali.

Liite 6. Työntekijän teemahaastattelun runko

Työntekijän teemahaastattelun runko

Diakonissalaitoksen Hoivan työntekijä

1. Mihin palveluihin ja toimintoihin uudet asukkaat tarvitsevat neuvoa ja ohjausta muuton jälkeen? Mistä palveluista ja toiminnoista palvelutalon uudet asukkaat kyselevät muuton jälkeen?
2. Mistä palvelutalon sisäisistä palveluista ja toiminnoista uuden asukkaan olisi hyvä tietää palvelutaloon muuttamisen jälkeen?

Esim. peruspalvelut, Diakonissalaitoksen Hoivan maksulliset kotihoidon palvelut, palvelutalon yleiset/yhteiset tilat ja niiden käyttö sekä viriketoiminta.

3. Mistä lähialueen palveluista uuden asukkaan olisi hyvä tietää?

Esim. posti, kauppa, kirjasto, kirkko

4. Mitä yhteystietoja uudelle asukkaalle suunnatun oppaan olisi hyvä sisältää?
5. Mitä muuta tietoa oppaan olisi hyvä sisältää?