

Laura Sallila

**SOITELAINEN MALLI IKÄÄNTYNEIDEN KUNTOUTTAVASTA
PÄIVÄTOIMINNASTA**

Kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvaus tuotekehittelyprojektina

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Hoitotyön koulutusohjelma
Marraskuu 2020**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2020	Tekijä/tekijät Laura Sallila
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
Työn nimi SOITELAINEN MALLI IKÄÄNTYNEIDEN KUNTOUTTAVASTA PÄIVÄTOIMINNASTA. Kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvaus tuotekehittelyprojektina		
Työn ohjaaja Anne Prest	Sivumäärä 69+2	
Työelämäohjaaja Hanna Saarinen		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tuotekehittelyprojektina palvelukuvaus Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle. Kuntouttavassa päivätoiminnassa toteutettiin vuoden 2019 aikana sisäinen kehittämishanke, jonka myötä päivätoiminnassa on kehitetty uusia toimintamalleja asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi. Kuntouttavan päivätoiminnan kehittämistyötä on tehty Kokkolan päivätoiminnassa, mutta tavoitteena on jalkauttaa uusia toimintatapoja myös Soiten maakunnissa järjestettäviin päivätoimintoihin.</p> <p>Opinnäytetyön päätavoitteena oli suunnitella palvelukuvaus, josta kotona asuva ikääntynyt ja hänen omaisensa/läheisensä saavat mahdollisimman kattavaa tietoa siitä, mitä kuntouttavan päivätoiminnan palvelukokonaisuus pitää sisällään, mitä asiakkaalle luvataan tarjota ja mitä palvelulla tavoitellaan. Päivätoiminnan sidosryhmien näkökulmasta tavoitteena oli, että palvelukuvauksen avulla sidosryhmille muodostuu käsitys siitä, miten kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan Soiten alueella toiminnassa tapahtuneiden muutosten myötä. Lisäksi tavoitteena oli, että palvelukuvauksen avulla voidaan lisätä päivätoiminnan tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden näkyvyyttä ja osoittaa, millainen hyöty palvelusta on asiakkaalle hyvinvointia, toimintakykyä sekä kotona asumista tukevana palveluna. Organisaation näkökulmasta palvelukuvauksen tavoitteena oli yhtenäistää Soiten alueen päivätoimintojen toimintatavat sekä toimia työtä ohjaavana manuaalina ja työhön perehdyttämisen tukena.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tuotekehittelyprojektina mukaillen Jämsän ja Mannisen (2000) tuotekehitysmallia. Projektin pohjautui työelämälähtöiseen tuotekehityksen tarpeeseen. Tuotekehitys toteutettiin asiantuntijalähtöisesti, yhteistyössä työelämän kanssa. Tuotekehityksessä hyödynsin tuotteistamiseen liittyvää teoriaa, myös Soiten toimintaa koskevat arvot ohjasivat palvelukuvauksen laadintaa.</p> <p>”Kuntouttavan päivätoiminnan toimintaperiaatteet ja myöntämisperusteet” -palvelukuvaus tulee käyttöön sähköisenä materiaalina Soiten internet-sivustolle. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvaus on näkyvä viesti niin asiakkaille ja heidän omaisilleen/läheisilleen, kuin myös päivätoiminnan sidosryhmille. Palvelukuvaus vahvistaa mielikuvaa siitä, miten palvelu tuotetaan Soitessa ja millainen merkitys päivätoiminnalla on ikääntyneen toimintakykyä ja kotona asumista tukevana palveluna. Palvelukuvauksessa kuvattujen toimintaperiaatteiden avulla uusien käytäntöjen jalkauttaminen ja yhtenäistäminen, kuin myös työntekijöiden perehdyttäminen päivätoiminnoissa helpottuu.</p>		
Asiasanat Ikääntynyt, kuntouttava päivätoiminta, palvelukuvaus, toimintakyky, tuotekehittelyprojekti		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date November 2020	Author Laura Sallila
Degree programme Bachelor of Health Care, Nursing		
Name of thesis SOITE'S MODEL OF REHABILITATIVE DAY ACTIVITIES FOR THE ELDERLY. Service Description of Rehabilitative Day Activities as Product Development Project		
Instructor Anne Prest		Pages 69 + 2
Supervisor Hanna Saarinen		
<p>The purpose of the thesis was to produce a service description for Soite's rehabilitative day activities for the elderly as a product development project. During 2019, an internal development project was carried out in rehabilitative day activities, which has led to the development of new operational models in day activities to strengthen customer focus. The development of rehabilitative day activities has been carried out in Kokkola day activities centre, but the objective is to introduce new policies into daytime activities in Soite region as well.</p> <p>The main objective of the thesis was to design a description of services in which the aged person living at home and his/her relatives receive the most comprehensive information about what the rehabilitative day activity service includes. what the customer is offered and what the service pursues. From the point of view of interest groups in the day activities, the aim for service description was to form a sense of how rehabilitative day activities are produced by changes in operations in the Soite region. In addition, the aim for the service description was to increase the visibility of the goal-effectiveness and effectiveness of day activities and to demonstrate the benefits of the service to the customer as well as well-being, functioning and living at home. From the organization's point of view, the aim of the service description was to unify the modes of operation of the Soite region, as well as to act as a manual to guide the work and support for orientation.</p> <p>The thesis was implemented as a product development project, paraphrasing the product development model of Jämsä and Manninen (2000). Product development was carried out on an expert basis, in cooperation with working life. In product development, the author took advantage of the theory of productization, the values of Soite's operation also guided the preparation of the service description.</p> <p>The "Rehabilitative Day Activities Policy and Criteria" -Service description will be used as electronic material on Soite's website. The service description of rehabilitative day activities for the elderly is a visible message both to customers and their relatives, and to interest groups in day activities. The description of the service reinforces the image of how the service is produced in Soite and the importance of day activities as a service to support the functional ability of the elderly and those living at home. Through the policies described in the service description, further refinement and harmonization of new practices, as well as the orientation of workers in day activities will be simplified.</p>		
Key words Elderly, functional ability, product development project, rehabilitative day activities, service description		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 IKÄÄNTYMINEN JA TOIMINTAKYKY	3
2.1 Ikääntynyt henkilö käsitteenä	3
2.2 Toimintakyky käsitteenä	4
2.3 Toimintakyvyn ulottuvuudet.....	5
3 IKÄÄNTYNEIDEN KOTONA ASUMISTA TUKEVAT SOSIAALIPALVELUT.....	9
3.1 Ikääntyneiden palvelujärjestelmää ohjaava lainsäädäntö ja strateginen ohjaus	9
3.2 Ikääntyneiden sosiaalipalvelut.....	10
3.3 Kuntouttava päivätoiminta osana ikääntyneiden sosiaalipalvelujärjestelmää.....	11
3.4 Ikääntyneiden kotona asumista tukevat avopalvelut Soiten alueella.....	12
3.4.1 Asiakasohjaus ja avopalvelut	13
3.4.2 Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta Soiten alueella.....	14
3.5 Päivätoiminnan merkitys ja vaikuttavuus kotona asumista tukevana palveluna.....	16
4 TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN PÄIVÄTOIMINNASSA	19
4.1 Toimintakyvyn kokonaisvaltainen arviointi.....	19
4.1.1 RAI-arviointi	21
4.1.2 Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö SPPB	21
4.1.3 Psykkisen hyvinvoinnin mittari PWB	22
4.2 Toimintakykyä tukeva asiakassuunnitelma	22
4.3 Kuntouttava ja toimintakykyä edistävä työote	23
4.4 Toimintakyvyn tukemisessa käytettävät aktiviteetit ja käytännön menetelmät.....	24
4.5 Toimintakyvyn tukemisen prosessin arviointi.....	27
5 TUOTEKEHITTELYPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT	28
5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	28
5.2 Soiten ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäinen kehittämishanke.....	28
5.3 Palvelujen tuotteistaminen sosiaali- ja terveystalalla	29
5.3.1 Sosiaali- ja terveystalalan tuote.....	30
5.3.2 Tuotteistamisen luonne.....	30
6 TUOTEKEHITTELYPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN	34
6.1 Projektioorganisaatio ja toimintaympäristö.....	35
6.2 Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistaminen.....	37
6.3 Palvelukuvauksen ideointi- ja luonnosteluvaihe	39
6.4 Palvelukuvauksen kehittäminen.....	43
6.5 Palvelukuvauksen viimeistely ja arviointi	46
6.6 Projektin aikataulu ja budjetti	47
7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	50
7.1 Eettisyys	50
7.2 Luotettavuus.....	52
8 POHDINTA	55

8.1 Ammatillinen kasvu	55
8.2 Opinnäytetyön hyödynnettävyys	58
8.3 Jatkokehittämishaasteet	60

LÄHTEET.....	61
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Toimintakyvyn osa-alueet ja niiden suhde toisiinsa.....	6
KUVIO 2. Soiten Asiakasohjauksen ja avopalveluiden erilaisia tukipalvelumahdollisuuksia.....	14
KUVIO 3. Soiten jäsen- ja sopimuskunnat.....	15
KUVIO 4. Esimerkkejä kuntouttavassa päivätoiminnassa käytettävistä toiminnallisista menetelmistä.....	26
KUVIO 5. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan prosesikuvaus QPR-mallinuksella.....	31
KUVIO 6. Tuotteistamisprosessin eteneminen.....	34
KUVIO 7. Tuotekehittelyprojektin projektiorganisaatio.....	36
KUVIO 8. Uuden tuotteen kehittäminen.....	38
KUVIO 9. Palvelukuvauksen sisältö.....	42
KUVIO 10. Tuotekehittelyprojektin aikataulu.....	48

KUVAT

KUVA 1. Ystävyyttä päivätoiminnassa.....	18
KUVA 2. Päivätoiminnan erilaisia aktiviteetteja.....	25

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden hyvinvoinnin ja palvelujen kehittämisen valtakunnalliset tavoitteet korostavat ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämistä ja kotona asumisen tukemista (Helin & Von Bonsdorff 2016, 426; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a). Kotona asuu 93 prosenttia kaikista 75 vuotta täyttäneistä, ja yhä useampi ikääntynyt asuu kotona erilaisten tukitoimien, kuten kotihoidon ja kotiin annettavien tuki- ja palveluiden turvin (Lintunen 2019; Penttinen, Kehusmaa, Havulinna, Alastalo 2018). Kotona asuvien sekä yksin asuvien ikääntyneiden absoluuttinen määrä kasvaa huomattavasti myös seuraavien vuosikymmenien aikana. Siksi vanhushpalveluja sekä kotona asumista tukevia palveluja tarvitaan lähivuosikymmeninä selvästi nykyistä enemmän. Vaikka suurin osa ikääntyneistä pärjää itsenäisesti, kasvaa avun tarve erityisesti viimeisinä elinvuosina. (Sisäasiainministeriö 2012, 21; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a.)

Pitenevä elinikä merkitsee väistämättä myös lisääntyvää sairastavuutta ja toimintakyvyn heikkenemistä, jotka hankaloittavat selviytymistä arkielämän vaatimuksista. Ikääntyvän väestön kasvusta seuraakin kysymys siitä, kuinka tuetaan ikääntyneiden elämänlaatua ja toimintakykyä sekä turvallista kotona asumista. (Heikkinen, Kauppinen & Laukkanen 2016, 278; Sarvimäki, Heimonen & Mäki-Petäjä-Leinonen 2010, 16.) Ikääntyneen itsenäiseen asumiseen sekä arjesta suoriutumiseen vaikuttavat toimintakyvyn fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset ulottuvuudet. Myös toiminnan vajaukset ja sairaudet, yhdessä ympäristön asettamien vaatimusten kanssa, haastavat arjessa selviytymistä ja voivat alentaa elämänlaatua. Nämä johtavat herkästi kotona asumista uhkaaviksi tekijöiksi. (Strandberg & Tilvis 2016, 444; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 17.)

Ikääntyneiden arjessa selviytymistä voidaan tukea esimerkiksi järjestämällä ikääntyneille ryhmätointia, joka tähtää ikääntyneiden toimintakyvyn ja voimavarojen tukemiseen. Ryhmään kuulumisen kantaa myös ikääntyneen arkea eteenpäin – kuulumisen johonkin ryhmään vähentää koettua yksinäisyyttä, antaa ikääntyneelle kokemuksia ja elämyksiä sekä vaikuttaa turvallisuuden tunteeseen. (Brand, Holmi & Kuikka 2013, 7; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 17.)

Muun muassa ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä tukevaa toimintaa. Keski-Pohjanmaalla ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymä Soiten toimintana. Kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu kotona asuville ikääntyneille, ja toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kotona asumista sekä

omaishoitajien jaksamista. (Soite 2019.) Idea tämän opinnäytetyön aiheesta nousi oman työni myötä Soiteessa ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan ohjaajana sekä päivätoiminnassa toteutetun sisäisen kehittämishankkeen projektityöntekijänä. Soiten ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa toteutettiin vuoden 2019 aikana sisäinen kehittämishanke, jonka myötä on kehitetty uusia toimintamalleja päivätoiminnan asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ja kotona asumisen tukemiseksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tuotekehittelyprojektina palvelukuvaus Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle. Opinnäytetyön päätavoitteena on suunnitella palvelukuvaus, josta kotona asuva ikääntynyt ja hänen omaisensa/läheisensä saa mahdollisimman kattavaa tietoa siitä, mitä kuntouttavan päivätoiminnan palvelukokonaisuus pitää sisällään, mitä asiakkaalle luvataan tarjota ja mitä palvelulla tavoitellaan. Päivätoiminnan sidosryhmien näkökulmasta tavoitteena on, että palvelukuvauksen avulla päivätoiminnan sidosryhmille muodostuu käsitys siitä, miten kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan Soiten alueella toiminnassa tapahtuneiden muutosten myötä. Lisäksi tavoitteena on, että palvelukuvauksen avulla voidaan lisätä päivätoiminnan tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden näkyvyyttä ja osoittaa, millainen hyöty palvelusta on asiakkaalle hyvinvointia, toimintakykyä sekä kotona asumista tukevana palveluna. Organisaation näkökulmasta palvelukuvauksen tavoitteena on yhtenäistää Soiten alueen päivätoimintojen toimintatavat sekä toimia työtä ohjaavana manuaalina ja työhön perehdyttämisen tukena.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen olen rakentanut valikoimalla siihen opinnäytetyön aiheen sekä tuotekehittelyprojektin toteuttamisen kannalta oleellisia näkökulmia ja teoriaa. Teoreettisessa viitekehityksessä avaan aiheeseen liittyvät keskeiset käsitteet, joita opinnäytetyössäni ovat ikääntynyt, kuntouttava päivätoiminta, palvelukuvaus, toimintakyky ja tuotekehittelyprojekti. Kuvaan työssäni myös ikääntyneiden sosiaalipalvelujärjestelmää kotona asumisen tukemisen näkökulmasta sekä ikääntyneiden palvelujärjestelmää ohjaavaa lainsäädäntöä. Kuntouttavan päivätoiminnan kehittämishankkeen projektityöntekijänä vastasin projektin viestinnästä ja raportoinnista, joten tässä opinnäytetyössä käytän näitä raportteja myös lähteenä. Myös opinnäytetyössä esitetyt valokuvat ovat ottamiani.

Opinnäytetyö on toteutettu tuotekehittelyprojektina mukailleen Jämsän ja Mannisen (2000) tuotekehitysmallia. Tässä opinnäytetyössä kuvaan tuotekehittelyprojektin etenemisen edellä mainitun tuotekehitysmallin mukaan. Tuotekehittelyprojektin tuotoksena syntyi Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle palvelukuvaus ”Kuntouttavan päivätoiminnan toimintaperiaatteet ja myöntämisperusteet”. Palvelukuvaus julkaistaan Theseuksessa ja on luettavissa erillisenä liitetiedostona opinnäytetyön yhteydessä.

2 IKÄÄNTYMINEN JA TOIMINTAKYKY

Ikääntyneiden ihmisten toimintakyvyn sekä kotona asumisen tukeminen on yhteiskuntamme vanhuspolitiikan keskeinen tavoite. Sosiaali- ja terveystalvelujen tehtävänä on huolehtia, että iäkkään henkilön toimintakykyä ylläpidetään erilaisin ennaltaehkäisyn ja kuntoutuksen keinoin. (Penttinen ym. 2018.) Ikääntynyt henkilö sekä toimintakyky ovat opinnäytetyössäni keskeisiä käsitteitä, ja tässä luvussa avaan näitä käsitteitä tarkemmin.

2.1 Ikääntynyt henkilö käsitteenä

Ikääntyminen on yksilöllinen prosessi, johon liittyy biologisia, fysiologisia sekä psykososiaalisia tekijöitä (Bodin & Kareliuksen 2018, 1). Myös geneettiset tekijät yhdessä elintapojen sekä elinympäristön kanssa vaikuttavat yksilölliseen ikääntymiseen (Bravell 2011, 111–112). Kirjallisuudessa ikääntyneelle henkilölle ei kuitenkaan ole yksiselitteistä määritelmää eikä määritelmää sille, milloin vanhuus alkaa. Kirjallisuudesta löytyy useita vanhenemiseen liittyviä teorioita, mutta vanhuuden tarkkaa alkamisikää on myös hankala määrittää vanhuuden elämänvaiheen yksilöllisyyden vuoksi. (Goebeler 2009, 16; Bodin & Kareliuksen 2018, 1.)

Nykyisin vanheneminen ja vanhuus nähdään monikasvoisena ilmiönä. Siksi ikääntymistä koskevissa tutkimuksissa käsitelläänkin kysymystä vanhenemisen ja vanhuuden diversiteetistä ja heterogeenisyydestä. Diversiteetillä viitataan ikääntyneiden ryhmien välisiin eroihin, eli ikääntyneet ovat hyvin erilaisia suhteessa ikäänsä. Heterogeenisuus viittaa taas ikääntyneiden yksilöiden välisiin eroihin. Ikääntymistä ja vanhuutta koskevissa tutkimuksissa puhutaankin ikääntyvistä ja ikääntyneistä henkilöistä käsittein ”nuoret vanhat” (65–74), ”vanhat vanhat” (75–84) ja ”vanhoista vanhimmat”, joilla tarkoitetaan yleensä yli 85-vuotiaita henkilöitä. (Koskinen, 4.)

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, (28.12.2012/980) ikääntyneen henkilön määritelmä muodostuu joko vanhuuseläkkeeseen oikeuttavan iän tai toimintakyvyn perusteella. Tässä lain 3 §:ssä määritellään ikääntyneeksi väestöksi vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä oleva väestö. Iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa sen sijaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan

ikään liittyvän rappeutumisen johdosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980, § 3.)

Opinnäytetyössäni käytän ikääntyneen määritelmää nojaten Suomen lainsäädännössä määriteltyihin käsitteisiin ikääntyneestä henkilöstä sekä ikääntyneestä väestöstä. Käytän opinnäytetyössäni tätä lähestymistapaa, sillä myös Soiten palveluissa käytetään käsitteitä ikääntynyt väestö tai iäkäs henkilö. Esimerkiksi Soiten tuottaman ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan myöntämisperusteissa määritellään, että kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaita ovat kotona asuvat *ikääntyneet* sekä tukea tarvitsevat henkilöt, joiden fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky on alentunut tai on vaarassa alentua.

2.2 Toimintakyky käsitteenä

Toimintakyky on laajasti ihmisen hyvinvointiin liittyvä käsite, joka kuvataan usein tasapainotilana yksilön kykyjen, elin- ja työympäristön sekä omien tavoitteiden välillä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019; Pohjolainen 2007, 7). Toimintakyky on ihmisen kykyä selviytyä päivittäisen elämänsä tehtävistä itseään tyydyttävällä ja turvallisella tavalla – hänen omassa elinympäristössään. Toimintakyky ilmenee arjessa muun muassa aktiivisuutena harrastuksissa ja selviytymisenä jokapäiväisistä askareista ja arkielämän tehtävistä, kuten itsestä, kodista ja läheisistä huolehtimisesta. (Sainio, Koskinen, Sihvonen, Martelin & Aromaa 2016, 50; Pohjolainen 2007, 7.) Lähdesmäki ja Vornanen (2009, 21) kuvaavat toimintakyvyn tarkoittavan sitä, että ikääntynyt selviytyy erilaissa tilanteissa ja pystyy toimimaan halumallaan tavalla.

Toimintakyvyn tarkastelukulmana on usein toimintakyvyn ja ympäristön välinen suhde, sillä yksilö ja ympäristö toimivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Näin ollen toimintakykyä ei ole eduksi tarkastella erillään yksilön elinympäristöstä. (Pohjolainen 2007, 7; Lähdesmäki & Vornanen 2009, 17.) Yksilön valmiudet, kyvyt ja tavoitteet yhdessä ympäristön vaatimusten ja toimintaedellytysten kanssa, muovaavat ikääntyneen arkea ja toimintakykyä vaikuttaen jokapäiväiseen elämään ja sen laatuun (Pohjolainen 2009a, 23). Ympäristön vaatimuksilla ja toimintaedellytyksillä tarkoitetaan muun muassa asuntoa ja muuta elinympäristöä. Nämä vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten paljon toimintakyvyn rajoitukset hankaloittavat päivittäisistä toiminnoista selviytymistä. (Strandberg & Tilvis 2016, 444.)

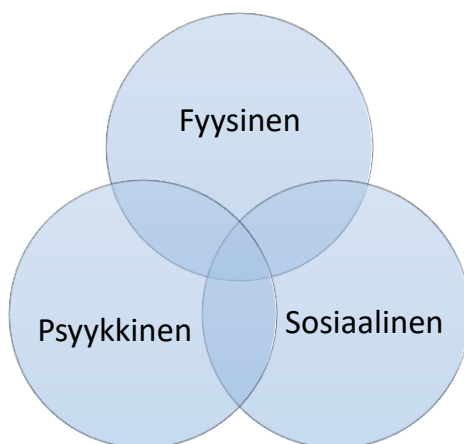
Myös ympäristötekijät, kuten esteettömyys, asenteet, käytössä oleva teknologia, palvelut ja toisen henkilön apu vaikuttavat suoriutumiseen jokapäiväisessä elämässä (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 17; Muistiliitto 2017).

Ihmisen vanhenemiseen liittyy luonnollisia ikääntymismuutoksia ja usein myös sairauksia, jotka vaikuttavat ikääntyneen toimintakykyyn. Toimintakyvyn heikkenemisen taustalla on useimmiten yksi tai useampi pitkäaikaissairaus. Toimintakyvyn muutoksiin vaikuttavat myös elämän varrella ilmenneet tekijät, kuten elintavat, sairaudet ja vammat. (Vuori 2016, 14.) Pitkälä, Valvanne ja Huusko (2016, 451) huomauttavat, että toimintakyvyn heikentymistä ei tulisi tulkita yksinomaan vanhenemiseen liittyväksi ilmiöksi. Ikääntyneiden tärkeimpiä toimintakykyä heikentäviä sairauksia ovat muun muassa Alzheimerin tauti sekä muut muistisairautta aiheuttavat sairaudet, tuki- ja liikuntaelinsairaudet kuten nivelrikko, aivohalvauksen jälkitila sekä sydänsairaudet. (Pitkälä ym. 2016, 451.)

Toimintakyky on opinnäytetyöni keskeisimpiä käsitteitä, koska ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta rakentuu asiakkaan toimintakyvyn tukemisen ympärille. Ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja tuetaan muun muassa kuntouttavalla työotteella sekä erilaisten toimintojen harjoittamisen avulla, huomioiden toimintakyvyn eri osa-alueet. Kuntouttavalla ja toimintakykyä tukevalla toiminnalla voidaan ennaltaehkäistä ikääntyneen toimintakyvyn heikkenemistä. Tällä myös luodaan pohja ikääntyneen kotona asumiselle. Luvussa 4 käsittelen laajemmin kokonaisvaltaista toimintakyvyn tukemisen prosessia ja kuinka tämä toteutuu kuntouttavassa päivätoiminnassa.

2.3 Toimintakyvyn ulottuvuudet

Toimintakykyä tarkastellaan usein osa-alueittain fyysisenä, psyykkisenä sekä sosiaalisena toimintakykenä, sillä ihmisellä on näihin kaikkiin osa-alueeseen liittyviä tarpeita ja voimavaroja (KUVIO 1; Ketunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2017, 9). Vanhenemista koskevissa tutkimuksissa tarkastellaan usein niitä vanhenemisen aiheuttamia muutoksia, jotka ilmenevät edellä mainituissa toimintakyvyn osa-alueissa. Vaikka toimintakyky on moniulotteinen käsite, kytkeytyvät toimintakyvyn eri ulottuvuudet silti toisiinsa ja toimivat dynaamisessa vuorovaikutuksessa yksilön ja ympäristön kanssa. (Kan & Pohjola 2012, 12.)



KUVIO 1. Toimintakyvyn osa-alueet ja niiden suhde toisiinsa (mukaillen Ollila, Hakkarainen, Kan & Lehtonen 2020, 52)

Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan elimistön toiminnallista kykyä selviytyä sille asetetuista fyysistä ponnistelua vaativista, yksilölle itselleen tärkeistä arjen tehtävistä. Fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä elimistön fysiologisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi fysiologiset perustoiminnot ja kehon koostumus, lihasvoima, hapenottokyky, kestävyyskunto, nivelten liikkuvuus sekä havaintomotoriikka (tasapaino, kehon asennon ja liikkeiden hallinta, reaktio- ja liikeaika). Fyysistä toimintakykyä lähellä oleva käsite on liikuntaelimistön toimintakyky, joka ilmenee kykynä liikkua ja liikuttaa itseään. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019; Pohjolainen 2009b, 49.) Kyky liikkua itsenäisesti, joko apuvälineen kanssa tai ilman, luo perustan ikääntyneen itsenäiselle suoriutumiseen ja selviytymiseen sekä mahdollistaa osallistumisen erilaisiin toimintoihin omien halujensa ja tarpeidensa mukaan (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019).

Arvioitaessa ikääntyneen fyysistä toimintakykyä, tarkastelun kohteena on usein päivittäisistä toiminnoista selviytyminen, sillä suoriutuminen päivittäisistä perustoiminnoista on edellytys itsenäiselle asumiselle. Päivittäisillä toiminnoilla tarkoitetaan arkielämän sujumisen kannalta keskeisten asioiden tekemistä. (Heikkinen ym. 2016, 291.) Päivittäistoiminnoista suoriutuminen edellyttää fyysisen toimintakyvyn lisäksi psyykkistä, kognitiivista sekä sosiaalista toimintakykyä, joka kuvaa myös toimintakyvyn ulottuvuuksien kytkeytymistä toisiinsa (Muistisairaana päivittäistoiminnoista suoriutumisen tukeminen – Lääkkeettömät menetelmät hoitotyössä: Hoitotyön suositus: 2019).

Päivittäisistä toiminnoista selviytymisen arvioinnissa voidaan erottaa kaksi tekijää: päivittäiset perustoiminnot (ADL) ja asioiden hoitamiseen liittyvät toiminnot (IADL). ADL-toiminnot (Activities of Daily Living) muodostuvat arjessa esimerkiksi syömiseen, peseytymiseen, pukeutumiseen sekä sisällä

ja ulkona liikkumiseen liittyvistä toiminnoista. Asioiden hoitamiseen liittyvät IADL-toiminnot (Instrumental Activities of Daily Living) kuvastavat puolestaan välineellisiä toimintoja, jotka ovat astetta monimutkaisempia toimintoja. IADL-toiminnot sisältävät muun muassa kotiaskareiden hoitoon liittyviä kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvia toimintoja kuten aterioiden valmistaminen, kodin hoitaminen, kaupassa asiointi, kulkuvälineillä liikkuminen sekä puhelimen käyttö, raha-asioiden ja lääkkeiden hoitaminen. (Sainio ym. 2016, 61; Toimintakyvyn arviointi: Käypä Hoito -suositus, 2016; Sulander 2014, 46–47; Pitkälä ym. 2016, 449.) Ikääntymiseen ja pitkäaikaissairauksiin voi liittyä toimintakyvyn asteittaista heikentymistä, joka ilmenee muun muassa vaikeuksina päivittäisissä toiminnoissa ja päivittäisten toimintojen karsiutumisenä. Vaikeudet päivittäisissä toiminnoissa alentavat usein ikääntyneen elämänlaatua ja supistavat ikääntyneen itsenäisen elämän edellytyksiä. (Pitkälä ym. 2016, 449; Heikkinen ym. 2016, 291–293.)

Psyykkinen toimintakyky on käsitteenä laaja-alainen ja se määräytyy eri tavoin, riippuen tarkastelunäkökulmasta. Laajasti tarkasteltuna sillä tarkoitetaan kykyä ottaa vastaan ja käsitellä tietoa, kykyä tuntea ja kokea sekä muodostaa käsityksiä ympäröivästä maailmasta. Psyykkisen toimintakyvyn osaluokiksi voidaan katsoa kuuluvaksi kognitiiviset toiminnot, joita ovat ihmisen tiedonkäsittelyyn, kuten muistiin, hahmottamiseen, ymmärtämiseen, kieleen, päätöksentekoon, tarkkaavaisuuteen ja oppimiseen liittyvät toiminnot. Psyykkiseen toimintakykyyn lukeutuu myös persoonallisuus (luonteenpiirteet, minäkäsitys, itsearvostus), mielenterveys ja psyykkinen hyvinvointi (mieliala, tunne-elämä), kuin myös asenteet, tarpeet ja toiveet, luovuus ja viisaus sekä elämänhallinta (tilanteiden hallinta, sopeutuminen, selviytymiskeinot, ongelmatilanteiden käsittely). (Heimonen 2009a, 56.) Ikääntyneen psyykkisessä toimintakyvyssä ei välttämättä tapahdu suuria muutoksia, ellei erityisiä heikentäviä tekijöitä esiinny. Esimerkiksi muistisairaus on etenevä sairaus, johon liittyy kognition heikentyminen, joka edetessään vaikeuttaa päivittäisissä toiminnoissa selviytymistä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 186.)

Sosiaaliselle toimintakyvylle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää, sen sijaan käsitteelle on useita kuvaavia malleja ja teorioita. Kattavan määritelmän mukaan sosiaalisen toimintakyvyn kokonaisuus muodostuu yksilön, sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisissä dynaamisissa vuorovaikutussuhteissa. Sosiaalinen toimintakyky on yhtäältä kykyä tulla toimeen yhteiskunnassa vallitsevien arvojen ja normien mukaisesti, toisaalta se on selviytymistä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteissa ja oman toimintaympäristön rooleista. Sosiaalisen toimintakyvyn osaluokki ilmenee arjessa esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, sosiaalisena aktiivisuutena sekä osallisuuden kokemuksina. (Simonen 2009, 65; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Sosiaalinen toimintakyky edellyttää myös fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä. Toimintakyvyn eri osa-alueet myös vaikuttavat monella tavalla ikääntyneen sosiaaliseen toimintaan. Esimerkiksi heikko liikkumiskyky voi rajoittaa ikääntyneen mahdollisuuksia osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan, jolloin elinpiiri kaventuu, ja tämä voi johtaa puolestaan kognition ja toimintakyvyn heikkenemiseen. (Karttunen 2009, 24; Tiikkainen 2016, 290.) Eräs keino tukea ikääntyneen kodin ulkopuolisia vuorovaikutussuhteita ja ehkäistä yksinäisyyttä on tarjota ikääntyneille esimerkiksi ryhmämuotoista toimintaa, kuten kuntouttavaa päivätoimintaa. Tarkastelen ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa seuraavassa luvussa, jossa käsittelen ikääntyneiden sosiaalipalvelujärjestelmää ja ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa osana ikääntyneille tarkoitettuja tukipalveluja.

3 IKÄÄNTYNEIDEN KOTONA ASUMISTA TUKEVAT SOSIAALIPALVELUT

Tässä luvussa kuvaan ikääntyneiden sosiaalipalvelujärjestelmää ja ikääntyneiden sosiaalipalveluita ohjaavaa lainsäädäntöä sekä laatusuosituksia. Kuntouttava päivätoiminta on yksi opinnäytetyöni keskeisistä käsitteistä, koska Soiten ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta toimii opinnäytetyöni toimintaympäristönä. Luvussa tarkastelen myös kuntouttavaa päivätoimintaa osana ikääntyneille tarkoitettuja tukipalveluja sekä kuntouttavan päivätoiminnan merkitystä ja vaikuttavuutta ikääntyneiden kotona asumista tukevana palveluna. Luvussa myös esittelen, kuinka ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymä Soiten alueella.

3.1 Ikääntyneiden palvelujärjestelmää ohjaava lainsäädäntö ja strateginen ohjaus

Suomessa vanhuspalveluja määrittävät ja ohjaavat lukuisat lait ja suositukset. Vanhustenhuollon keskeiset säännökset muodostuvat sekä yleis- että erityislakeista. Niin sanottuja yleislakeja ovat sosiaalihoitolaki (30.12.2014/1301) ja laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Iäkkäiden palveluja ohjaavia erityislakeja ovat laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalokuntayhtymästä (28.12.2012/980), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) sekä laki omaishoidon tuesta (937/2005). (Kaskiharju 2019; Mäki-Petäjä & Karvonen-Kälkäjä 2017, 9–14.)

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalokuntayhtymästä (28.12.2012/980) määritellään kuntien velvollisuudeksi järjestää iäkkäälle henkilölle laadukkaita, oikea-aikaisia ja riittäviä sosiaali- ja terveystalokuntayhtymästä. Kuntien tehtävänä on tukea sekä järjestää iäkkäiden henkilöiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita ja toimenpiteitä ikääntyneiden toimintakyvyn mukaisesti. (Penttinen ym. 2018.) Lain Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalokuntayhtymästä (980/2012, § 14) mukaan iäkkään henkilön hoito ja huolenpito toteutetaan ensisijaisesti hänen yksityiskotiinsa tai muuhun kodinomaiseen asuinpaikkaansa järjestettävillä sosiaali- ja terveystalokuntayhtymästä.

Myös kansalliset suositukset, selvitykset ja erilaiset kehittämissuunnitelmat ohjaavat sekä kuntia että muita ikääntyneiden palveluja tuottavia tahoja panostamaan ikäihmisten toimintakyvyn tukemiseen sekä kotona asumista tukevien, ennalta ehkäisevien palvelujen järjestämiseen (Hyytiälä & Peltomaa 2013, 1). Ikääntyneiden palvelujärjestelmää ohjaa muun muassa laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2020–2023). Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja Suomen Kuntaliiton antaman laatusuosituksen tarkoituksena on tukea vanhuspalvelulain toimeenpanoa ja toimia iäkkäiden ihmisten palvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineenä. Laatusuositus on tarkoitettu ensisijaisesti iäkkäiden palvelujen kehittämisen ja arvioinnin tueksi kuntien päättäjille ja johtajille. Myös sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat, alan ammattilaiset, kuin myös kolmannen sektorin toimijat voivat hyödyntää suositusta omassa toiminnassaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a.)

3.2 Ikääntyneiden sosiaalipalvelut

Koska sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja näitä ohjaavaa lainsäädäntöä on paljon, ryhmitellään palveluja usein elinkaarimallin mukaisesti lapsiperheiden, aikuisten ja ikäihmisten palveluihin, vaikka nämä perustuisivatkin samaan lainsäädäntöön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020b). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2017) määrittelee iäkkäiden palveluiden olevan

sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on edistää ja tukea iäkkäiden henkilöiden toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä sosiaalista hyvinvointia ja turvallisuutta.

Ikääntyneiden sosiaaliturva käsittää toimeentuloturvan sekä erilaiset palvelut, jotka järjestetään osana sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Ikääntyneiden sosiaalipalveluita ovat muun muassa kotona asumista tukevat palvelut kuten kotihoito, kotiin annettavat tukipalvelut, sosiaalityö, omaishoidon tuki, perhehoito sekä palvelu- ja laitosasuminen. Ikääntyneille suunnattujen sosiaalipalveluiden tehtävänä on tukea ikääntyneitä erilaisissa elämäntilanteissa. Ikääntyneiden sosiaalipalveluilla tuetaan laajasti iäkkäitä henkilöitä ja tavoitteena on vahvistaa ikääntyneiden hyvinvointia edistäviä olosuhteita ja ikääntyneiden toimintakykyä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017; Sosteri 2018.) Sosiaalipalvelujen myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin, joka perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin palvelun tarpeesta. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan kuitenkin aina välittömästi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020c.)

Kunnilla on palvelujen järjestämismvastuu ja niiden tehtävänä on järjestää ikääntyneen väestön sosiaali- palvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin heidän hyvinvointinsa, sosiaalinen turvallisuutensa ja toimintakykynsä edellyttävät. Vaikka kunnilla on palvelujen järjestämismvastuu, voivat kunnat tuottaa palvelut itse tai järjestää palveluja myös yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Kunnat voivat myös ostaa palvelut muilta kunnilta, kuntayhtymiltä tai yksityisiltä palveluntuottajilta. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2020b.) Kunnan on järjestettävä ikääntyneiden palvelut niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, § 7). Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan perustuslaillista oikeutta samanarvoiseen kohteluun (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731).

3.3 Kuntouttava päivätoiminta osana ikääntyneiden sosiaalipalvelujärjestelmää

Kuntouttava päivätoiminta on osa ikääntyneille suunnattuja sosiaalipalveluita ja heille tarkoitettuja tukipalveluita. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (2020d) määrittelee tukipalveluiden olevan yleensä ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisensa tueksi. Tukipalveluita voivat saada niin henkilöt, jotka eivät vielä tarvitse muuta palvelua itsenäisen asumisensa tueksi, kuin myös henkilöt, joilla on kotihoidon palveluita, jolloin tukipalveluiden avulla täydennetään kotihoidon antamaa henkilökohtaista huolenpitoa (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2020d). Esimerkiksi Soiten tuottaman ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaista osa kuuluu säännöllisen kotihoidon piiriin, asiakkaat voivat olla myös omaishoidon tuen piirissä ja tukipalvelutiimin asiakkaita. Ryhmissämme on myös ikääntyneitä asiakkaita, jotka eivät ole säännöllisten palveluiden piirissä ja joilla ei ole käytössään muita tukipalveluita päivätoiminnan ohella.

Vaikka vanhuspalvelulaisissa (28.12.2012/980, § 13) määritellään kuntien tehtäväksi tukea ja järjestää iäkkäiden henkilöiden toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita, ei laissa ole täsmällistä mainintaa kuntien velvollisuudesta järjestää iäkkäille kuntalaisille päivätoimintaa. Tästä syystä päivätoimintaa ei järjestetä kaikissa kunnissa. Ikääntyneiden päivätoiminnalle ei ole myöskään laadittu valtakunnallisia laatuksiteerejä eikä yleistä määritelmää, minkä vuoksi toiminnan järjestämistavassa sekä toiminnan käytännöissä ja sisällöissä on kuntakohtaisia eroavaisuuksia. (Hyytiälä & Peltomaa 2013, 2.) Kuntien ja yksityisten palveluntuottajien lisäksi ikääntyneille suunnattua päivätoimintaa sekä kuntouttavaa ryhmätoimintaa järjestävät erilaiset yhdistykset kuten muistiyhdistys, järjestöt sekä seurakunnat, jotka täydentävät julkista palveluntarjontaa.

Ikääntyneille tarkoitettuna kuntouttavan päivätoiminnan järjestämistavassa on nähtävissä kuntakohtaisia eroja esimerkiksi päivätoiminnan myöntämisperusteissa (esim. asiakkuuteen tarvitaan sosiaalityöntekijän/lääkärin lähete, asiakkuus diagnoosin perusteella) sekä päivätoiminnan palvelupolussa (palvelutarpeen arviointi). Myöskin päivätoiminnan järjestämistavoissa on eroavaisuuksia, kuten kuntouttava/hoidollinen päivätoiminta sekä jaksottaiset/määräaikaisten ryhmät. Vertailtaessa kuntakohtaisia eroja on kuitenkin huomattavissa, että useissa kunnissa päivätoiminta-sanan eteen on lisätty tarkentava määritelmä kuntouttava päivätoiminta. (Pietarsaaren Sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2020; Vantaan kaupunki 2020; Oulun kaupunki; Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä 2020.)

Kansalliset suositukset (kuten laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023) sekä käynnissä olevat kehittämissuunnitelmat (kuten Kansallinen muistiohjelma 2012–2020) ohjaavat kuntia ja muita ikääntyneiden palveluja tuottavia tahojen panostamaan ikääntyneiden toimintakyvyn tukemiseen sekä kotona asumista tukevien ja ennaltaehkäisevien palvelujen järjestämiseen. Ikääntyneiden päivätoimintaa onkin joissakin kunnissa kehitetty esimerkiksi erilaisten alueellisten hankkeiden yhteydessä. Muun muassa pääkaupunkiseudun ikäihmisten palvelujen kehittämissuunnitelma GeroMetrossa on kehitetty ikääntyneiden päivätoimintaa aktiivisesti (Socca 2020). Valtakunnalliset strategiat ovat olleet myös Soiten ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen (2019) taustalla vaikuttaneena tekijänä. Tästä kerron tarkemmin luvussa 5.2.

3.4 Ikääntyneiden kotona asumista tukevat avopalvelut Soiten alueella

Soiten alueella asuvista 75 vuotta täyttäneistä kuntalaisista on kotona asuvia noin 92 % (Soite 2020a). Soitessa kiinnitetään erityistä huomiota ennaltaehkäiseviin sekä kuntoutumista edistäviin ikääntyneiden palveluihin. Ennaltaehkäisevä toiminta perustuu paitsi lakeihin ja asetuksiin (laki ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisesta, sosiaalihuoltolaki) myös moniammatilliseen ja laaja-alaiseen näkemykseen kuntouttavasta työstä. (Soite 2020b, 2.) Keski-Pohjanmaalla ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään Soiten toimintana. Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta toimii Soitessa Hoidon ja hoivan toimialueella kuuluen Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualueeseen. Tässä luvussa kuvaan Asiakasohjauksen ja avopalveluiden toimintaa, ja kuinka ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään Soiten alueella.

3.4.1 Asiakasohjaus ja avopalvelut

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä Soiteissa ikääntyneiden sosiaalipalvelut kuuluvat Hoidon ja hoivan toimialueeseen. Ikääntyneiden sosiaalipalveluiden avulla turvataan ikääntyneen hyvinvointia joko hänen omassa kodissaan, palveluasumisessa tai laitosasumisessa (Soite 2020a). Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Kaikissa palveluissa asiakas ja ihminen on keskiössä. (Soite 2020b.)

Soiteissa Asiakasohjaus ja avopalvelut edesauttavat ikääntyneiden kotona asumista, kuntoutumista ja arjessa selviytymistä. Asiakasohjauksen ja avopalveluiden toimintaa ohjaavia säädöksiä ovat muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992), laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937) sekä perhehoitolaki (263/2015.) (Soite 2020d.) Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM julkaisuja 2017:6), ikääntyneiden asumisen kehittämishjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan (STM julkaisuja 2012:10) (Ahonen 2017, 4).

Asiakasohjaus on tukena, kun ikääntynyt tarvitsee apua arjessa pärjäämiseen. Asiakkaalle räätälöidään hänen tarpeidensa mukaiset palvelut. Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualueen keskeisenä tehtävänä on omalta osaltaan keskittyä ikääntyneiden sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kontaktien ylläpitämiseen sekä verkostoihin kodin ulkopuolella. Päätaivoitteena on turvallisen kotona asumisen mahdollistaminen asiakasohjauksen ja tukipalveluiden keinoin, kotihoidon tukeminen sekä palvelu- ja laitosasumiseen siirtymisen tarpeen vähentäminen. Myös omaishoitajuuden, kotona asumisen tukeminen ja perhehoidon kehittäminen ovat merkittävä osa tukipalveluita ja asiakasohjausta. (Soite 2020c; Soite 2020d, 4.)

Kuviossa 2 on esitetty Asiakasohjauksen ja avopalveluiden erilaiset tukipalvelumahdollisuudet (KUVIO 2). Tukipalvelut edesauttavat ikääntyneiden kotona asumista, kuntoutumista ja arjessa selviytymistä. Myös ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta on osa ikääntyneille suunnattuja sosiaalipalveluita ja heille tarkoitettuja tukipalveluita Soiteissa.



KUVIO 2. Soiten Asiakasohjauksen ja avopalveluiden erilaisia tukipalvelumahdollisuuksia (Soite 2020d, 5)

3.4.2 Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta Soiten alueella

Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta toimii Soitessa Hoidon ja hoivan toimialueella kuuluen Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualueeseen. Kuntouttava päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä tukevaa toimintaa, joka on osa ikääntyneille tarkoitettuja tukipalveluita (KUVIO 2). Ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään Kokkolassa sekä kuntayhtymään kuuluvissa maakunnissa seudullisin resurssein. Tällä hetkellä päivätoimintoja järjestetään Soiten jäsenkunnista Kokkolan alueella Kanta-Kokkolassa, Kälviällä, Lohtajalla ja Ullavassa. Lestijokilaaksossa ryhmät toimivat Toholammilla sekä Kannuksessa ja Kruunupyyn alueella Kruunupyyssä, Teerijärvellä sekä Alavetelissä. (KUVIO 3.)



KUVIO 3. Soiten jäsen- ja sopimuskunnat (Soite 2020e)

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaita ovat kotona asuvat ikääntyneet sekä tukea tarvitsevat henkilöt, joilla on erilaisia toimintakyvyn rajoitteita tai toimintakyky on vaarassa alentua, muistisairaat henkilöt ja omaishoidettavat henkilöt. Päivätoiminta tukee omalta osaltaan asiakkaan kotona selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä. Tavoitteena on, että asiakas voi asua omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoiton turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Päivätoiminnan avulla tuetaan myös omaishoitajien jaksamista tarjoamalla mahdollisuutta lepoon ja virkistymiseen. (Soite 2019.)

Päivätoiminnan asiakkaaksi haetaan kirjallisella hakemuksella. Palvelun järjestäminen perustuu Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palveluohjaajan tekemään palvelutarpeenarvointiin. Päivätoimintahakemuksen voi täyttää joko asiakas itse, omainen tai muu asiakasta hoitava taho yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palveluesimies käsittelee päivätoiminnan hakemukset ja tekee palvelupäätöksen päivätoiminnan myöntämisestä. Kuntouttava päivätoiminta myönnetään asiakkaalle toistaiseksi voimassa olevana palveluna. Toimintaan osallistutaan pääsääntöisesti kerran viikossa.

Kun asiakas hakee päivätoimintaa, kartoitetaan asiakkaan tarvetta sekä omia toiveita ja tavoitteita päivätoiminnalle. Useimmiten asiakkaan päivätoiminnan tarpeelle on syynä yksinäisyys, toimintakyvyn tukeminen ja/tai omaishoitajan vapaan mahdollistaminen. (Sallila 2020.) Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaalle voidaan myöntää sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu (1301/2014,

§ 23) päivätoimintaa varten (KUVIO 2). Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään lähinnä ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ikääntymiseen liittyvän toimintakyvyn heikentymisen johdosta ja joille liikkumisen tuki on tarpeen jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamiseksi. Soitessa Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palveluohjaajat koordinoivat sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua. (Soite 2020d.)

Asiakkaalta peritään päivätoiminnasta lakisääteinen asiakasmaksu, joka määräytyy asiakasmaksulain ja -asetuksen mukaisesti. Asiakashinnaston mukainen asiakasmaksu peritään toteutuneiden päivätoimintakertojen mukaisesti. Perittävään asiakasmaksuun sisältyy päivän aikana tarjotut ateriat sekä ryhmämuotoinen kuntoutus ja ohjelma. (Soite 2019.) Koska toimintaa järjestetään alueellisin resurssein, on päivätoimintojen aukioloissa ja asiakasryhmissä eroavaisuuksia. Kanta-Kokkolassa päivätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa, ja maakunnissa ryhmät kokoontuvat paikkakunnittain kerran viikossa. Päivätoimintaryhmät ovat avoinna arkisin klo 9–15, osasta maakunnan ryhmistä päivätoimintaryhmä kokoontuu puolipäiväisesti (4 h). Päivätoimintaryhmät ovat suomenkielisiä, ruotsinkielisiä päivätoimintaryhmiä toimii Kruunupyyn alueella Kruunupyssä, Teerijärvellä sekä Alavetelissä. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan toiminnallista sisältöä sekä tavoitteellista toimintakyvyn tukemista tarkastelen tarkemmin luvussa 4.

3.5 Päivätoiminnan merkitys ja vaikuttavuus kotona asumista tukevana palveluna

Tämän alaluvun keskeisenä käsitteenä on myös toimintakyky, joka käsiteltiin omana lukunaan edellisessä pääluvussa. Tässä luvussa toimintakyky tulee kuitenkin käsitteenä esille eri asiayhteydessä, sillä toimintakykyyn kohdistuu vaikutuksia myös ryhmätoiminnan kautta. Tämän luvun kantavana teemana on siis päivätoiminnan merkitys toimintakykyä, hyvinvointia sekä kotona asumista tukevana palveluna. Tarkastelen luvussa ryhmätoiminnan vaikuttavuudesta tehtyjä tutkimuksia sekä päivätoiminnasta tehtyjä aikaisempia opinnäytetöitä.

Toimintakyvyn muuttuessa esimerkiksi fyysisen sairauden tai muistisairauden seurauksena, ihminen joutuu usein luopumaan hänelle merkityksellisistä ryhmistä, jolloin elämänpiiri nopeasti kaventuu. Myös toiminnoista poisjääminen sekä elämänpiirin kaventuminen heikentävät toimintakykyä ja siten vaikeuttavat arjesta suoriutumista. (Kangas & Meriläinen 2011, 7, 10.) Muun muassa Karttunen (2009, 24) esittää, kuinka toimintakyvyn vaikeudet ja voimavarojen heikkeneminen, yksinäisyys ja sosiaalinen eristyneisyys johtavat kognition ja toimintakyvyn heikkenemiseen, laitoshoitoon siirtymiseen ja

jopa ennenaikaiseen kuolemaan. Myös Tiikkainen (2016, 289–290) esittää tutkimusten osoittaneen, että sosiaaliset ongelmat kuten yksinäisyys lisäävät mm. muistisairauksiin sairastumisen riskiä. Yksinäisyyden on esitetty myös olevan yhtä suuri riski terveydelle kuin tupakointi ja ylipaino (Tiikkainen 2016, 289–290). Kangas ja Meriläinen (2011, 7) muistuttavat, että panostamalla toimintakyvyn tukemiseen ryhmätoiminnan kautta, voidaan saada aikaan myös taloudellisia säästöjä, sillä niiden avulla voidaan siirtää raskaampien palveluiden piiriin siirtymistä.

Suomessa ryhmämuotoisen kuntoutuksen vaikutuksia on tutkittu ikäihmisten toimintakykyyn ja elämänlaadun näkökulmasta. Karttusen (2009, 96) väitöskirjassa osoitetaan ryhmäkuntoutuksen parantavan tilastollisesti merkitsevästi ikääntyneiden toimintakykyä ja elämänlaatua. Lisäksi Pitkälä, Routasalo, Kautiainen, Savikko ja Tilvis (2009, 5) osoittavat tutkimuksessaan, että psykososiaalisella ryhmäinterventiolla on voitu parantaa yksinäisyyttä kokevien ikääntyneiden psykososiaalista hyvinvointia, kognitiota sekä terveyttä. Tämä näkyi muun muassa sosiaali- ja terveystalouden vähäisempänä käyttönä ja merkitsevästi vähempinä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksina interventioon osallistuneiden ryhmässä (Pitkälä ym. 2009, 796–799).

Tutkimukset kuntouttavan päivätoiminnan vaikuttavuudesta koostuvat pääosin opinnäytetöistä ja pro gradu -tutkielmista. Muun muassa Suvanto (2014, 51–54) tarkastelee pro gradu -tutkielmassaan ikääntyneiden päivätoiminnan merkitystä sosiaalisen hyvinvoinnin ja kotona asumisen tukena. Pro gradu -tutkielma korostaa erityisesti päivätoiminnan vertaistuellista merkitystä sekä päivätoimintaa elämän mielekkyyden ja tarkoituksellisuuden kokemisen mahdollistajana. (Suvanto 2014, 51–54.) Kvalitatiivisella menetelmällä toteutettu tutkimus osoittaa, että ryhmään kuulumisen ja ryhmän jäsenenä toimiminen koettiin tärkeänä. Päivätoiminnan mahdollistama vertaistuen saaminen omassa elämäntilanteessa auttoi jaksamaan ja antoi myös uskoa kotona selviämiseen. Teemahaastatteluaineistosta tuli esille, että ikääntyneet kokivat usein yksinäisyyttä toimintakyvyn heikkenemisen tai ystävien puutteen vuoksi. Päivätoiminta toi kuitenkin vaihtelua ja rakennetta yksinäisiin viikkoihin. (Suvanto 2014, 51–54; KUVA 1.)

Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan tarkoituksena on tukea myös omaishoitajien jaksamista. Omaishoitaja on henkilö, joka pitää huolta perheenjäsenestään tai muusta läheisestään, joka sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä hoivan tarpeesta johtuen ei selviydy arjestaan omatoimisesti. Omaishoitajuus on usein vaativaa ja sitovaa hoito- ja hoivatyötä sekä varsinkin sairauden edetessä raskasta niin henkisesti kuin fyysisesti. Siksi omaishoitajan on erittäin tärkeää saada huolehtia omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan. (Omaishoitajaliitto 2020.)

Päivätoiminnan merkitystä omaishoitajien jaksamisen tukemisessa on tarkasteltu muun muassa ammattikorkeakoulujen opinnäytetöissä. Rantasen (2019) opinnäytetyössä kuvataan omaishoitajan/läheisen kokemuksia muistikuntoutuksen hyödyistä asiakkaan toimintakykyyn. Keskeisimpiä tarkastelukohtia olivat muistisairaana arjen haasteet, muistikuntoutuksen hyödyt asiakkaan toimintakykyyn sekä sen hyödyt omaishoitajan/läheisen omaan jaksamiseen. Rantasen (2019) mukaan muistikuntoutus lisää asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia ja vähentää yksinäisyyttä. Laadullinen tutkimus osoitti, että muistikuntoutusryhmällä on suuri vaikutus myös läheisen omaan jaksamiseen, sillä ryhmätoimintapäivänä omaishoitajalla on aikaa hoitaa omia asioitaan tai harrastaa. Omaishoitajat myös kokivat, että muistikuntoutusryhmä saattaa vähentää muistisairaana käytösoireita, joka helpottaa myös läheisen jaksamista. Myös muistikuntoutusryhmien ohjaajien ammatillinen tuki koettiin läheisen omaa jaksamista tukevana tekijänä. (Rantanen 2019.)



KUVA 1. Ystävyyttä päivätoiminnassa

4 TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN PÄIVÄTOIMINNASSA

Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta on kokonaisvaltaista ja tavoitteellista toimintakykyä tukevaa toimintaa. Kokonaisvaltainen ja tavoitteellinen toimintakyvyn tukeminen on asiakaslähtöinen prosessi, joka sisältää erilaisia loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja vaiheita: asiakkaan elämäntarinaa perehtyminen, toimintakyvyn tukemisen tarpeen ja tavoitteiden määrittely, toimintakyvyn tukemisen suunnittelu sekä toimintakyvyn tukemisen ja toimintakyvyn tukemisen prosessin arviointi (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 34–35). Seuraavissa alaluvuissa kuvaan toimintakyvyn tukemisen prosessin vaiheita sekä tarkastelen prosessin ilmenemistä myös Soiten kuntouttavissa päivätoiminnoissa.

4.1 Toimintakyvyn kokonaisvaltainen arviointi

Väestön ikääntyessä toimintakyky ja sen arviointi ovat olleet kasvavan tutkimustyön kohteena, sillä väestön ikääntyminen merkitsee väistämättä myös lisääntyvää sairastavuutta ja toimintakyvyn heikkenemistä sekä hyvinvointia heikentävää toiminnanvajavuutta (Heikkinen ym. 2016, 278). Toimintakyvyn arvioinnin avulla voidaan muun muassa hankkia tietoa siitä, miten toimintakyky muuttuu ikääntymisen myötä, mitkä tekijät vaikuttavat toimintakyvyn eri osa-alueiden kehitykseen ja muutoksiin, kuten toiminnanvajauksien syntyyn ja avun tarpeeseen. Toimintakyvyn arvioinnilla saadaan myös tietoa, miten toimintakyvyn heikkenemistä voitaisiin vastustaa. Arvioinnin avulla voidaan myös selvittää, kuinka jo alentunutta toimintakykyä voitaisiin palauttaa esimerkiksi kuntoutuksen ja sosiaalisten muutosten avulla. (Heikkinen ym. 2016, 278.)

Ikääntyneen toimintakykyä arvioidaan silloin, kun määritetään palvelun ja tuen, hoidon, hoivan ja kuntoutuksen tarvetta. Toimintakyvyn arviointi auttaa tunnistamaan asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia. Toimintakyvyn arviointi antaa myös tärkeää tietoa mahdollisuuksista tukea toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020b.) Ikäihmisten toimintakyvyn arviointiin ja seurantaan tulee käyttää luotettavia mittareita ja tunnuslukuja. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon on kehitetty erilaisia toimintakyvyn arviointivälineitä, joilla arvioidaan päivittäistä selviytymistä ja toimintakyvyn osa-alueita, jotka liittyvät fyysiseen, psyykkiseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. (Finne-Soveri, Äijö, Tolonen, Rehula, Vähäkangas, Patronen, Autio, Haimi-Liikkanen & Havulinna 2020.)

Kansallisia suosituksia toimintakyvyn mittareista löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämästä TOIMIA-tietokannasta. Toimintakyvyn arviointiin tarkoitettujen testien ja mittareiden avulla saadaan objektiivista ja vertailtavaa tietoa asiakkaan toimintakyvystä ja toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista. Arviointivälineitä käyttämällä voidaan saada myös esiin varhaisia muutoksia ja toimintakyvyn heikkenemiselle altistavia riskitekijöitä, jotka eivät tule ilmi pelkästään havainnoimalla ja haastatteleamalla asiakasta. (Finne–Soveri ym. 2020; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020c.) Soiten ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa toimintakyvyn arvioinnissa käytettäviä mittareita ovat Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testi SPPB, psyykkisen hyvinvoinnin mittari PWB sekä RAI Screener -arviointi. Näistä toimintakyvyn arviointivälineistä kerron seuraavassa alaluvussa.

Ennaltaehkäisyn kannalta on oleellista tunnistaa ajoissa mahdolliset riskitekijät, jotta toimintakyvyn heikkenemiseen voidaan puuttua jo varhaisessa vaiheessa – esimerkiksi jo ennen kuin heikkenemisestä aiheutuu haittaa päivittäisille toiminnoille. (Finne-Soveri ym. 2020.) Esimerkiksi asiakkaan liikkumiskyvyn arviointi ja fyysisen toimintakyvyn testaaminen antavat tärkeää tietoa liikkumisvaikeuden taustasyistä ja mahdollisuuksista puuttua niihin erilaisin kuntoutustoimin, kuten tarpeesta harjoittaa tasapainoa ja lihasvoimaa (Finne-Soveri ym. 2020; Salminen & Karvinen 2016, 6). Toimintakyvyn arvioinnilla pyritään selvittämään asiakkaan lähtötilanne, jotta myöhemmin voidaan tarkastella käytettyjen toimintakyvyn tukemisen menetelmien vaikuttavuutta uutta arviointia aikaisempaan vertaamalla (Sufu 2009).

Toimintakykyä tulisi tarkastella myös koetun toimintakyvyn näkökulmasta, sillä ihmisen oma arviointi on toimintakyvyn tarkastelussa oleellista (Laukkanen 2008, 265). Asiakkaan oma arvio siitä, miten hän suoriutuu tai suoriutuisi erilaisista tehtävistä ja mitä hän tekee, antaa varsin hyvän kuvan monista toimintakyvyn ulottuvuuksista (Koskinen, Sainio & Martelin 2007, 16). Toimintakyvyn arvioinnissa ikääntyneen kokemuksellinen näkökulma tulee esille, kun hän itse määrittelee oman tilanteensa ja arvioi arkiselviytymistään (Heimonen 2009b, 13).

Jotta ikääntyneen toimintakyvystä saataisiin kattavampi kuva, on tarpeen selvittää paitsi se, mihin henkilö kykenee myös se, mitä hän todellisuudessa tekee. Vaikka asiakkaan oma arvio toimintakyvyn ulottuvuuksista voi antaa hyvän kuvan, ei kuitenkaan henkilön oma arvio suoriutumisestaan anna luotettavaa tietoa joillakin toimintakyvyn osa-alueilla. Tästä Koskinen ym. (2007, 15) antavat selvimpänä esimerkkinä kognitiivisen toimintakyvyn arvioinnin: esimerkiksi dementiaa sairastava henkilö ei välttämättä raportoi muistiongelmistaan. Tämän vuoksi tarvitaan myös sellaisia toimintakyvyn mittauksia ja arviointivälineitä, jotka eivät perustu henkilön omaan ilmoitukseen ja arvioon (Koskinen ym. 2007,

16). Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn arvioimiseksi tarvitaan paitsi toimintakyvyn arviointiin kehitettyjä mittareita myös monipuolista keskustelua, havainnointia sekä ympäristö- ja riskitekijöiden selvittämistä ja niihin puuttumista. Arviointia tulisi toteuttaa niin moniammatillisessa yhteistyössä kuin myös kuulemalla omaisten näkemystä ja mielipidettä. (Muistiliitto 2016, 21.)

4.1.1 RAI-arviointi

RAI-järjestelmä (Resident Assessment Instrument) on standardoitu, kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jota käytetään sekä palvelutarpeiden selvittämisessä että vanhus- ja vammaispalveluissa asiakkaan hoidon, avun ja kuntoutustarpeiden arvioimisessa ja suunnittelussa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020d). RAI:n mittareiden avulla voidaan tunnistaa paitsi asiakkaan toiminnanvajeita myös voimavaroja. Näitä tietoja voidaan hyödyntää myös yksilöllisen kuntouttavan asiakassuunnitelman laadinnassa ja asiakkaan toimintakyvyn tukemisessa. (Vähäkangas 2014.) Asiakastason tiedon lisäksi järjestelmä tuottaa tietoa organisaatio- ja kuntatasolla antamalla laskennallista tietoa palveluja käyttävien asiakkaiden palvelutarpeista, resurssien käytöstä sekä hoidon laadusta (Vähäkangas, Niemelä, Mäkelä & Noro 2017, 21).

Kuntouttavassa päivätoiminnassa käytetään RAI Screener Oulu -välinettä, joka on erityisesti sosiaalityön palvelutarpeen arviointiin soveltuva arviointiväline. Ko. arviointivälinettä käytetään myös Soiten asiakasohjauksessa ja avopalveluissa ikääntyneiden kuntoutumista edistävien palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä (Soite 2020d, 4). RAI Screener -arviointi tehdään niille päivätoiminnan asiakkaille, joille arviointia ei ole tehty muun tahon toimesta (esim. kotihoito).

4.1.2 Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö SPPB

Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö SPPB on vakiintunut ja luotettava alaraajojen suorituskykyä mittaava testistö. Testi auttaa tunnistamaan ne iäkkäät, joilla on kaatumisvaaraa lisäävä liikkumisvaikeus tai heikentynyt tasapaino. SPPB-testistö mittaa iäkkään henkilön liikkumiskykyä, joka on perusedellytys päivittäisistä toiminnoista selviytymiselle. Heikko tulos SPPB-testissä ennustaa liikkumiskyvyn heikkenemistä tulevaisuudessa. Testistön avulla arvioidaan tasapainon hallintaa seisten, alaraajojen lihasvoimaa ja kävelyä. SPPB -testissä jokaisen osion tulos pisteytetään. Mitä pienempi asiakkaan saama yhteispistemäärä on, sitä suurempi todennäköisyys hänellä on toimintakyvyn heikkenemiseen.

(Ikäinstituutti 2012, 2.) Ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa SPPB-testin tuloksien pohjalta suunnitellaan ja kirjataan asiakkaalle suunnitellut toiminnot asiakkaan fyysisen toimintakyvyn tukemiseksi ja kaatumistapaturmien ennaltaehkäisemiseksi. Näitä ovat esimerkiksi porraskävelyharjoittelu sekä erilaiset tasapaino- ja lihasvoimaharjoitukset. (Sallila 2020.)

4.1.3 Psyykkisen hyvinvoinnin mittari PWB

Soiten päivätoiminnoissa on käytössä psyykkisen hyvinvoinnin mittarina PWB-mittari (Psychological well-being). PWB-testissä esitetään kuusi kysymystä, joiden perusteella arvioidaan asiakkaan psyykkistä hyvinvointia. Kysymyksien osa-alueet ovat: tyytyväisyys elämään, tarpeellisuuden tunne, tulevaisuuden suunnitelmat, elämäninto, masentuneisuus ja yksinäisyys. Jokainen kysymys kuvaa tärkeitä hyvinvointiin liittyviä osa-alueita. PWB-mittarissa tulos jaetaan vastattujen kysymysten lukumäärällä ja mitä lähempänä tulos on lukua 1, sitä paremmaksi henkilö kokee oman hyvinvointinsa. Jos asiakkaan psyykkinen hyvinvointi on heikko, voidaan päivätoiminnasta ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakasta hoitavaan tahoon, esimerkiksi kotisairaanhoidajaan. (Sallila 2020.)

4.2 Toimintakykyä tukeva asiakassuunnitelma

Toimintakykyä tukeva asiakassuunnitelma toimii keskeisenä työvälineenä kuntoutusta edistävän hoidon suunnittelussa. Asiakkaalle laadittavan toimintakykyä tukevan suunnitelman tavoitteena on tukea ja edistää asiakaslähtöistä kuntouttavaa työtä. Toimintakykyä tukeva suunnitelma on päivittäiseen käyttöön tarkoitettu työväline, jonka avulla voidaan tukea ikääntyneen asiakkaan arkea ja toimintakykyä mahdollisimman tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Suunnitelma laaditaan ikääntyneen toimintakykyyn liittyvien voimavarojen ja tarpeiden pohjalta. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 90–91.) Toimintakykyä tukevan suunnitelman toteutukseen liittyy aina myös asiakkaan tilanteen seuraaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi (Päivärinta & Haverinen 2002, 13). Toimintakykyä tukevalla suunnitelmalla varmistetaan ikääntyneen asiakkaan hoidon, hoivan ja tuen laatu (Sufuca 2009).

Jokaisessa Soiten Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavara- ja lähtökohtaiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti (Soite 2020b). Soiten ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa kuntouttava asiakassuunnitelma

perustuu asiakkaan omiin toiveisiin ja hänelle tehdyn toimintakyvyn arvioinnin tuloksiin (RAI Screener, SPPB sekä PWB -testit). Kuntouttava asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja päivätoiminnan henkilöstön kanssa. Myös omainen tai asiakasta hoitava muu taho voivat osallistua kuntouttavan asiakassuunnitelman laadintaan. Asiakkaalle laadittavaan kuntouttavaan asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat voimavarat, tarpeet, toiveet ja kuntoutumisen tavoitteet. Näiden pohjalta mietitään asiakkaan kanssa kuntoutuksen ja hoitotyön keinot, miten asiakkaan toimintakykyä päivätoiminnassa tuetaan. Koska päivätoiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja kotona asumista, on asiakkaalle merkitykselliset asiat ja arjen toimet sekä hänen voimavarojensa huomiointi tarkoituksenmukaisia asioita kuntoutuksen suunnittelussa, sillä nämä motivoivat häntä omaan kuntoutusprosessiinsa. (Sallila 2020.)

Kuntoutus muistisairauksissa: Käypä Hoito -suosituksessa 2010 esitetään, että kuntoutus voi olla toimintakykyä parantavaa ja ylläpitävää. Useimmiten muistisairaiden kohdalla, kuntoutus voi olla myös muistisairauden eri vaiheissa toimintakyvyn heikkenemistä hidastavaa. Kuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja autonomian optimointi. (Kuntoutus muistisairauksissa: Käypä Hoito -suositus, 2010.) Kuntoutuksen pitää olla asiakkaan näkökulmasta tarpeeksi sidottua hänen arkeensa, jotta asiat olisivat mielekkäitä ja asiakkaalla olisi keinoja jatkaa sitä itsenäisesti myös arjessaan. Kun asiakkaan kanssa mietitään yhdessä tavoitteita kuntoutukselle ja toimintakyvyn ylläpidolle, tärkeimpiä kysymyksiä ovat, mitkä asiat asiakkaan arjessa ovat hänelle tärkeitä ja merkityksellisiä ja mitä asiakas haluaisi arjessaan tehdä, jos hän siihen pystyisi. (Forss 2016.)

4.3 Kuntouttava ja toimintakykyä edistävä työote

Ikääntyneiden päivätoiminta on kuntouttavaa ja toimintakykyä tukevaa toimintaa. Tässä opinnäytetyössä käsitteellä kuntouttava tarkoitetaan toimintaa, jonka avulla ihmisen toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään (Niemelä & Vähäkangas). Päivätoiminnassa työtä ohjaa kuntouttava työote. Tällä tarkoitetaan hoito- ja kuntoutustyössä tehtävää työskentelytapaa, jota toisinaan kutsutaan myös kuntoutumisen tukemiseksi sekä toimintakykyä edistäväksi työotteeksi (Ollila ym. 2020, 51).

Hoitotyössä kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan tapaa tehdä työtä niin, että asiakasta avustetaan arjen toiminnoissa vain tarvittaessa hänen omatoimisuutensa vahvistamiseksi. Asiakas nähdään aktiivisessa roolissa – lähtökohtana on asiakkaan oma kokemus avun tarpeestaan ja voimavarojensa ja kykyjensä riittävydestä. Kuntouttava työote korostaa yksilöllisten voimavarojen tukemista ja ylläpitämistä.

Tukemalla asiakkaan toimintakykyä ja voimavaroja pyritään siihen, että ikääntynyt asiakas pystyisi toimimaan mahdollisimman itsenäisesti omassa arjessaan. Näin ikääntyneelle mahdollistuu inhimillinen arki ja hyvä elämä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 11; Kelo, Launiemi, Takaluoma & Tiittainen 2015, 242; Kylämäki & Ratas 2013, 9.)

Hoitotyössä ikääntyneen elämäntarinan tunteminen auttaa hoitajaa ymmärtämään asiakkaan tämänhetkistä toimintakykyä ja siten tukee hoitajan kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työskentelyä. Perehtymällä asiakkaan elämäntarinaa, hoitaja voi tunnistaa ikääntyneen toimintakykyyn liittyviä voimavaroja ja ongelmia. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 53; Muistisairaana henkilön päivittäistoimintoista suoriutumisen tukeminen – Lääkkeettömät menetelmät hoitotyössä, Hoitotyön suositus, 2019.) Ikääntyneen elämäntarinan tunteminen on myös päivätoiminnassa merkittävä voimavara toimintakykyä edistävässä työssä, sillä elämäntarinasta nousevia asioita (esimerkiksi työelämään ja aiempiin harrastuksiin liittyvät kiinnostuksen kohteet ja mielipuuhat) voidaan käyttää voimavaroina toimintakykyä tukevassa työskentelyssä.

4.4 Toimintakyvyn tukemisessa käytettävät aktiviteetit ja käytännön menetelmät

Ikääntyminen ei aina ole syy toimintakyvyn heikkenemiseen, vaan osa muutoksista voi johtua erilaisien toimintojen käyttämättömyydestä. Koskinen ym. (2007, 15) esittävät, että monien toimintakyvyn ulottuvuuksien kohdalla kyky ei kehity tai heikkenee, jos sitä ei käytetä. Toimintakyky taas säilyy tai kohenee, jos kykyä käytetään. Sekä fyysisen että psyykkisen ja sosiaalisen aktiivisuuden, ja näiden osa-alueiden harjoittamisen on havaittu edistävän toimintakyvyn säilymistä ja kohentamista. (Koskinen ym. 2007, 15.)

Tässä opinnäytetyössä toiminta tarkoittaa laajasti erilaisia aktiviteetteja sekä kuntouttavaa toimintaa. Toiminnan päätavoitteena on ylläpitää ja tukea ikääntyneen asiakkaan olemassa olevia kykyjä, taitoja ja selviytymistä sekä lisätä voimavaroja (Hyytiälä & Peltomaa 2013, 2). Toiminta voidaan myös ymmärtää olevan kaikkea sitä, mitä ihmiset tekevät elämässään (Meriläinen 2011, 40). Toiminta vaikuttaa ikääntyneen kehittymiseen, terveyteen ja hyvinvointiin – se antaa ikääntyneelle myös kokemuksia omasta aktiivisuudesta ja vastavuoroisuudesta sekä osallisuudesta ja tasavertaisuudesta (Meriläinen 2011, 40). Päivätoiminnassa toiminnot ovat sosiaalisen yhdessäolon muotoja, sillä sosiaaliset toiminnot ja kanssakäyminen edistävät psyykkistä hyvinvointia.

Kuntouttavassa päivätoiminnassa perustavoitteena on ikääntyneen itsenäinen suoriutuminen, liikku- mistaidon ja päivittäisten taitojen ylläpitäminen ja parantaminen sekä sosiaalisten suhteiden tukemi- nen. Tavoitteena on, että asiakas saa kokea mielihyvää ja merkityksellisiä elämyksiä sekä kokea onnis- tumisten ja omanarvon tunteita. Toimintakykyä ylläpitävässä toiminnassa huomio kiinnittyy menetet- tyjen kykyjen kompensoimiseen ja jäljellä olevien voimavarojen sekä asiakkaan kykyjen käyttöön (Saarinen 2015, 24).

Kuntouttavassa päivätoiminnassa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia toiminnallisia menetelmiä kuntoutumisen edistämiseksi. Toiminnan sisältö suunnitellaan siten, että se vastaa asiakkaiden fyysi- siin, psyykkisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin sekä asiakkaan voimavaroihin (KUVA 2, KUVIO 4). Asiak- kaiden kanssa harjoitellaan yhdessä toimintoja, joilla ylläpidetään taitoja, joita tarvitaan päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen, tukien samalla asiakkaan arjen normaaliuden tunnetta. Kun toiminnassa huomioidaan asiakkaan elämäntarina ja tuetaan asiakkaan voimavaroja, se tuo hänelle onnistumisen ja pystyvyyden kokemuksia vahvistaen myös itsetuntoa. Toiminta antaa ikääntyneelle mahdollisuuden paitsi oppia ja oivaltaa, myös mahdollisuuden kokeilla, ylläpitää ja kehittää omia taitojaan. (Hyytiälä & Peltomaa 2013, 2.)



KUVA 2. Päivätoiminnan erilaisia aktiviteetteja

Ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa päivän ohjelma voi sisältää monenlaisia elementtejä, kuten kognitiivisia haasteita, fyysistä ponnistelua, sensorisia kokemuksia, muistelua, makuelämyksiä, luovaa toimintaa, musiikkia, sukupolvien välistä vuorovaikutusta sekä sosiaalista ja uuden oppimista edistävää sisältöä (KUVIO 4; Vahvike).



KUVIO 4. Esimerkkejä kuntouttavassa päivätoiminnassa käytettävistä toiminnallisista menetelmistä (mukaillen Vahvike)

Toiminnassa hyödynnetään erityisesti erilaisten aktiviteettien ja toimintojen yhdistelemistä (KUVIO 4). Harjoittamalla liikuntakykyä ja yhdistämällä siihen muita toimintakykyä tukevia elementtejä, kuten hahmottamis- ja koordinaatioharjoittelua, voidaan ikääntyneen kotona selviytymistä tukea ja edistää, ehkäistä kaatumistapaturmia sekä mahdollisesti siirtää ennenaikaista laitoshoiton joutumista. (Kangas 2011, 93.) Myös kognitiiviset harjoitteet, muistelu ja musiikki yhdistettynä konkreettisiin päivittäistoi-
mintoihin voivat tukea asiakkaan päivittäisistä toiminnoista selviytymistä (Muistisairaana päivittäistoi-
minnoista suoriutumisen tukeminen – Lääkkeettömät menetelmät hoitotyössä: Hoitotyön suositus: 2019).

Päivätoimintaryhmiemme asiakkaat ovat hyvin heterogeenisiä, eli yksilöiden välillä on suuriakin eroja. Osa asiakkaista tarvitsee esimerkiksi paljon henkilökohtaista ohjausta ja tukea toimintakyvyn alenemisen vuoksi, osa samassa ryhmässäkin olevista asiakkaista on täysin omatoimisia ja saattaa tarvita enemmänkin aktiivista toimintaa toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Koska päivätoimintaryhmissämme koostuu asiakkaiden heterogeenisuus ja päivätoimintaryhmät ovat keskenään erilaisia, suunnitellaan ja

mukautetaan kunkin päivän ohjelma päivätoimintaryhmän tarpeiden mukaan. Siksi toiminnan suunnittelussa onkin haasteena tarjota laadukasta ryhmätoimintaa asiakkaille, joiden kyvyt, tarpeet ja taidot ovat keskenään erilaisia.

4.5 Toimintakyvyn tukemisen prosessin arviointi

Toimintakyvyn tukemisen prosessia tulee arvioida systemaattisesti kaikissa prosessin vaiheissa. Tämä mahdollistaa laadukkaan ikääntyneen toimintakyvyn tukiprosessin (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 36). Ikääntyneen toimintakyvyssä voi tapahtua muutoksia hyvinkin nopeasti, joten toimintakyvyn arvioinnin säännöllisyys on tärkeää (Finne-Soveri ym. 2020). Toimintakyvyn tukemisen prosessin seurannan ja arvioinnin tavoitteena on varmistaa asiakkaan toimintakyvyn tukemisprosessin eteneminen, seurata asiakkaalle laaditun kuntoutussuunnitelman toteutumista, arvioida yksilöllisten tavoitteiden saavuttamista sekä huolehtia suunnitelman päivittämisestä ja tarkentamisesta (Terveyskylä, Kuntoutustalo 2019). Asiakkaan toimintakyvyn ja toimintakyvyn tukemisprosessin arviointi tuottaa myös organisaation tasolla hyödynnettävää tietoa päivätoiminnan vaikuttavuudesta kotona asumista tukevana palveluna. Arviointi mahdollistaa paitsi toimintakykyä tukevan palvelun tuloksellisuuden arvioinnin myös palvelun kehittämisen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018).

Soiten ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaan toimintakyvyn tukemisen prosessia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Jokaisesta asiakkaan päivätoimintakäynnistä, päivän kulusta ja asiakkaan voinnista kirjataan asiakkaan asiakirjoihin potilastietojärjestelmään, jolla seurataan osaltaan kuntouttavan asiakassuunnitelman toteutumista. Kuntouttava asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Tällöin arvioidaan, kuinka yksilöllisesti suunnitellut kuntoutuksen keinot ovat toteutuneet päivätoiminnan arjessa, kuinka ne ovat vaikuttaneet asiakkaan toimintakykyyn ja kuinka asiakas on saavuttanut oman toimintakykyynsä liittyviä tavoitteita. Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen, asiakasta havainnoiden sekä päivätoimintoihin valittuja toimintakyvyn testejä käyttäen. Tarvittaessa arviointia toteutetaan myös yhdessä läheisen tai asiakasta hoitavan muun tahon kanssa. (Sallila 2020.)

5 TUOTEKEHITTELYPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyö on toteutettu tuotekehittelyprojektina. Tässä luvussa esittelen tuotekehittelyprojektin lähtökohdat, eli opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteet sekä tuotekehittelyprojektin taustalla vaikuttaneen ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen (2019). Luvussa selvittän myös tuotteistamisen luonteen sosiaali- ja terveysalalla.

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tuotekehittelyprojektina palvelukuvaus Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle. Opinnäytetyön päätavoitteena on suunnitella palvelukuvaus, josta kotona asuva ikääntynyt ja hänen omaisensa/läheisensä saa mahdollisimman kattavaa tietoa siitä, mitä kuntouttavan päivätoiminnan palvelukokonaisuus pitää sisällään, mitä asiakkaalle luvataan tarjota ja mitä palvelulla tavoitellaan.

Päivätoiminnan sidosryhmien näkökulmasta tavoitteena on, että palvelukuvauksen avulla päivätoiminnan sidosryhmille muodostuu käsitys siitä, miten kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan Soiten alueella toiminnassa tapahtuneiden muutosten myötä. Lisäksi tavoitteena on, että palvelukuvauksen avulla voidaan lisätä päivätoiminnan tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden näkyvyyttä ja osoittaa, millainen hyöty palvelusta on asiakkaalle hyvinvointia, toimintakykyä sekä kotona asumista tukevana palveluna. Organisaation näkökulmasta palvelukuvauksen tavoitteena on yhtenäistää Soiten alueen päivätoimintojen toimintatavat sekä toimia työtä ohjaavana manuaalina ja työhön perehdyttämisen tukena.

5.2 Soiten ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäinen kehittämishanke

Idea tämän opinnäytetyön aiheesta heräsi oman tehtäväkuvani myötä ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan työntekijänä sekä Soiten päivätoiminnassa toteutetun sisäisen kehittämishankkeen projektityöntekijänä. Soiten tuottamassa ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa toteutettiin vuoden 2019 aikana sisäinen kehittämishanke, jonka myötä on kehitetty uusia toimintamalleja ikääntyneiden kotona asumisen tukemiseksi. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishank-

keen tavoitteena on ollut vahvistaa asiakasosallisuutta sekä kehittää asiakaslähtöinen kuntouttava päivätoimintamalli, jolla voidaan edistää asiakkaan kotona pärjäämistä sekä asiakkaan kuntoutumista ja toimintakyvyn ylläpitämistä päivätoiminnassa. Kuntouttavan päivätoiminnan kehittämistyötä on tehty Kokkolan päivätoiminnassa, mutta tavoitteena on jalkauttaa uusia toimintatapoja myös Soiten maakunnissa järjestettäviin päivätoimintoihin, huomioiden maakunnissa olevat resurssit ja niiden asettamat erityispiirteet. (Sallila 2020.) Kehittämishankkeen projektityöntekijänä vastaan päivätoiminnan ohjaajien perehdyttämisestä ja uusien toimintatapojen jalkauttamisesta myös maakuntien päivätoimintoihin.

Kehittämistoiminnan myötä näkyvimmit muutokset ovat tapahtuneet päivätoiminnan asiakasprosessissa. Muun muassa päivätoiminnan palvelupolkua kehitettiin muokkaamalla päivätoiminnan hakuprosessia. Syksystä 2019 lähtien on otettu käyttöön uusi hakumenettely, eli päivätoimintaan haetaan asiakkaaksi hakulomakkeella, ja palvelun järjestäminen perustuu Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palveluohjaajan tekemään palvelutarpeenarvointiin. Projektin aikana kehitettiin myös toiminnan vaikuttavuuden mittaamista ja arviointia päivätoiminnassa. Päivätoimintaan valittiin työvälineiksi ikääntyneille ja päivätoimintaan soveltuvat toimintakyvyn mittarit (RAI screener, SPPB, PWB), joiden avulla voidaan asettaa yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteita päivätoiminnalle ja asiakkaan toimintakyvyn tukemiselle. Kehittämissuunnitelman aikana päivätoimintaan laadittiin myös pohja kuntouttavalle asiakassuunnitelmalle, jonka tavoitteena on edistää ja tukea asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työtä sekä kotona asumista edistävää työtä. (Sallila 2020.) Toimintakyvyn mittareista ja testeistä sekä kuntouttavasta asiakassuunnitelmasta olen kertonut jo luvussa 4.

5.3 Palvelujen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä tuotekehittelyprojektina palvelukuvaus Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle. Palvelukuvaus tehdään tuotteistamalla kuntouttavan päivätoiminnan palvelu. Tässä luvussa kuvaan, mitä tuotteistamisella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalalla sekä tarkastelen tuotteistamisen eri tyyppejä ja alatasoja.

5.3.1 Sosiaali- ja terveysalan tuote

Jämsä ja Manninen (2000, 13–14) kuvaavat sosiaali- ja terveysalan tuotteiden tarkoittavan sekä materiaalisia tuotteita (tavaratuotteet), palvelutuotteita tai materiaalityönteiden ja palvelun yhdistelmiä. He lisäävät, että olipa tuote aineellinen tai aineeton, on niiden oltava selkeästi rajattavissa, hinnoiteltavissa ja sisällöltään täsmennettävissä. Sosiaali- ja terveysalan tuotteen keskeisiin ominaisuuksiin kuuluu myös se, että tuote ostetaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämiseksi. Tämä puolestaan asettaa omat vaatimuksensa tuotteelle, sillä sosiaali- ja terveysalan tuotteiden on noudatettava muun muassa alan eettisiä ohjeita. Tuotteen sisällön on myös oltava alan tavoitteiden mukainen, ottaen huomioon myös kohderyhmän erityispiirteiden tuottamat vaatimukset, kuin myös tuotteen sisältöä tukeva vuorovaikutuksellisuus. (Jämsä & Manninen 2000, 13–14.)

Tässä tuotekehittelyprojektissa tuotteella tarkoitetaan materiaalityönteiden ja palvelun yhdistelmää. Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta on jo olemassa oleva sosiaali- ja terveysalan palvelu. Tuotteistamisen kautta palvelulle luodaan myös materiaalityönteinen tuote, eli tässä tapauksessa päivätoiminnan palvelukuvaus.

5.3.2 Tuotteistamisen luonne

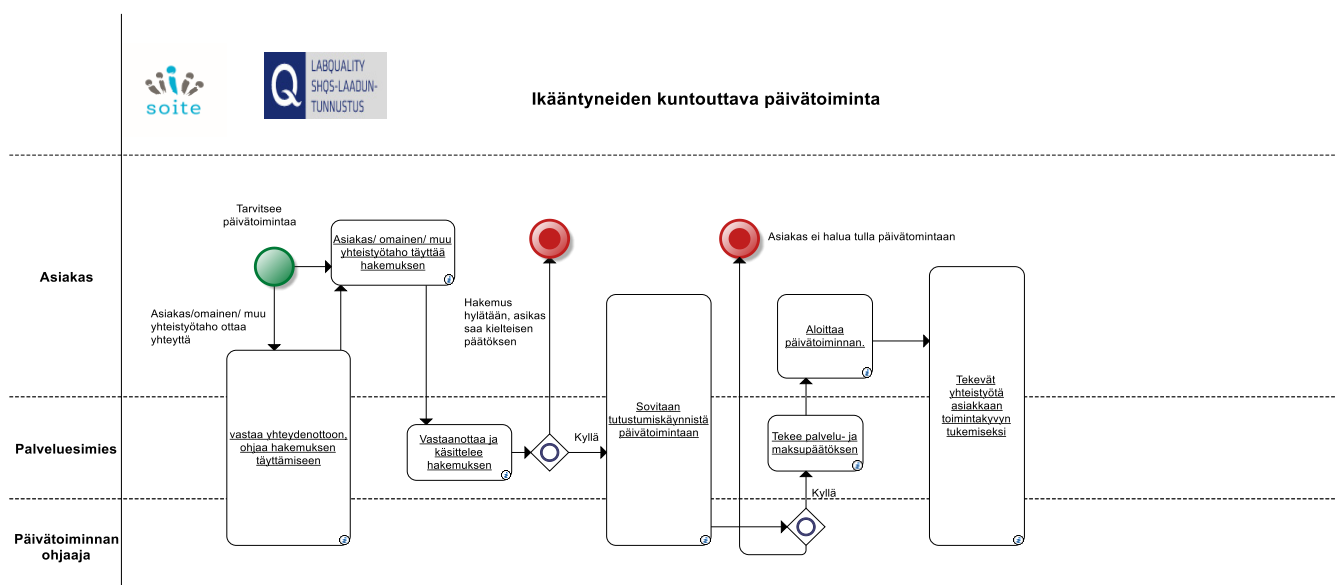
Lehtinen ja Niinimäki (2005, 30) luonnehtivat tuotteistamisen olevan asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, kuvaamista, suunnittelua, kehittämistä, tuottamista ja jatkuvaa parantamista siten, että palvelun asiakashyödyt maksimoituvat ja palvelun tavoitteet saavutetaan. Lehtinen ja Niinimäki (2005, 30–31) lisäävät, että tuotteistaminen on prosessi, jossa palvelun tuotteistus ei ole vain tuotteiden määrittelyä vaan koko palvelutuotannon täsmentämistä ja jäsentämistä hallittavampaan muotoon. Laajasti ymmärrettyä tuotteistamisella tarkoitetaan palvelujen kehittämistä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tuotteistamisen keskeisenä tavoitteena on määritellä palvelu sen mitattavissa olevien osatekijöiden mukaan sekä parantaa oman työn vaikuttavuutta ja asiakashyötyjä. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30; Kainlauri 2007, 57.) Kainlauri (2007, 57) kuvaa, että tuotteistuksella tarkoitetaan useimmiten organisaation tai työyksikön tuottamien ja asiakkaan saamien palvelujen paketoimista, eli palvelujen tarkempaa määrittelyä, täsmentämistä ja profiloimista.

Holman [2006, 22–23] mukaan, palvelujen tuotteistamista tarvitaan, kun hankitaan tai myydään palveluja. Palvelun hinnan arvioinnille on olemassa perusta, kun ostaja tietää, mitä ostaa ja myyjä tietää,

mitä myy. Tuotteistamista tarvitaan myös, kun halutaan tehdä toimintaa näkyväksi asiakkaille ja sidosryhmille. (Kainlauri 2007, 64 [Holma 2006].) Tuominen ym. (2015, 5) esittävät, että tuotteistamisessa voidaan erottaa kaksi tasoa: ulkoinen ja sisäisen tuotteistaminen.

Sisäisellä tuotteistamisella tarkoitetaan palvelutuotannon kuvaamista ja yhdenmukaistamista. Sisäisen tuotteistamisen perustehtäviä ovat palveluprosessin, toimintatapojen ja vastuiden kuvaaminen ja määrittäminen. (Tuominen 2015, 15.) Sisäistä tuotteistamista voidaan myös luonnehtia asiakkaalle näkyvämmän toiminnan kehittämiseksi (Lehtinen & Niinimäki 2005, 42). Sisäisessä tuotteistamisessa ei pidä unohtaa asiakasnäkökulmaa, sillä olennaista on miettiä, miten palveluprosessi näyttäytyy asiakkaille ja mitkä ovat asiakkaan prosessit (Tuominen 2015, 15). Prosessilla tarkoitetaan joukkoa loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Prosessi on tietty menettely tai toimintaketju, jolla palvelu tuotetaan asiakkaalle. Prosessikuvaus on kuvaus siitä, miten palvelu on tuotettu ja mitä toimenpiteitä siihen sisältyy. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40.)

Esimerkkinä sisäisestä tuotteistamisesta on kuvaus ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palveluprosessista (KUVIO 5). Soiten ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan prosessikuvaus on laadittu tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan. Olen itse projektityöntekijän sekä päivätoiminnan ohjaajan roolissa ollut suunnittelemassa ja mallintamassa päivätoiminnan prosessikuvausta. Mallinnuksessa käytetään QPR-menetelmää.



KUVIO 5. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan prosessikuvaus QPR-mallinnuksella

Prosessikuvauksen tarkoituksena on kuvata yksityiskohtaisesti asiakkaan reitti ja päätökset läpi palveluprosessin. Prosessikuvauksella tuodaan myös näkyväksi palvelun vaiheisiin ja asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat tukitoiminnot ja yhdyspinnat muihin toimijoihin. Näistä toiminnoista osa ei näy palvelun käyttäjälle, vaan ne toimivat niin sanotusti taustalla, mutta ovat silti välttämättömiä toiminnan sujuvuuden kannalta. (Hiltunen 2017, 16–17.) Koska ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen (2019) myötä palvelun asiakasprosessissa tapahtui muutoksia, voidaan prosessimallinnuksella kuvata muuttunut toiminta selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Prosessikuvauksessa asiakas on pääosassa – prosessi alkaa asiakkaasta sekä päättyy asiakkaaseen (KUVIO 5).

Organisaation toimintaa voidaan tehostaa kokonaisvaltaisesti prosessijohtamisen avulla, jolloin myös saavutetaan säästöjä sekä rahallisesti että ajallisesti. Organisaation prosessien mallintamisella prosessi tulee näkyväksi ja kaikille muodostuu yhteinen ymmärrys siitä, miten prosessi kulkee. Prosessien mallintamisella voidaan myös huomata tapoja tehostaa prosessia tai jakaa tehtäviä eri tavalla. Sen myötä voidaan huomata, tehdäänkö jotain vaiheita turhaan, kahteen kertaan tai liian vaikeasti. Prosessien mallintamisella voidaan myös huomata uusia mahdollisuuksia auttaa asiakasta juuri niissä asioissa, joista hänelle on eniten hyötyä. (Qpr; Inno-Vointi.) Prosessimallinnus tukee työntekijöiden perehdyttämistä sekä tukee oikeiden työtapojen ja menetelmien ohjeistuksessa (Hirvonen 2018). Prosessijohtamisen avulla myös yhteiset käytänteet vahvistuvat ja henkilöstön sitoutuminen, tehokkuus ja kommunikointi säilyy (Qpr).

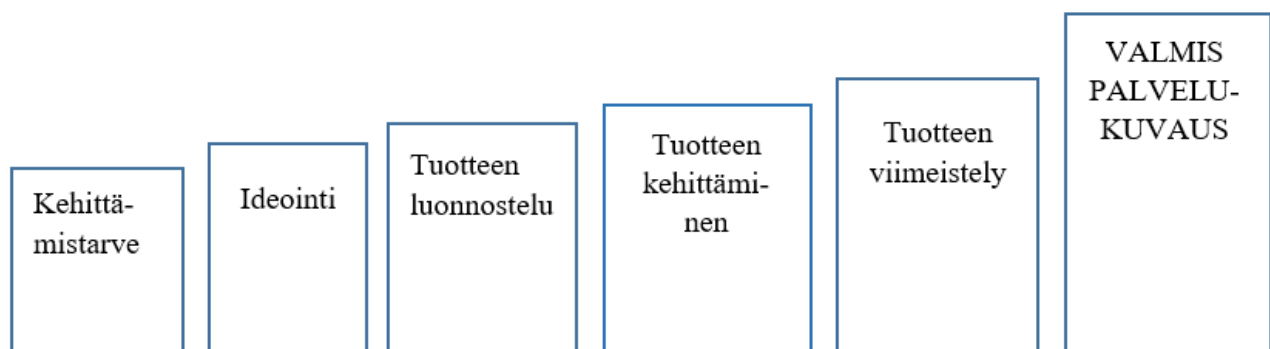
Ulkoinen tuotteistaminen on puolestaan näkyvä viesti asiakkaille. Sen tarkoituksena on luoda kuva yrityksestä ja palveluista, kuin myös osoittaa asiakkaille, mitä yritys edustaa ja mitä hyötyä se voi tarjota asiakkaalle. Ulkoisella tuotteistamisella tarkoitetaan asiakkaille näkyvien palveluelementtien kuvaamista ja kiteyttämistä: sen avulla synnytetään yhteinen näkemys asiakkaalle tärkeistä palvelun elementeistä, jotka kiteytetään tyypillisesti palvelukuvauksiin ja myyntimateriaaleihin. Kun palvelu on tuotteistettu, on helpompaa aikaansaada palvelun tuottajalle ja asiakkaalle yhteinen käsitys siitä, mitä asiakas saa vastineeksi rahoilleen – kuinka asiakas palvelusta hyötyy. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43; Tuominen 2015, 15.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuotteistamisen kautta luoda palvelukuvaus ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle, jolloin kyseessä on palvelun ulkoinen tuotteistaminen.

Tuotteistamisen myötä palveluiden vaikutukset ovat helpommin todennettavista ja palveluvalikoimaa on mahdollista verrata asiakastarpeisiin sekä seudulla tarjolla oleviin muihin palveluihin nähden. Tuotteistamisen kautta on mahdollista arvioida oman palvelutoiminnan mahdollisia puutteita ja ongelmia, jotka edellyttävät tuotekehittelyä. Tuotteistaminen on osa palvelun laadunhallintaa, sillä selkeästi dokumentoitu palvelumalli lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja luo yhteistä ymmärrystä palveluista sekä niiden tuottamasta arvosta eri toimijoille. (Hiltunen 2017, 6–7.) Seuraavassa luvussa kuvaan, kuinka tuotekehittelyprojektini ja päivätoiminnan tuotteistaminen on toteutettu.

6 TUOTEKEHITTELYPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

Jokainen projekti on luonteeltaan hyvin erilainen riippuen niiden tavoitteesta. Projekteja on mahdollista ryhmitellä eri tavoin ja niihin jokaiseen liittyy omat erityispiirteensä sekä toimintatavat. Tärkein projektia määrittelevä seikka on kuitenkin projektin ainutlaatuisuus – projektilla on selkeä tavoite ja se on kertaluontoinen prosessi. (Kettunen 2009, 117.) Tämä opinnäytetyö on toteutettu tuotekehittelyprojektina, jonka lopputuotteena syntyy palvelukuvaus Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle.

Projektille on ominaista, että se jakautuu vaiheisiin, jotka seuraavat toinen toisiaan. Vaiheet voivat olla myös osittain päällekkäisiä. Jämsä ja Manninen (2000, 28) täsmentävät, että sosiaali- ja terveysalan tuotteiden suunnittelu ja kehittäminen jäsentyy tuotekehityksen perusvaiheiden mukaan. Tuotekehitysprosessin tavoitteet ja aikaansaannokset määräytyvät hankekohtaisesti. Riippumatta siitä, mitkä tekijät tuotekehitysprosessissa painottuvat, voidaan siinä erottaa viisi vaihetta: ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi-, tuotteen luonnostelu-, kehittäminen- ja viimeistelyvaihe. (Jämsä & Manninen 2000, 28.) Tuotekehittelyprojektissani etenen Jämsän ja Mannisen esittämän tuotteistamisen etenemismallin mukaan (KUVIO 6).



KUVIO 6. Tuotteistamisprosessin eteneminen (mukaiillen Jämsä & Manninen 2000, 28)

Jämsä ja Manninen (2000, 28) huomauttavat, että vaikka projektissa voidaan erottaa nämä viisi edellä mainittua vaihetta, ei vaiheesta toiseen siirtyminen edellytä kuitenkaan sitä, että edellinen vaihe olisi päättynyt. Projektin eri vaiheet seuraavat toinen toistaan, mutta ne voivat olla myös osittain päällekkäisiä. On siis mahdollista, että projektin aikana voidaan myös palata edelliseen projektin vaiheeseen, mi-

käli tulokset tai kehitystyö sitä vaativat. (Kettunen 2009, 43.) Tässä luvussa esittelen tuotekehitysprojektin viisi eri vaihetta ja selvitän, kuinka ne näyttäytyvät tuotekehittelyprojektissani. Ensimmäisenä kuvaan kuitenkin tuotekehittelyprojektin projektiorganisaation kokonaisuuden.

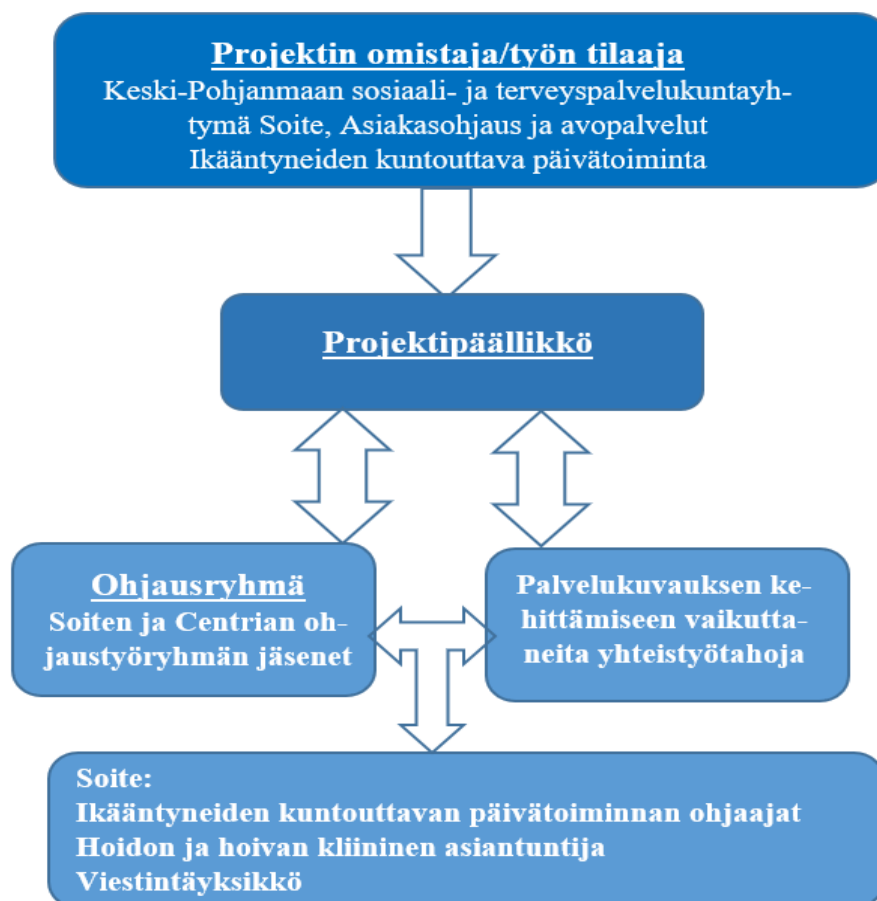
6.1 Projektiorganisaatio ja toimintaympäristö

Koska projekti on kertaluontoinen prosessi, on jokaiselle projektille suunniteltava ja perustettava erikseen organisaatio, johtamisjärjestelmät sekä viestintäjärjestelyt (Ruuska 2007, 130–131). Projektille on määriteltävä aina selkeä organisaatio, jossa eri osapuolten roolit ja vastuut on määritelty erikseen. Projektiorganisaatio koostuu yleensä ohjausryhmästä, varsinaisesta projektiorganisaatiosta sekä yhteistyökumppaneista. (Silfverberg 2007, 101.) Myös Jämsä ja Manninen (2000, 29) huomauttavat, että tuotekehitysprosessi edellyttää monien asiantuntijoiden ja tahojen välistä yhteistyötä. Hyvä roolitus projektiorganisaation sisällä helpottaa myös projektin johtamista ja toiminnan koordinoitua (Kettunen 2009, 130).

Projektissa on aina ohjausryhmä tai projektin omistaja, usein myös nämä molemmat. Yleensä projekti ei ole itsellinen organisaatio, vaan siitä vastaa jokin vastuullinen toteuttajataho (organisaatio), jota kutsutaan projektin omistajaksi. (Silfverberg 2007, 100.) Projektille nimetään ohjausryhmä, joka seuraa ja tukee projektin etenemistä. Ohjausryhmä on projektia tukeva ryhmä, joka ohjaa projektia kohti sen tavoitteita. Projektin omistajan ja ohjausryhmän lisäksi, projektilla pitää olla myös selkeä vetäjä eli projektipäällikkö. Projektipäällikön tehtävänä on vastata siitä, että projekti valmistuu ajoissa, pysyy budjetissa ja että lopputulos vastaa asetettuja tavoitteita. Projektipäällikkö raportoi projektin etenemisestä ohjausryhmälle ja projektin omistajalle sovitun käytännön mukaisesti. Ohjausryhmä toimii projektipäällikön apuna projektin kokonaisuuden hallinnassa. (Kettunen 2009, 29, 146–147, 168.)

Kuviossa 7 olen kuvannut tuotekehittelyprojektini projektiorganisaation sekä tuotekehittelyprojektiin osallistuneita yhteistyökumppaneita (KUVIO 7). Tässä tuotekehittelyprojektissa projektin omistajana ja työn tilaajana toimi Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvvelukuntayhtymä Soiten Asiakasohjaus ja avopalvelut/ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta. Tämän tuotekehittelyprojektin projektipäällikkönä toimin minä, jolloin minun tehtävänäni on ollut kantaa vastuu projektista alusta loppuun saakka, jotta asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Opinnäytetyön tekijänä sekä tuotekehittelyprojektin projektipäällikkönä tehtävääni kuului vastata projektin etenemisestä, aikataulusta, ohjausryhmän välisestä yhteydenpidosta, palvelukuvauksen sisällön tuottamisesta sekä projektin kokonaissuunnittelusta.

Tuotekehittelyprojektiani varten kokosin ohjausryhmän, jonka jäsenistä Soitea edustivat Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtaja sekä päivätoiminnan palveluesimies, ikääntyneiden sosiaaliohjaaja sekä yksi päivätoiminnan ohjaajista. Koska kotihoito on yksi tärkeimmistä päivätoiminnan sidosryhmistä, näin tärkeäksi saada myös kotisairaanhoidajan edustamaan kotihoitoa tuotekehittelyprojektin ohjausryhmään. Työelämän sekä sidosryhmän edustajien lisäksi, ohjausryhmään kuului opinnäytetyön ohjaava opettaja Centrialta (KUVIO 7.) Opettaja on toiminut ohjaajana tuotekehittelyprojektin eri vaiheissa opinnäytetyön kirjallisen raportin sisällön suhteen. Olen raportoinut ohjaavalle opettajalle säännöllisesti yhteistyöstä Soiten ohjausryhmän kanssa sekä heidän kanssaan käydyistä keskusteluista ja sopimuksista. Lisäksi olen raportoinut ohjaavalle opettajalle opinnäytetyön kirjallisen raportin etenemisestä yhteisesti sovittujen aikataulujen mukaisesti.



KUVIO 7. Tuotekehittelyprojektin projektiorganisaatio

Ohjausryhmän kokosin siten, että ohjausryhmä edustaisi projektiin tarvittavaa monipuolista asiantunte-
mista sekä läheltä käytännön toimintaa, jolloin ohjausryhmän rooli on voinut painottua tuotekehittelyyn

sisältöosaamiseen sekä tuomaan ideoita tuotekehittelyprojektiin. Tuotekehittelyprojektini ohjausryhmän jäsenet edustivat projektille tärkeitä tahoja ja ammattiryhmien edustajia, niin esimies kuin henkilöstötasolla. Ohjausryhmän lisäksi tuotekehittelyprojektissa oli mukana myös sidosryhmiä, kuten päivätoiminnan työntekijät, Soiten viestintäyksikkö ja hoidon ja hoivan kliininen asiantuntija, jotka ovat toimineet asiantuntija-apuna palvelun tuotteistamisessa. Ohjausryhmän sekä muiden yhteistyötahojen väliseen yhteydenpitoon ja kommunikointiin voidaan käyttää monenlaisia välineitä, näistä itse käytin perinteisesti sähköpostiviestintää, lukuun ottamatta päivätoiminnan työntekijöiden kanssa lähikontaktissa tehtyä yhteistyötä.

Projektin toimintaympäristönä toimii Soiten ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta, jolle tämän tuotekehittelyprojektin tarkoituksena on tuottaa palvelukuvaus. Soiten ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaan järjestetään Keski-Pohjanmaalla Kokkolassa sekä kuntayhtymään kuuluvissa maakunnissa. Tällä hetkellä päivätoiminnoissa työskentelee ohjaajina vanhustyön ammattilaisia, koulutustaustaltaan kodinhoitajia, perus- ja lähihoitajia. Kokkolan päivätoiminnoissa työskentelee viisi ohjaajaa sekä maakuntien päivätoiminnoissa pääsääntöisesti kuusi ohjaajaa (kolme ohjaajaa Kälviällä, Lohtajalla, Ullavassa, Kannuksessa, Toholammilla sekä kolme ohjaajaa Kruunupyssä, Teerijärvellä ja Alavetelissä.) Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaita ovat kotona asuvat ikääntyneet. Tällä hetkellä päivätoiminnoissa on kaikkinsa asiakkaita noin 160. Asiakkaat käyvät päivätoiminnassa pääsääntöisesti kerran viikossa, asiakkaan tarpeen mukaan myös useampana päivänä viikossa.

Useimmiten omainen, kotihoito tai muu asiakasta hoitava taho (esim. muistihoitaja, palveluohjaaja) hakee asiakkaalle päivätoimintaa. Palveluun ohjautuu pääasiassa kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaita, mutta asiakkaina on myös kotihoidon piiriin kuulumattomia ikääntyneitä, muita tukipalveluita käyttäviä asiakkaita sekä ikääntyneitä, joilla ei ole päivätoiminnan lisäksi vielä muita tukipalveluita käytössään.

6.2 Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistaminen

Tuotekehityksen ensimmäinen vaihe on ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen. Projekti voidaan perustaa esimerkiksi asiakkaan tilauksen perusteella, sisäisen idean pohjalta tai sisäisen kehitystarpeen perusteella. Keskeistä kehittämistarpeen täsmentämisessä on selvittää ongelman laajuus: keitä asiakasryhmiä ongelma koskettaa ja kuinka yleinen ongelma on? (Jämsä & Manninen 2000, 31.) Tuotekehittelyprojektin kehittämistarpeen tunnistamisen lisäksi ensimmäisessä vaiheessa tulisi pureutua

myös eri sidosryhmien rooleihin ja tunnistaa sekä listata tärkeimmät ryhmät, joilla on oma intressinsä suhteessa projektiin (Silfverberg 2007, 61).

Myös organisaation ja yksikön uudet toimintamallit voivat käynnistää tuotekehitysprosessin (Jämsä & Manninen 2000, 31). Tarve tälle tuotekehittelyprojektille syntyi päivittäisessä työssäni ikääntyneiden kuntouttavassa päivätoiminnassa. Taustalla vaikuttavat toiminnassa tapahtuneet muutokset, joita kehitettiin ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen aikana (2019). Näitä muutoksia olen kuvannut luvussa 5.2, joka käsittelee ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäistä kehittämishanketta. Ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle ei ole aikaisemmin laadittu laajempaa palvelukuvausta päivätoiminnan toimintaperiaatteista ja asiakaskriteereistä, joten palvelun tuotteistaminen oli ajankohtainen ja tarpeellinen. Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistamisen vaiheessa määrittelin tuotekehittelyprojektin tavoitteeksi uuden materiaallisen tuotteen, eli palvelukuvauksen kehittämisen vastaamaan nykyisen ja uuden asiakaskunnan tarpeita (KUVIO 8).



KUVIO 8. Uuden tuotteen kehittäminen (mukaiillen Jämsä & Manninen 2000, 30)

Ongelman ja kehittämistarpeen tunnistamisen jälkeen, aloin suunnittelemaan opinnäytetyön toteuttamista. Hyväksytin opinnäytetyön aiheen ensin Centrian yliopettajalla tammikuussa 2020. Tämän jälkeen otin yhteyttä Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtajaan ja ehdotin tuotekehittelyprojektina tehtävää palvelukuvausta päivätoiminnalle. Tässä vaiheessa olin jo alustavasti miettinyt päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen pohjalta, millainen tarkoitus palvelukuvauksella olisi ja mitä sillä oli tavoitteena viestittää. Tuotekehittelyprojektin tarkoituksen ja tavoitteiden lisäksi esitin, ketä osapuolia olin ajatellut tuotekehittelyprojektin ohjausryhmään, ja kuinka ja keneltä keräisin palautetta tuotteistamisen aikana.

Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtaja hyväksyi opinnäytetyön idean. Palvelukuvauksen tekeminen oli kuitenkin aloitettava välittömästi, sillä palvelualueen toimintaperiaatteet ja kriteerit

vietiin Soiten hallitukseen päivitettäväksi saman kevään aikana, jo parin kuukauden päästä opinnäytetyön aiheen hyväksymisestä. Soiten hallitus vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon palveluiden saatavuudesta ja palvelutuotannon koordinoinnista sekä toimintaa ohjaavista periaatteista (Soite 2020f). Siksi ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle laadittava palvelukuvaus olisi myös hyväksyttävä hallituksessa, ennen palvelukuvauksen julkaisua/käyttöönottoa.

Jämsä ja Manninen (2000, 43) esittävät, että projektin toteuttamiseen on tärkeää saada lupa. Tämän jälkeen voidaan analysoida, mitkä ovat ne tekijät ja näkökohdat, jotka ohjaavat tuotteen suunnittelua ja valmistamista. Analyysia tekemällä turvataan myös tuotteen laatu. (Jämsä & Manninen 2000, 43.) Ennen tuotekehittelyprojektin ideointi- ja luonnosteluvaihetta olin saanut suullisen hyväksynnän opinnäytetyön aiheelle Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtajalta sekä Centrian yliopettajalta (tammikuussa 2020). Ideointi- ja luonnosteluvaiheeni lähti kuitenkin liikkeelle jo ennen opinnäytetyön suunnitelman hyväksyntää sekä kirjallista tutkimuslupaa Soiten hallinto-ylihoitajalta. Tämä siksi, koska päivätoiminnan palvelukuvauksen tuli olla valmiina ennen hallituksen kokousta. Tuotekehittelyprojektin ideointi-, luonnostelu- sekä kehittämisvaiheet ovat siis toteutettu samaan aikaan opinnäytetyön suunnitelman laadinnan kanssa. Tämän menettelytavan vaikutuksia opinnäytetyön luotettavuuteen ja etiikkaan käsittelen erikseen luvussa 7.

6.3 Palvelukuvauksen ideointi- ja luonnosteluvaihe

Kehittämistarpeen tunnistamisen jälkeen, käynnistyy tuotteen ideointivaihe erilaisten vaihtoehtojen ja ratkaisujen löytämiseksi. Ideointivaihe voi olla lyhyt, mikäli kyseessä on jo olemassa olevien tuotteiden uudistaminen vastaamaan käyttötarkoitustaan. Kun kysymyksessä on uusi tuote, voidaan ratkaisuja ongelmaan etsiä erilaisia lähestymis- ja työtapoja käyttäen. (Jämsä & Manninen 2000, 35.) Jämsä ja Manninen (2000, 35) esittävät, että yleisimpiä ovat luovan toiminnan ja ongelmanratkaisun menetelmät, joista sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisille soveltuvat esimerkiksi aivoriihi. Tuotekehittelyprojektini ideointivaiheessa hyödynsin tätä työskentelytapaa löytääkseni ratkaisuvaihtoehtoja tuotekehittelyn toteuttamiselle.

Ideointivaiheen toteutin yhdessä muiden päivätoiminnan ohjaajien kanssa työaikamme ohella. Koska tuotekehittelyprojektille oli asetettu lyhyt aikataulu, pidin päivätoiminnan ohjaajien kanssa palaverin heti opinnäytetyön aiheen hyväksynnän jälkeen tammikuussa 2020. Tavoitteenani ideointi- ja suunnit-

teluvaiheelle oli, että keskustelu palvelutuotteen sisällöstä yhdessä henkilökunnan kanssa johtaisi järkevään, asiakasta miellyttävään tuotteistukseen. Ideointia varten pidin päivätoiminnan työntekijöiden kanssa yhden palaverin, jossa etsimme vastauksia kysymyksiin: millainen tuote eli palvelukuvaus vastaa päivätoiminnan asiakaskunnan ja sidosryhmien sekä päivätoiminnan henkilöstön tarpeisiin ja millainen palvelukuvaus olisi tarkoituksenmukaista suunnitella? Palaverissa kävimme läpi toimintaan liittyviä periaatteita, käytännön asioita sekä asiakaskriteereitä. Kävimme yhdessä läpi päivätoiminnan omavalvontasuunnitelman sisällön ja tästä huomioitavia asioita myös palvelukuvauksen kannalta, sillä omavalvontasuunnitelma on toimintayksikön palvelun laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Ideoimme yhdessä, millaisia asioita palvelukuvauksessa olisi tarkoituksenmukaista kertoa.

Palaverissa pohdimme myös, mitkä ovat yleensä ongelmakohdat ulkoisen viestinnän suhteen. Keskustelimme siitä, mitä käytännön asioita olisi syytä tuoda ilmi palvelukuvauksessa päivätoiminnan toimintaperiaatteiden sekä kriteereiden täsmentämiseksi, jolloin ne olisivat myös asiakkaiden ja omaisten sekä päivätoiminnan yhteistyötahojen tiedossa. Nämä ovat erityisesti niin sanottua ”hiljaista tietoa”, joita ei ole esimerkiksi aikaisemmassa kirjallisessa esitteessä mainittu, esimerkiksi asiakkaiden poissaolokäytänteet ja toimintaan sitoutuminen. Näihin ongelmiin haimme vastausta muun muassa käymällä läpi, millaisia asioita yleensä suullisessa palveluohjauksessa annetaan, kun uusi asiakas on tulossa päivätoimintaan ja millaisia kysymyksiä yleensä päivätoiminnalle esitetään, kun päivätoiminnasta ollaan kiinnostuneita ja asiakasta ollaan ohjaamassa palvelun piiriin.

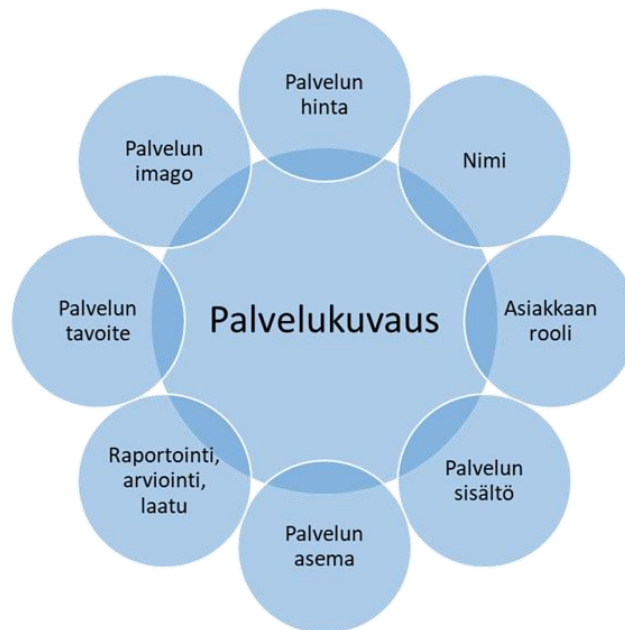
Ideointivaihetta seuraa tuotteen luonnosteluvaihe, joka käynnistyy, kun on tehty päätös siitä, millainen tuote on aikomus suunnitella ja valmistaa. Luonnosteluvaiheessa tehdään analyysiä siitä, mitkä eri tekijät ja näkökohdat ohjaavat tuotteen suunnittelua ja valmistamista. Luonnosteluvaiheessa luodaan tuotteen tekemiselle ratkaisuluonnos ja tuloksena syntyy niin kutsuttu tuotespesifikaatio eli tuotekuvaus. Tuotteen luonnosteluvaihe perustuu asiakasprofiilin määrittämiseen, eli täsmennetään ketkä ovat suunniteltavan tuotteen ensisijaiset hyödynsaajat. Ottamalla huomioon käyttäjäryhmän tarpeet ja ominaisuudet saadaan tuotettua tehokkaimmin asiakkaita palveleva tuote. Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelun käyttäjiä ja hyödynsaajia voivat olla asiakkaiden lisäksi palvelujen tuottajien ja tarjoajien henkilöstö. Jotta tuote ja sen asiasisältö vastaavat tarkoitustaan, on tuotteen suunnittelun lähtökohdaksi otettava huomioon molempien osapuolten näkökohdat. (Jämsä & Manninen 2000, 43–45, 85.)

Tässä tuotekehittelyprojektissa ensisijaisia palvelun käyttäjiä sekä hyödynsaajia ovat kuntouttavan päivätoiminnan kohderyhmä eli kotona asuvat ikääntyneet. Kohderyhmän lisäksi, palvelukuvauksen tavoitteena on palvella myös asiakkaiden omaisia ja läheisiä, sekä asiakkaita palvelun piiriin ohjaavia

sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Luonnosteluvaiheessa hahmottelin rungon palvelukuvauksen sisällölle. Hahmottelussa huomioin ideointivaiheessa esiin tulleet asiat sekä vastasin Jämsän ja Mannisen (2000) esittämiin kysymyksiin, jotka ovat suunniteltavan tuotteen eli tässä tapauksessa palvelukuvauksen kannalta oleellisia. Näitä ohjaavia kysymyksiä ovat muun muassa ketkä ovat valmiin tuotteen käyttäjät ja hyödynsaajat, keitä ovat muut osapuolet, jotka osallistuvat tuotteen käyttöön ja joista sen hyödyntäminen riippuu, mitkä ovat tuotteen käytön tavoitteet ja mitä tavoitteiden saavuttaminen edellyttää, mitkä periaatteet ohjaavat tuotteen suunnittelua ja valmistamista, mitkä ovat tuotteen välittämät asiasisällöt ja mitä periaatteita ja arvoja tuotteen toivotaan todentavan? (Jämsä & Manninen 2000, 52).

Jämsä ja Manninen (2000, 96) muistuttavat, että heti tuotteistamisen alkuvaiheessa kannattaa selvittää, onko kyseiseen tuoteryhmään liittyviä standardeja olemassa. Tällä turvataan myös valmisteilla olevan tuotteen yhteensopivuus muiden tuotteiden kanssa (Jämsä & Manninen 2000, 49). Koska Soitella on käytössään oma viestintästrategia, perehdyin jo luonnosteluvaiheessa tarkemmin niin Soiten organisaation ohjeisiin kuin myös viestintästrategiaan, sillä organisaatio- ja yksikkökohtaiset linjaukset on otettava huomioon tuotteen asiasisällön ja tyylin valinnassa. Huomioimalla toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet voidaan näiden toteutuminen varmistaa myös tuotteen avulla (Jämsä & Manninen 2000, 49). Organisaation viestintästrategian sekä toimintaperiaatteiden lisäksi, tarkastelin myös muita Soiten palveluista tehtyjä palvelukuvauksia, kuten perhehoidon sekä omaishoidon toimintaperiaatteita ja asiakaskriteereitä. Vertailin myös päivätoiminnalle tehtyjä paikkakuntakohtaisia palvelukuvauksia.

Luonnosteluvaiheessa perehdyin myös palvelukuvauksen laadintaa koskevaan kirjallisuuteen. Perehdyin muun muassa Holman [2006, 26] esittämään palvelukuvauksen kokonaisuuteen ja siihen, mistä asioista palvelukuvauksessa yleisesti kerrotaan (KUVIO 9). Näiden tietojen pohjalta ryhdyin myös luonnostelevaan Soiten päivätoiminnalle palvelukuvauksen runkoa.



KUVIO 9. Palvelukuvauksen sisältö (mukaillen Kainlauri 2007, 59–60 [Holma 2006, 26])

Palvelukuvauksen nimen tulee olla kuvaava ja selkeä. Helppotajuinen nimi kertoo ilman selityksiä palvelusta. Yksittäinen palvelu voi olla osa laajempaa palvelujen kokonaisuutta ja erillinen vaihe moniammatillisessa palveluketjussa. Palvelun osuus palvelujen kokonaisuudesta tuodaan myös esille palvelukuvauksessa. Palvelukuvaus on myös osa yrityksen imagoviestintää. Palvelukuvauksessa kerrotaan, kuinka yritys profiloituu palvelujen markkinoilla suhteessa muihin palvelun tarjoajiin. Palvelu voi olla esimerkiksi kodinomaista tai ympärivuorokautista, ja se voi tarjota jotain erityistä erityisryhmille jne. Yritykset myös profiloituvat palvelujen kentälle eri tavoin niiden pääpalvelun mukaan, esimerkiksi kotihoidon yritykset tarjoavat kokonaisvaltaista arjessa auttamista. (KUVIO 9; Kainlauri 2007, 59–60 [Holma 2006, 26].)

Palvelukuvauksessa selvitetään palvelun tavoitteet. Ne kuvataan asiakkaalle koituvina hyötyinä. Lisäksi voidaan selvittää, mitä tavoitteita toiminnalla on esimerkiksi asiakkaan lähiyhteisölle ja yhteiskunnalle. Palvelukuvaus sisältää myös määritelmän asiakkaan roolista eli siitä, kenelle ja millaisiin tarpeisiin palvelu on kohdennettu. Palvelukuvauksessa palvelun sisällön määrittelemisen tarkoittaa paitsi palveluun liittyvien tehtävien ja toimenpiteiden kuvaamista myös sen selvittämistä, millaiseen ammatilliseen tietoon ja taitoon palvelu tai palvelukokonaisuus perustuu. (KUVIO 9; Kainlauri 2007, 59–60 [Holma 2006, 26].)

Palvelukuvauksessa palvelu määritellään ajallisesti, eli milloin palvelu alkaa ja milloin palvelu päättyy sekä mitä toimenpiteitä palvelun eri vaiheet sisältävät. Palvelun tuotteistamiselta odotetaan myös tavoitteen määrittelyä eli näkemystä siitä, mitä asiakas palvelulla saa. Palvelun raportointi sekä arviointi ovat palvelun kehittämisen ja laadun työvälineitä. Palveluprosessin kuvaukseen kuuluu myös asiakkuuteen liittyvät kirjaamiskäytännöt. Yleisesti käytettyjä raportointimenetelmiä ovat erilaiset asiakastietojärjestelmät ja palvelu-, hoito-, kuntoutus tai hoivasuunnitelmat. Palvelut hinnoitetaan palvelun tuotantokustannusten perusteella, joten palvelun hintatieto on myös olennainen osa palvelu- ja tuotekuvausta. (KUVIO 9; Kainlauri 2007, 59–60 [Holma 2006, 26].)

Jämsä ja Manninen (2000, 50) huomauttavat, että tuotteiden suunnittelussa tarvitaan myös tuotekohtaista asiantuntemusta ja osaamista. He lisäävät, että viimeistään luonnosteluvaiheessa tulee tarve neuvotella niiden ammattilaisten kanssa, joilla on kokemusta suunnitteilla olevasta tuotteesta (Jämsä & Manninen 2000, 50). Tuotteen luonnosteluvaiheessa on myös hyödyllistä selvittää eri ammattiryhmien ja sidosryhmien näkemykset ja ehdotukset tuotteen suhteen, sillä heidän esittämät näkökohdat ovat myös tarpeellisia ja hyödyllisiä (Jämsä & Manninen 2000, 48).

Luonnosteluvaiheessa tein yhteistyötä erityisesti palvelualuejohtajan, päivätoiminnan esimiehen sekä päivätoiminnan ohjaajien kanssa. Lisäksi keskustelin muutaman kotihoidon työntekijän kanssa selvittääkseni, millaisia näkökohtia heillä olisi palvelukuvauksen sisällön ja käytettävyyden suhteen. Luonnosteluvaiheessa otin myös yhteyttä Soiten viestintäyksikköön, josta sain ohjeita palvelukuvauksen toteuttamiselle. Viestintäyksiköstä sain ohjeet, millaiselle pohjalle palvelukuvaus voidaan tehdä. Työstäessani palvelukuvauksen luonnosta suoraan Soiten valmiille tiedostopohjalle sain jäsenneltyä tähän asioita, joita halusin saada tuottamaani palvelukuvaukseen. Näin ollen minun ei tarvinnut tehdä enää erillistä raakaversiota palvelukuvauksesta, vaan siirryin tässä vaiheessa suoraan tuotteen kehittelyvaiheeseen.

6.4 Palvelukuvauksen kehittelyvaihe

Tuotteen kehittelyvaihe käsittää varsinaisen tekemisvaiheen. Kehittelyvaihe etenee luonnosteluvaiheessa valittujen ratkaisujen mukaan. Tuotteen kehittelyvaihe sisältää usein esitestausta ja arviointitiedon hankintaa. Näiden pohjalta etsitään kehittämistä vaativille asioille ratkaisuvaihtoehtoja. Tuotteen kehittelyvaiheen tuloksena syntyy tuotteen mallikappale. (Jämsä & Manninen 2000, 85.)

Koska palvelukuvauksen keskeinen ominaisuus ei ole aineellisuus vaan sen välittämä informaatio, eteni tuotteen tekeminen jäsentämällä tuotteen asiasisältöä tuotekohtaisia työmenetelmiä ja -vaiheita käyttäen. Kehittelyvaiheessa hahmottelin palvelukuvauksen rakennetta ensin palvelupolun muodossa, sillä Hiltusen (2017, 14) mukaan tämän kuvaaminen auttaa hahmottamaan kontaktipisteet, joiden kautta asiakaskokemus muodostuu. Hahmottamisen apuna mietin konkreettisesti, mitä asiakkaan näkökulmasta tapahtuu palvelupolun eri vaiheissa aina ajasta ennen palvelua palvelun päättymiseen saakka.

Palvelukuvauksen rakenteen muodostamisen apuna käytin päivätoiminnan omavalvontasuunnitelmaa sekä edellisessä luvussa esittämäni palvelukuvauksen sisältöä (KUVIO 9). Näin ollen palvelukuvauksen osioiksi ja rakenteeksi muodostui: johdanto, kuntouttavan päivätoiminnan tarkoitus ja tavoitteet, kuntouttavan päivätoiminnan asiakas, asiakkaan palvelupolku (päivätoimintaan hakeminen, päivätoiminnan asiakkuus), päivätoiminnan sisältö, kuntouttava asiakassuunnitelma, toimintakyvyn arviointi, asiakasmaksut, kuljetus, yhteistyö, tiedonkulku, kirjaaminen, asiakkaan osallisuus, yhteystiedot sekä lisätiedot.

Palvelujen tuotteistaminen voi tapahtua aikaisemmin mainitsemani (luku 5.3.2) ulkoisen ja sisäisen tuotteistamisen lisäksi myös asiantuntija- tai asiakaslähtöisesti. Kun puhutaan asiakaslähtöisestä tuotteistamisesta, lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Asiantuntijälähtöisyydellä tarkoitetaan taas palvelun kehittämistä ammatillisen osaamisen ja asiantuntijuuden varassa, asiakasta kuitenkin unohtamatta. (Kainlauri 2007, 58.) Tässä tuotekehittelyprojektissa palvelun tuotteistaminen tapahtui asiantuntijälähtöisesti. Tähän lähestymistapaan vaikutti jo itsessään tuotekehittelyprojektin lyhyt aikataulu, minkä vuoksi asiantuntijälähtöinen lähestymistapa oli tietoinen valinta minulta projektipääällikkönä. Vaikka tuotteistaminen tapahtui asiantuntijälähtöisesti, huomioin palvelukuvauksen kehittämisessä sekä asiasisällön ja tyylin valinnassa asiakasnäkökulman läpi tuotekehittelyprosessin Soiten arvojen mukaisesti.

Jämsä ja Manninen (2000, 19–20) huomauttavat, että tuotteistamisprosessissa on huomioitava asiakkaiden tärkeys tuottajalle. Sosiaali- ja terveysalan tuotetta kehitettäessä on otettava huomioon se, että samalla tuotteella voi olla useita asiakkaita eri sektoreilla ja heidän tarpeensa ja motivaatiot voivat kohdistua eri asioihin. Tästä huolimatta kaikki asiakkaat ovat tuottajalle yhtä tärkeitä. Siksi asiakasnäkökulman tai -näkökulmien selvittämien on välttämätöntä tuotteistamisprosessin läpiviemiseksi, olipa palvelun tuottajan asiakkaana sitten yksityinen henkilö tai esimerkiksi organisaatio. (Jämsä & Manninen 2000, 14.)

Sosiaali- ja terveysalan palvelutuotteeseen sisältyy myös lähes aina tuotteen sisältöä tukeva vuorovai-
kutustilanne, sillä tuote ostetaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämäntilanteen edistämiseksi. Siksi pal-
velutuotteita kehitettäessä on otettava huomioon myös tämä inhimillinen näkökulma. (Jämsä & Manni-
nen 2000, 14, 21.)

Palvelupolun mallintamisen ja palvelukuvauksen rungon laatimisen jälkeen aloin kokoamaan sisältöä
ja tarkentamaan palvelun eri vaiheita asiakkaan näkökulmasta. Tuotekehittelyprojektin kehittäminen
olikin projektin työläin vaihe. Sisällön tarkentamisessa hyödynsin henkilökunnan kanssa käytyjen kes-
kusteluiden pohjalta esiin tulleita asioita. Käytännön tiedon lisäksi hain informaatiotietoa Soiten toi-
mintaohjeista ja -suunnitelmista sekä käytin hyödykseni myös laatimiani raportteja ikääntyneiden kun-
toutuksen päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen (2019) aikana. Kehittelyvaiheessa huomioin
asiasisällön laatimisessa myös sen, että päivätoiminnan järjestäminen tapahtuu seudullisin resurssein,
jolloin myös palvelukuvauksen välittämän informaation tulisi olla yhteneväistä päivätoimintojen suh-
teen. Palvelukuvauksen kehittäminen ohjasivat myös tuotekehittelyprojektille määrittelemäni ta-
voitteet. Näitä olivat muun muassa Tenhusen (2006, 112) esittämät palvelun tuotteistamisen hyödyt,
eli palvelun tuotteistamisen myötä mm. tiedonkulku paranee toimintaan ja palveluketjuun osallistuvien
osapuolien välillä, käytäntöjen yhtenäistäminen päivätoiminnoissa helpottuu, palvelun jatkokehitys on
helpompaa, palvelun tunnettuus lisääntyy ja henkilökunnan perehdyttäminen helpottuu.

Tuotekehittelyprojektina toteutettu palvelukuvaus kuntoutukselle päivätoiminnalle on tarkoitettu infor-
maation välitykseen asiakkaille, organisaation henkilökunnalle sekä muille päivätoiminnan yhteistyö-
tahoille. Jämsä ja Manninen (2000, 54) kuvaavat informatiivisen tuotteen keskeisen sisällön muodostu-
van tosiasioista, jotka pyritään kertomaan mahdollisimman täsmällisesti, ymmärrettävästi ja vastaanot-
tajan tiedontarve huomioiden. Asiasisällön tekstityyli viestii myös sen tekevän ammattikunnan kulttuu-
riin, arvoihin ja ihmiskäsityksiin liittyvistä näkökohdista (Jämsä & Manninen 2000, 56–57). Koska
päivätoiminnan palvelukuvaus toimii viestinnän välineenä, on se myös osa Soiten julkikuvaa sekä pal-
veluajatusta ja toteutettava Soiten arvojen mukaisesti. Soiten viestintä nojautuu koko kuntayhtymän
strategiaan ja viestinnän tavoitteena on edistää Soiten strategian toteutumista. (Soite 2017, 5.)

Palvelukuvauksen asiasisällön sekä asiatyylin laadinnassa huomioin, että ammatillisten tiedontarpei-
den sijaan eläytyisin tiedon vastaanottajan, eli ikääntyneen asiakkaan asemaan. Esitettävän asiasisällön
ilmaisuuksu tulee olla viestin vastaanottajan tarpeiden lisäksi asiatyyliltään johdonmukaista eikä liian
vaikealukuista ammattisanastoa. Asiatyylissä huomioin myös sen, että viestin ymmärtää myös henkilö,
joka ei tunne Soiten organisaatiota, organisaation päätöksenteon vaiheita tai ammattisanastoa.

Palvelukuvauksen asiasisällön tyyliin vaikuttaa käyttäjäryhmän ominaisuuksien lisäksi myös tiedon laajuuden välittämisen määrä (Jämsä & Manninen 2000, 56–57). Informaatiotietoa hain monelta eri taholta, mutta valmistettavan tuotteen kehittelyn aloitin järjestämällä palvelukuvaukseen tulevat tarvittavat tiedot rajaamalla selkeästi, mitä informaatiota lopulliseen palvelukuvaukseen tulisi. Huomioin tuotteen kehittälyvaiheessa myös arvioinnin ja palautteen keskeisen merkityksen tasokkaan projektin kehittämisessä. Koska päivätoiminnan työntekijät ovat asiakkaita lähellä olevia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja saavat myös tuotetun palvelukuvauksen käyttöönsä, koin erityisen tärkeäksi, että heillä oli mahdollisuus kommentoida ja arvioida tuotettua materiaalia läpi kehittälyprosessin.

Palvelukuvauksen ensimmäinen versio valmistui maaliskuussa 2020. Tarkoitukseni oli viedä palvelukuvaus Soiten ikääntyvien asiakasraatiin kommentoitavaksi, sillä tuotteen kohderyhmän mielipiteiden kuunteleminen käytettävyyteen liittyvistä tarpeista olisi saattanut antaa ennalta arvaamattomat mahdollisuudet asiakaslähtöisen ja halutun tuotteen luomiselle. Saatujen kommenttien ja kehittälyideoiden pohjalta olisin voinut vielä viimeistellä palvelukuvauksen vastaamaan laadultaan sille asetettuja tavoitteita. Koronatilanteen (COVID-19) vuoksi tämä ei ollut kuitenkaan mahdollista, sillä poikkeusolot lakkauttivat kaiken ryhmätoiminnan sekä eristivät ikääntyneet riskiryhmäläiset muusta väestöstä. Näin ollen tuotteen koekäytöllekin ei ollut mahdollisuutta ennen valmiin palvelukuvauksen vientiä Soiten hallitukselle.

Lähetin palvelukuvauksen ensimmäisen version sähköisesti luettavaksi ja kommentoitavaksi kaikille projektin ohjausryhmän jäsenille, hoidon ja hoivan kliiniselle asiantuntijalle sekä päivätoiminnan ohjaajille. Pyysin palvelukuvauksesta vapaamuotoista palautetta niin asiakkaiden, omaisten kuin myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulmasta tarkasteltuna. Tuotteen todellisten käyttäjien ja heitä lähellä olevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten mielipiteet ovat tärkeitä arvioitaessa konkreettisesti tuotteen käyttömukavuutta asiakkaan kohdalla, kuin myös eri asiakastasojen erityisvaatimusten huomioon ottamista (Jämsä & Manninen 2000, 56). Tämän jälkeen käynnistyi tuotekehittälyprojektini viimeistelyvaihe.

6.5 Palvelukuvauksen viimeistely ja arviointi

Ennen tuotekehittälyprojektin päättymistä, on projektipäällikön varmistettava, että projektilla on saavutettu tavoiteltu tulos (Paasivaara ym. 2013, 91). Tuotteen viimeistely on tuotekehittälyprosessin vii-

meinen vaihe. Tuotteen viimeistelyvaiheessa tehdään tuotteen yksityiskohtiin vielä korjauksia ja viimeistelyä saatujen palautteiden ja mahdollisesti koekäytöstä saatujen kokemusten pohjalta. Tuotteen viimeistelyvaiheen lopputuloksena saadaan aikaan käyttövalmis tuote. Viimeistelyvaiheeseen sisältyy myös tuotteen jakelun suunnittelu. (Jämsä & Manninen 2000, 80, 85.)

Palvelukuvauksen ensimmäisestä versiosta saamani palaute oli kiitettävää. Palvelukuvauksen luonnehdittiin olevan todella hyvä ja kattava kuvaus päivätoiminnan palvelukokonaisuudesta, eikä palvelukuvaukseen toivottu sisällöllisesti muutoksia. Palvelukuvauksen kieliasusta sain muutaman korjausehdotuksen, ajatellen päivätoiminnan kohderyhmää. Esimerkiksi ensimmäisessä versiossa palvelukuvauksen nimeksi olin määritellyt kuntouttavan päivätoiminnan toimintaperiaatteet ja kriteerit. Ohjausryhmältäni saaman palautteen perusteella muutin palvelukuvauksen nimeksi ”Kuntouttavan päivätoiminnan toimintaperiaatteet ja myöntämisperusteet”, joka mielestäni on myös myönteisempi ilmaisu asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Tein palvelukuvaukseen muutokset saamieni palautteiden perusteella. Muutokset olivat tässä vaiheessa luonteeltaan enää yksittäisiä korjauksia.

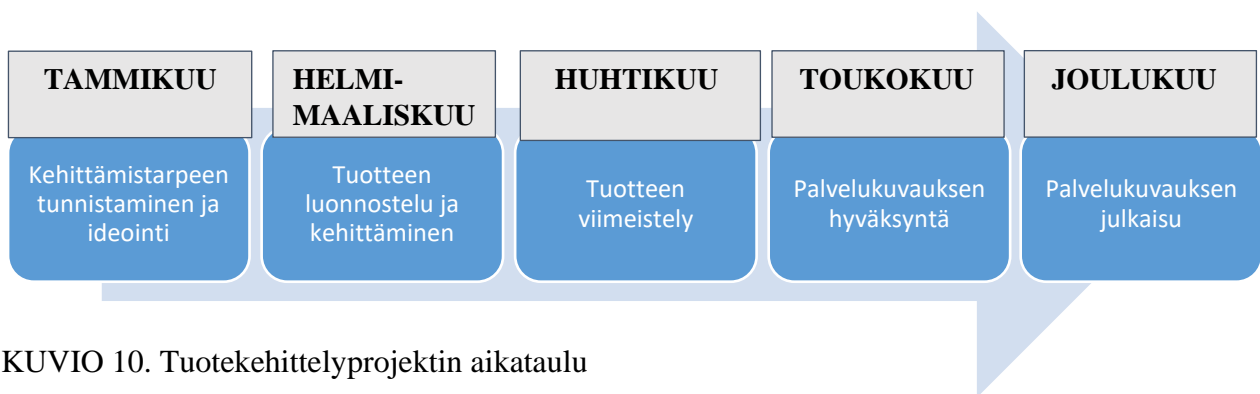
Projektin tulosten luovuttamisesta on sovittava jo ennen projektin käynnistämistä. Tällöin lyödään lukkoon, millä tavoin ja millä hyväksymismenettelyllä tulokset voidaan hyväksyä. (Kettunen 2009, 182.) Tämän tuotekehittelyprojektin osalta oli määritelty tarkka aikataulu, eli koska palvelukuvauksen tulisi olla valmiina, ja millä tavoin tulokset hyväksytään. Valmiin palvelukuvauksen lähetin Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtajalle tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi. Hyväksynnän jälkeen palvelualuejohtaja vei palvelukuvauksen Soiten hallituksen kokoukseen käsiteltäväksi ja hyväksyttäväksi (toukokuu 2020). Kun palvelukuvaus oli hyväksytty Soiten hallituksessa, lisäsin vielä palvelukuvaukseen tiedon hallituksen virallisesta hyväksynnästä ja hyväksymispäivästä. Palvelukuvauksen loppuun lisäsin myös ohjaavan opettajan huomion perusteella tiedon, että palvelukuvaus on tehty osana opinnäytetyötä yhteistyössä Centrian kanssa.

6.6 Projektin aikataulu ja budjetti

Jokainen projekti on tavoitteiltaan selkeästi määritelty ja aikataulutettu tehtäväkokonaisuus, jolla on määrätty alku ja loppu (Silfverberg 2007, 21). Aikataulu on myös usein tärkeimmistä mittareista, joita projektin omistaja katsoo arvioidessaan projektin onnistumista. Jokaisessa projektissa tulee kuitenkin

eteen yllätyksiä, jotka voivat vaikuttaa aikatauluun. Projektin päävaiheet ja kesto voidaan esittää koh- tuullisen suoraviivaisesti, jolloin selkeä malli on tehdä yksinkertainen aikajana kuvaamaan projektin vaiheita ja sen aikataulua. (Kettunen 2009, 114–115.)

Kuviossa 10 olen esittänyt tämän tuotekehittelyprojektin ajallisen ulottuvuuden sekä tuotekehittelypro- jektin työvaiheiden väliset riippuvuudet (KUVIO 10). Tässä tuotekehittelyprojektissa palvelun tuot- teistaminen kesti kaikkiaan noin 4 kuukautta. Opinnäytetyöni sekä opinnäytetyön raportointi on toteu- tettu liitteenä olevan aikataulun mukaan (LIITE 1). Tälle tuotekehittelyprojektille oli määritelty selkeät aloitus- ja lopetuspäivät. Koska projektille oli asetettu selkeät tavoiteajat, asetin myös projektille aika- taulullisia välitavoitteita, jotta projekti valmistuu määräajassa. Koska kyseessä oli pieni projekti, oli työmäärien arviointi helpompaa. Myös tämän projektin aikana eteen tuli ennakoimaton COVID-19- tilanne, joka osaltaan toi haasteita projektin toteuttamiselle ja kokouskäytäntöihin, muttei aikataululli- sesti vaikuttanut tuotekehittelyprojektin valmistumiseen.



KUVIO 10. Tuotekehittelyprojektin aikataulu

Sovin Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtajan kanssa, että palvelukuvauksen julkaisu ajoitetaan tämän opinnäytetyön valmistumisen ajankohtaan (joulukuu 2020). Lähetän palvelukuvauksen ensin Soiten viestintäyksikköön käännettäväksi ruotsin kielelle. Tämän jälkeen valmis palveluku- vaus julkaistaan viestintäyksikön toimesta sähköisesti Soiten verkkosivustolla.

Tässä tuotekehittelyprojektissa aikataulutus ja valmiin tuotteen valmistuminen oli jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa tarkoin määritelty. Myöskin COVID-19-tilanne asetti omalta osaltaan vaatimuk- sia esimerkiksi kokouskäytännöille, joten emme voineet pitää fyysisesti ohjauspalavereita tuotekehitte- lyprojektin aikana. Edellä mainituista syistä johtuen olen itse suosinut projektin aikana täysin sähkö- postiviestintää. Myös ohjaavan opettajan kanssa olemme käyttäneet sähköpostiviestinnän lisäksi etäyh- teismahdollisuuksia, kuten Teams-palavereita. Ohjausryhmän jäsenet sekä päivätoiminnan henkilöstö

ja muut sidosryhmät ovat käyttäneet omia työtuntejaan tuotetun oppaan sisällön arviointiin. Koska yhteydenpito hoidettiin sähköpostitse, ei tuotekehittelyprojektista aiheutunut ylimääräisiä palaverikustannuksia. Päivätoiminnan henkilökunnan kanssa pidetty palaveri sekä heidän kanssaan käydyt keskustelut on toteutettu myös oman työn ohella ja omien työtuntien puitteissa. Palvelukuvauksesta ei myöskään aiheudu materiaalikustannuksia, sillä se julkaistaan sähköisenä versiona verkkosivuilla. Tämän tuotekehittelyprojektin toteuttamiseen ei siis tarvittu lisäresursseja eikä projektin toteuttamiseen tarvittu erillistä budjettia.

Jokaisella tuotteella tai palvelulla on oma elinkaarensa. Tällä tarkoitetaan tuotteen eliniän vaiheita, toisin sanottua tätä kutsutaan myös markkinoillaoloajaksi. (Logistiikan maailma.) Jämsä ja Manninen (2000, 110) esittävät, että tuotteen elinkaaren alkamista voidaan tarkastella ainakin kahdesta eri näkökulmasta. Tuotteen elinkaari voi alkaa jo ideavaiheesta, ja elinkaareen katsotaan sisältyvän kaikki tuoteistamisprosessiin kuuluvat vaiheet aina siihen saakka, kun tuotteen saatavuus loppuu tuottajan taholta. Toisen tarkastelutavan mukaan tuotteen elinkaari voi alkaa puolestaan vasta tuotteen markkinoille tulosta, jolloin korostuu tuotteen tulo asiakkaan tietoisuuteen. (Jämsä & Manninen 2000, 110.) Jämsä ja Manninen (2000, 110) lisäävät, että olipa tuotteen elinkaaren alkamiseen liittyvä tarkastelukulma mikä tahansa, vaikuttavat tuotteen elinkaaren pituuteen ja muotoon monet asiat, kuten tuotteen ajankohtaisuus, asiakasryhmän laajuus, tuotteen sijoittuminen arkipäivään ja tuotteen ainutlaatuisuus. Elinkaaren pituutta arvioitaessa tulee ottaa myös huomioon tuotteen uusiutumiskelpoisuus ja lisäominaisuuksien hankintakelpoisuus (Jämsä & Manninen 2000, 110).

Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvauksen elinkaariajattelussa olen huomionut muun muassa palveluiden kehittämistarpeen. Jämsä & Manninen (2000, 110) esittävät, että tavartuotteen johonkin osaseen liittyvä laajamittainen tuotekehitys voi edistää seuraavan tuotteen kehitystyötä esimerkiksi siten, että kyseinen osanen hyväksytään sellaisenaan uuteen tuotteeseen. Tästä syystä luovutan valmiin palvelukuvauksen sähköisenä myös kuntouttavan päivätoiminnan henkilöstön ja esimiesten käyttöön, jolloin palvelukuvauksen elinkaari säilyy myös tuotekehittelyprojektin jälkeen. Näin palvelukuvaus on muokattavissa, mikäli palvelun toimintaperiaatteita ja kriteereitä päivitetään, palvelun sisällössä tapahtuu muutoksia tai jos esimerkiksi palvelukuvauksen käyttäjäryhmältä saadaan palautetta muutostarpeesta palvelukuvauksen käytettävyyteen liittyen.

7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimus- ja kehittämistyö on systemaattista ja johdonmukaista toimintaa, jonka tavoitteena on tuottaa uutta tietoa tai kehittää uusia tuotteita, malleja, palveluita, prosesseja ja menetelmiä. Kaikessa tutkimus- ja kehittämistyössä on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimuseettisiä periaatteita. (Koivisto & Aro 2019.) Tässä luvussa pohdin opinnäytetyöni ja tuotekehittelyprojektin luotettavuutta ja etiikkaa.

7.1 Eettisyys

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä tehdään erilaisina tutkimus- ja kehittämishankkeina ja ne tehdään pääsääntöisesti yhteistyössä työelämän kanssa. Opinnäytetyön tekijä sopii työelämäkumppanin kanssa opinnäytetyön keskeisistä asioista, kuten ohjauksesta, salassapidosta, tekijänoikeuksista ja tulosten hyödynnettävyydestä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimus- ja kehittämistoiminnassa sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Päävastuu hyvän tieteellisen käytännön ja tutkimuseettisten periaatteiden noudattamisesta on opiskelijalla. (Koivisto & Aro 2019.) Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen (2013, 212) täsmentävät, että tieteen kriittisyys edellyttää omien perusteiden ja toimintatapojen arviointia myös erilaisista näkökulmista.

Tutkimustoiminnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että kohdeorganisaatiolta on haettu ohjeiden mukaisesti tutkimuslupaa, ja tutkimus- ja kehittämistoimintaan osallistuvilta osapuolilta on saatu suostumus osallistumiseen. Tuotekehittelyprojektille asetetun lyhyen aikataulun vuoksi, minun oli aloitettava tuotekehittely jo samaan aikaan, kun tein tutkimussuunnitelmaa. Aikataulullisista syistä minun oli tarve myös kokoontua työntekijöiden kanssa jo ennen tutkimussuunnitelman hyväksyntää sekä tutkimusluvan myöntämistä. Henkilökunnan palaveria varten pyysin luvan kokoontumiseen päivätoiminnan palveluesimieheltä. Opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin maaliskuussa 2020. Ohjaava opettaja nimettiin huhtikuussa, jonka jälkeen pidimme ohjaajan kanssa ensimmäisen ohjauskeskustelun. Tämän jälkeen sain hakea tutkimuslupaa opinnäytetyölle (toukokuu 2020). Koska Soiten hallituksen kokous oli jo ennen tutkimusluvan kirjallista myöntämistä, Soiten johtajaylihoitaja myönsi projektille tutkimusluvan suullisesti.

Projektipäällikön eettiseen toimintaan kuuluu muun muassa projektiin liittyvät päätöksenteot, organisaation ohjeiden ja toimintaperiaatteiden sekä projektinhallinnan hyvien käytäntöjen noudattaminen. Eettisesti oikeaan toimintaan kuuluu myös kaikkien projektin osapuolien oikeudenmukainen kohtelu. (Blomqvist 2018.) Opinnäytetyöprosessin aikana olen sitoutunut yhteistyöhön työelämän yhteistyökumppanin, ohjaavan opettajan ja organisaation kanssa sekä noudattamaan eettisiä periaatteita toiminnassani. Vaikka tuotekehittelyprojektin lupakäytännössä on ollut poikkeavuuksia, ei se ole vaikuttanut työn eettisyyteen ja luotettavuuteen. Huomioin luotettavuuden ja etiikan merkityksen ja niiden toteutumisen aina opinnäytetyön suunnittelusta opinnäytetyöprosessin päättymiseen saakka. Projektipäällikönä periaatteiden tunteminen ja niiden mukaan toimiminen ovat olleet vastuullani koko prosessin ajan – eettiset kysymykset liittyvät koko opinnäytetyöprosessiin aina aiheen valinnasta ja tutkimusluvan hakemisesta tuotekehittelyprojektin raportointiin saakka.

Kokosin tuotekehittelyprojektille työelämän edustajista ohjausryhmän, jonka jokaisen jäsenen osallistuminen ohjausryhmään on ollut vapaaehtoista. Koska tuotekehittelyprojektiin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, on työelämän edustajilla, asiantuntijoilla sekä muilla palvelun sidosryhmillä ollut mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta tuotteen kehittelyyn. Tuotekehittelyprojektiin osallistuvien osapuolten kanssa kävin etukäteen läpi tuotekehittelyprojektin tarkoituksen ja tavoitteet, toimintaan osallistumisen vapaaehtoisuuden sekä osallistujien anonymiteetin suojaamisen. Anonymiteetin suojaamiseksi en ole julkaissut tai tuonut ilmi muutoinkaan tuotekehittelyprojektiin osallistuneiden nimiä. Opinnäytetyöprosessin raportoinnissa, palvelukuvauksen laadinnassa ja sen välittämässä informaatiossa olen huomionnut myös organisaation oman arvopohjan sekä eettiset periaatteet (organisaation, palvelualueen sekä organisaation viestinnän arvot).

Kankkusen ja Vehviläinen-Julkusen (2010, 218) mukaan, jo tutkimusaihetta valittaessa on tärkeää pohtia sen merkitystä yhteiskunnallisesti ja erityisesti myös sitä, miten tutkimus vaikuttaa siihen osallistuviin henkilöihin. Myös aiheen hyödyllisyys ja hyödynnettävyys ovat tutkimusetiikan periaatteita (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2010, 218). Ikääntyneiden kuntouttavalla päivätoiminnalla, minne tämä tuotekehittelyprojekti on toteutettu, tuetaan kotona asuvien ikääntyneiden toimintakykyä ja elämänlaatua sekä omaishoitajien jaksamista. Opinnäytetyön aihe itsessään on ajankohtainen yhteiskunnallisesti ja poliittisesti väestön ikääntymisen ja siihen liittyvien strategioiden vuoksi. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto ovat antaneet iäkkäiden ihmisten palvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineeksi uudistetun palvelujen laatusuosituksen lokakuussa 2020. Laatusuosituksessa todetaan, että ikääntyminen ja iäkkään väestön hyvinvointi ja terveys sekä palvelut ovat Suomessa ja

kansainvälisesti tärkeitä ja ajankohtaisia asioita. Laatusuosituksessa haetaan osaltaan ratkaisuja koko ikääntyneen väestön terveyden ja toimintakyvyn turvaamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a.)

Laatusuosituksessa nostetaan esille koti-, arki- ja etäkuntoutuksen merkityksellisyyden ikääntyneiden toimintakykyä tukevana toimintana, mikä on mielestäni erittäin ilahduttava asia. Laatusuosituksessa huomioidaan myös se, että muistisairauksien lisääntyessä perinteiseen kuntoutukseen tulee lisätä muistia tukeva kognitiivinen kuntoutus. Suosituksessa otetaan myös esille, kuinka arkikuntoutuksen on havaittu tukevan ikääntyneen omatoimisuutta arjessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a.) Arkikuntoutus on kotona tapahtuvaa kuntoutusta, mutta sen taustalla oleva periaate on myös sovellettavissa ikääntyneiden kuntouttavaan päivätoimintaan. Arkikuntoutus on toimintatapa, joka perustuu ikääntyneen määrittelemiin omatoimisuutta tukeviin kuntoutustavoitteisiin. (Voimin Oy.) Laatusuosituksessa huomautetaan, että palvelujärjestelmässä tarvitaan toimivaa ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa sekä itsenäistä suoriutumista tukevia toimintamalleja kotona asumisen tukemisen vahvistamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a).

Koska opinnäytetyö on julkinen asiakirja, olen työn ideointivaiheessa jo pohtinut, millaiset asiat ovat alalla mahdollisesti salassa pidettäviä ja henkilökunnan vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvia. Olen keskustellut Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtajan kanssa myös työn julkistamiseen liittyvistä seikoista, sillä opinnäytetyön raportoinnissa olen käyttänyt kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen raportteja, kuin myös omaa työelämän tietoa hyödykseni. Opinnäytetyöhön ei liity tietosuojattavia dokumentteja, ja molemmat opinnäytetyöni osat, sekä opinnäytetyöraportti että ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvaus julkaistaan Theseuksessa. Koska valmis palvelukuvaus on Soiten viestintäohjeiden mukaisesti laadittu kirjallinen dokumentti, ei sitä ole tarkoituksenmukaista liittää tämän opinnäytetyön liitteisiin. Tästä syystä palvelukuvaus julkaistaan Theseuksessa omana liitetiedostona opinnäytetyötiedoston lisäksi. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, valmis palvelukuvaus julkaistaan sähköisesti myös Soiten verkkosivustolla.

7.2 Luotettavuus

Tutkimus- ja kehittämistyön jokaisessa vaiheessa on vältettävä epärehellisyttä eli vilppiä. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 25–27) esittävät, että keskeisiä huomioon otettavia periaatteita ovat muun muassa plagioinnin välttäminen, tulosten yleistäminen sekä raportoinnin luotettavuus. Opinnäytetyössä lähdekritiikin ymmärtäminen on välttämätöntä, sillä teoreettisessa viitekehysessä käytetty tietoperusta

vaikuttaa opinnäytetyön luotettavuuteen. Erilaisia ilmiöitä ja asioita voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta, tämän vuoksi lähteiden tulkitseminen sekä lähteen luotettavuuden arvioiminen vaativat harjaantumista. (Hirsjärvi ym. 2007, 109–111.) Vilkka ja Airaksinen (2003, 72) muistuttavat, että lähdekritiikkiä tekemällä opinnäytetyön asiasisältö on totuudenmukaista, ajantasaista sekä vertailukykyistä.

Opinnäytetyöprosessin joka vaiheessa olen huomionut lähdekritiikin merkityksen löytääkseni ajankohtaisia ja luotettavaa asiasisältöä työhöni. Tämä on vaatinut osaltaan myös tunnollisuutta, eli opinnäytetyön kirjoittajana minun on pitänyt paneutua tunnollisesti ja huolellisesti sosiaali- ja terveystieteiden kirjallisuuteen sekä tutkimustietoon, jotta hankkimani ja välittämäni tieto olisi mahdollisimman luotettavaa. Opinnäytetyössä käyttämäni lähteet ja toisen tuottaman tekstin olen osoittanut lähdeviitemerkein niin tekstissä kuin myös lähdeluettelossa. Näin toimimalla en kirjoittajana syyllisty toisen tuottaman tekstin luvattomaan lainaamiseen eli plagiointiin. Opinnäytetyössä esitettävälle valokuville olen hakenut erikseen lupaa Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palvelualuejohtajalta. Valokuvat olen itse ottanut päivätoiminnassa työntekijän roolissa ja asiakkaiden luvalla. Asiakkaat ovat myös sallineet valokuvien käytön päivätoiminnan esittelyssä. Valokuvista ei ole tunnistettavissa niissä esiintyviä henkilöitä, jolloin heidän anonymiteettinsä on huomioitu.

Päivätoiminnan palvelukuvaus on tarkoitettu informaation välineeksi. Raivio (2019, 20) täsmentää, että informaatio muuttuu tiedoksi vasta, kun se on todettu luotettavaksi ja asetettu oikeaan asiayhteyteen. Vasta tämän jälkeen informaatio ja tieto lisää ymmärrystä ja antaa eväitä uusille ajatuksille ja toiminnalle. Hyväkään tieto ei riitä sinänsä välineeksi, ellei sen käyttöä ohjaa kokemuksen kautta saatu viisaus, joka ottaa huomioon myös etiikan, moraalin ja yhteiskunnan arvot. (Raivio 2019, 20.) Paasiwaara ym. (2013, 57) huomauttavat, että hyvinvointipalveluihin kohdistuvassa tuotekehittelyprojektissa projektinjohtajilta edellytetään syvällistä käsitystä asiakkaiden tarpeista, yhteisön perustehtävästä, työskentelyn tavoitteista ja eettisistä perusteista.

Palvelukuvauksen kehittämisessä huomion, että tuotteen loppukäyttäjien kannalta on tärkeää, että tarvittava tieto palvelun sisällöstä ja toimintaperiaatteista on riittävän selvästi sekä luotettavalla esitetty: pelkkä sisältö ei tee palvelukuvauksesta hyvää, vaan esitystavan on myös oltava kunnossa. Olen toteuttanut palvelun tuotteistamisen asiantuntijalähtöisesti tuotekehittelyprojektille asetetun lyhyen aikataulun, kuin myös COVID-19-tilanteen vuoksi. Tuotteistaminen tapahtui kuitenkin unohtamatta asiakasnäkökulmaa. Tuotekehittelyprojektin sekä valmiin tuotteen eli palvelukuvauksen luotettavuuden

sekä laadun kannalta on ollut tärkeää, että olen käyttänyt tuotteistamisessa apuna luotettavaa ja ajan-kohtaista tietoperustaa, kuin myös monialaista asiantuntijaohjausta (palveluesimies, palveluohjaaja, palvelualuejohtaja, kliininen asiantuntija, kotisairaanhoidaja ja päivätoiminnan henkilöstö). Tuotekehittelyprojektissa mukana olleilla asiantuntijoilla on vahvaa tietotaitoa ikääntyneiden hoivasta ja huolenpidosta sekä ikääntyneiden palveluista.

Työelämäasiantuntijat sekä ohjaava opettaja ovat toimineet projektin arvioitsijoina, ja arviointia on suoritettu läpi projektin kehittelyn. Arviointi lisää paitsi tuotekehittelyprojektin luotettavuutta ja eettisyyttä, sillä on myös vaikutusta tuotetun palvelukuvauksen laatuun ja toimivuuteen työelämässä (Jämsä & Manninen 2000, 80). Projektin toteuttajana palvelukuvauksen laatu on ollut koko ajan minun, eli projektipäällikön vastuulla. Vaikka olen saanut apua ja tukea palvelun tuotteistamisessa, olen tiedostanut projektipäällikön asemassa olevani vastuussa tekemästäni palvelukuvauksesta.

Kieliasun valitsin palvelukuvauksen lukijan mukaan, eli palvelukuvauksessa en käyttänyt byrokraattisia tai tieteellisiä ilmauksia, jolloin lukijan olisi arvailtava asiasisällön oikeaa tulkintaa. Myös palvelualueen omavalvontasuunnitelmaan pohjautuva palvelukuvaus lisää luotettavuutta, sillä omavalvontasuunnitelma on toimintayksikön palvelun laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Opinnäytetyön luotettavuutta lisää myös sitoutumiseni ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintatapojen juurruttamiseen sekä toiminnan näkyväksi tekeminen Soiten alueella. Vaikka toimin itse päivätoiminnan ohjaajana Soitella, koen toimineeni neutraalissa opinnäytetyön tekijän roolissa läpi koko opinnäytetyöprosessin.

Tuotekehittelyprojektin osalta luotettavuuteen vaikuttaa myös se, kuinka projektin eteneminen on raportoitu. Hirsjärvi ym. (2007, 275) esittävät, että lukijaa arvostava kirjoittaja pyrkii tietoisesti tuottamaan tekstissään sen luettavuuteen ja helppolukuisuuteen. Raportoinnin ei myöskään pidä olla asiasisällöltään puutteellista ja harhaanjohtavaa, vaan projektin sekä tutkimuksen puutteetkin on tuotava raportoinnissa julki (Hirsjärvi ym. 2007, 26, 275). Jotta opinnäytetyön lukija voi itse arvioida tuotekehittelyprojektin kulkua, uskottavuutta ja luotettavuutta, olen kuvannut raportissani tuotekehittelyprojektin etenemisen vaiheet yksityiskohtaisesti ja selvästi. Olen raportoinnissa tuonut esille myös projektissa esille tulleet ongelmat ja kehittämiskohteet.

8 POHDINTA

Kuntouttavassa päivätoiminnassa toteutettiin vuoden 2019 aikana sisäinen kehittämishanke, jossa olin itse mukana projektityöntekijänä. Kehittämiprojektin aikana minulle oli jo selvää, että haluan tehdä opinnäytetyöni myös päivätoimintaan sekä päivätoiminnan kehittämiprojektiin liittyen. Olenkin tyytyväinen, että aiheeni valikoitui ikääntyneiden kuntouttavaan päivätoimintaan, koska kuntouttava päivätoiminta ikääntyneiden kotona asumista tukevana palveluna on minulle erittäin tärkeä aihe. Myös tämän opinnäytetyön nimi on kytköksissä päivätoiminnan kehittämishankkeeseen, sillä kehittämistoiminnan aluksi visioimme, millainen olisi ”Soitelainen malli ikääntyneiden kuntouttavasta päivätoiminnasta”. Tästä syystä halusin ottaa tämän osaksi opinnäytetyötäni. Seuraavissa alaluvuissa pohdin omaa ammatillista kasvuani opinnäytetyöprosessin aikana, tuotekehittelyprojektissa saavutettuja tuloksia sekä jatkokehittämisiä opinnäytetyön aiheelle.

8.1 Ammatillinen kasvu

Tämä opinnäytetyö sekä tuotekehittelyprojekti ovat olleet prosessina haaste, mutta mielenkiintoinen ja antoisa oppimismatka. Opiskelijana olen ymmärtänyt oman toiminnan merkityksen oppimisprosessissa sekä elinikäisen oppimisen avaintaitojen merkityksen ammatillisen kehittymisen kannalta. Opinnäytetyön tekemisen edellytyksenä on ollut oma sitoutumiseni prosessiin sekä tutkivaan oppimiseen eli taitoon omaksua tiedonalan periaatteet ja keskeiset käsitteet.

Tietoa muokkaavalla kirjoittamisella olen voinut parantaa samanaikaisesti sekä kirjoittamistaitojani, kuin myös aiheen ymmärtämistä. Oppimisprosessin näkökulmasta koen, että kirjoittaessani tätä työtä en ole vain harjaantunut tiedon toistavassa tuottamisessa vaan olen harjaantunut myös tiedonkäsitteilyssä ja tiedon jäsentämisessä. Kirjoittamisprosessissa olen pyrkinyt kriittiseen ammatilliseen lukutaitoon ja pyrkinyt tekemään valintoja ja ratkaisuja, jotka palvelevat työn lopputulosta. Tuotekehittelyprojektin myötä, olen saanut myös mahdollisuuden harjaannuttaa tekstuaalisen puhuttelun taitoja. Kun opinnäytetyön raporttiosuudessa olen vahvistanut tutkimusviestinnällistä kirjoittamisosaamista, palvelukuvauksen laadinnassa taas olen saanut opetella uudentyylistä tekstityyliä, joka puhuttelee palvelun kohde- ja käyttäjäryhmää.

Opinnäytetyön kirjoittamisprosessi on edellyttänyt itseltäni motivaatiota ja omaa aktiivisuutta, mutta asettamalla itselleni tavoitteita sekä toimimalla niiden mukaisesti, olen saavuttanut opinnäytetyölle asettamani tavoitteet. Koko prosessin ajan ympärilläni on ollut monia hyviä mahdollistajia ja moniammatillinen tuki, jotka ovat edesauttaneet opinnäytetyöprosessin etenemistä. Opiskelijana lukisin vahvuksiini erityisesti kyvyn itseohjautuvuuteen. Opiskelussani on korostunut oma aktiivisuus ja vastuunotto sekä oman opiskelun suunnittelu ja tavoitteellisuus, kuin myös tietoisuus omasta oppimisesta ja kehittymisestä.

Ennen opinnäytetyön kirjoittamisprosessia olin huolissani, olisiko työni aihe tarpeeksi innovatiivinen ja saisinko työstäni kattavan – toisin kuitenkin kävi. Opinnäytetyötä ideoidessa en osannut vielä odottaa, millaisiin mittoihin työ saattaa laajeta. Tässä opinnäytetyössä lopullisen sivumäärän ja opinnäytetyön tuottamiseen kuluneen ajan pituuteen on vaikuttanut henkilökohtainen suhde opinnäytetyön aiheeseen sekä innostavuus projektityöskentelyyn. Positiivisena, mutta samalla haasteellisimpana tekijänä oppimisprosessissa on ollut selvästi tiedonjano sekä oppimisenhalu, kuin myös halu jakaa tietoa työn lukijalle. Tämä on ilmennyt kirjoittamisprosessissa muun muassa vaikeutena tiivistää välittämiäni tietoa. Myös täydellisyyden tavoittelu on omalta osaltaan vaikuttanut kirjoittamisprosessiin, mikä on ilmennyt muun muassa useampina muutoksina opinnäytetyön raporttiosuudessa. Koenkin, että opinnäytetyön ohjaajan ohjauksella, pedagogisella tuella ja reflektiivisellä palautteella on ollut tärkeä merkitys opinnäytetyöprosessin joka vaiheessa.

Henkilökohtaiset valmiuteni sekä voimavarani eivät ole viivästyttäneet opinnäytetyön valmistumista, vaikka lopullinen työ on laajempi, kuin osasin opinnäytetyön aloitusvaiheessa odottaa. Näin jälkikäteen voin myös todeta, että opinnäytetyön aihe on hyvä ja tarpeellinen sen ajankohtaisuuden ja hyödynnettävyyden vuoksi, kuin myös oman oppimiseni ja ammatillisen kasvun kannalta. Opinnäytetyön hyödynnettävyyttä pohdin vielä tarkemmin myöhemmin tähän lukuun kuluva alaluvussa.

Tuotteistaminen sekä tuotekehittelyprojekti olivat keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössäni. Näistä muodostin myös teoreettisen viitekehyksen ja hyödynsin saamaani tietoa tuotekehittelyprojektin toteuttamisessa. Aiheeseen liittyviä aikaisempia opinnäytetöitä sekä pro gradu -tutkielmia on tehty pääsääntöisesti päivätoiminnan vaikuttavuuden sekä palvelun ja sen sisällön kehittämisen näkökulmasta. Viime vuosina vain muutama opinnäytetyö on tehty palvelun tuotteistamisen näkökulmasta.

Sosiaali- ja terveystieteiden alan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta Hämäläinen (2011) on toteuttanut opinnäytetyönään ikäihmisten päivätoiminnan tuotteistamisen, mikä on ollut osa Hämeenlinnan

kaupungin koko organisaation tuotteistamistyötä. Hämäläisen (2011) työn tarkoituksena oli tuotteistaa sen hetkinen ikäihmisten päivätoiminta kartoittamalla asiakkaiden mielipiteitä päivätoiminnasta ja selvittää henkilökunnan työajanjakautuminen eri toiminnoille. Liiketalouden koulutusohjelmasta on puolestaan valmistunut opinnäytetyö Ruotaselta (2012), joka käsittelee ikäihmisten kuntouttavan päivätoiminnan ulkoista tuottamista. Ruotasen (2012) opinnäytetyössä ei olla pyritty tuotteistamisen loppuunsaattamiseen vaan tavoitteena on ollut määritellä päivätoiminnan sisältöä tuotteistamisen näkökulmasta niin tapaustutkimusten kuin teorian pohjalta.

Tuotteistaminen oli itselleni vieras käsite ennen opinnäytetyöprosessia. Syventymällä tätä käsittelevään kirjallisuuteen ja muihin lähteisiin voin todeta, että opinnäytetyöprosessi on lisännyt omaa tietoisuuttani ja ymmärrystäni sosiaali- ja terveysalan tuotteistamiseen liittyen. Vaikka minulla on kokemusta projektityöskentelystä ennestään, koen silti saaneeni hyviä käytännön oppeja tuotteistamisen ja tuotekehittelyprojektin kautta, joita voin tulevaisuudessa myös hyödyntää hoitotyön tehtävissä. Valmistuvalta, kuin myös hoitotyössä toimivilta sairaanhoitajilta odotetaan kiinnostuneisuutta ja vahvaa osaamista oman alansa tutkimus- ja kehittämistyössä. Sairaanhoitajalta odotetaan myös kehittämisaosaamista ja tieteellisen tiedon hyödyntämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Opinnäytetyötyöskentely on vahvistanut ajatustani siitä, että sosiaali- ja terveysalan kehittämistyö on minun ”juttuni”, jonka parissa voisin kuvitella työskenteleväni ja haluaisin työskennellä myös tulevaisuudessa.

Olen erityisen ylpeä siitä, että pysyin opinnäytetyöprosessissani suunnitellussa aikataulussa, vaikka keväällä 2020 näyttikin jo siltä, että aikataulut tulevat muuttumaan ja venymään koronatilanteen vuoksi. Poikkeusolojen vuoksi siirtyminen uusiin työtehtäviin vaikutti omaan keskittymiskykyyni, eikä opinnäytetyön kirjoittamisprosessi tahtonut osaltani edetä. Loppukesästä kuitenkin pääsin asiaan ja tekemiseen kunnolla kiinni, sillä hetkellinen irtaantuminen opinnäytetyöprosessista antoi uusia näkökulmia ja innostusta kirjoittamiselle. Myös koulussa alkoi syksyllä 2020 vaativat ja laajat opintojaksot, joten minun on pitänyt tehdä priorisointia opintojaksojen sekä opinnäytetyön kirjoittamisen välillä, jotta opinnäytetyöni valmistuisi aikataulun mukaisesti. Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessi on kestänyt noin 11 kuukautta. Näin jälkikäteen koen, että oma tietotaitoni päivätoiminnan ohjaajana, asiantuntija-apu sekä hyvin tehty teoreettinen pohjatyö ja tuotekehittelyprojektin tavoitteen tarkka määrittely ovat olleet avainasemassa lopputuloksen saavuttamisessa.

8.2 Opinnäytetyön hyödynnettävyys

”Kuntouttavan päivätoiminnan toimintaperiaatteet ja myöntämisperusteet” -palvelukuvaus tulee käyttöön sähköisenä materiaalina Soiten internet-sivustolle. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvaus on näkyvä viesti asiakkaille ja heidän omaisilleen/läheisilleen. Koska päivätoiminnalle ei ollut aikaisemmin laadittu palvelukuvausta, oli tuotekehittelyprojekti ajankohtainen ja tarpeellinen

Valmis palvelukuvaus sisältää muun muassa määritelmän ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan asiakasryhmästä sekä palvelun myöntämisperusteista, kuvauksen päivätoiminnan toimintaperiaatteista sekä toimintaa ohjaavista arvoista. Palvelukuvauksessa on kuvattu asiakkaan palvelupolku ja mitä toimia ja elementtejä siihen sisältyy. Palvelukuvaus sisältää kattavasti tietoa päivätoiminnan toimintaperiaatteista ja päivätoiminnan arjesta sekä siitä, mitä palvelu tarjoaa asiakkaalle. Asiasisältö on kuitenkin kiteytetty tiiviiseen ja johdonmukaiseen muotoon, jotta sitä olisi mahdollisimman helppo lukea ja ymmärtää. Jatkossa palvelukuvausta voidaan hyödyntää esimerkiksi palveluneuvonnassa ja palveluohjauksessa, kun kotona asuvalle ikääntyneelle tarjotaan tietoa saatavilla olevista palveluista ja hänelle mietitään/järjestetään tukipalveluita kotona asumisen tukemiseksi. Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus edellyttävätkin, että palveluista saa helposti tietoa ja palveluihin ohjaus on asiantuntevaa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a).

Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen (2019) aikana nostimme tärkeäksi toiminnan kehittämisen tavoitteeksi yhteistyön vahvistamisen, niin omaisten kuin kotihoidon ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien kesken. Tavoitteenamme on edelleen vahvistaa yhteistyötä, sillä ikääntyneiden kotona pärjääminen ja toimintakyvyn tukeminen edellyttää yhteistyötä asiakkaan, omaisten, ammattilaisten sekä muiden sektoreiden toimijoiden kanssa. Olen tehnyt päivätoiminnan kehittämishankkeen tiimoilta vierailuja Soiten sekä muiden päivätoiminnan sidosryhmien yksiköihin. Vierailujen tavoitteena on ollut paitsi lisätä päivätoiminnan näkyvyyttä myös vahvistaa yhteistyötä asiakkaiden saumattoman ja asiakaslähtöisen kuntoutusketjun luomiseksi.

Myös päivätoiminnan palvelukuvauksen myötä voidaan parantaa tiedonkulkua asiakkaan palveluketjuun osallistuvien osapuolten välillä sekä viestittää päivätoiminnan sidosryhmille toiminnassa tapahtuneista muutoksista asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi. Palvelukuvauksen avulla voidaan vahvistaa mielikuvaa siitä, miten palvelua tuotetaan Soitessa ja millainen merkitys päivätoiminnalla on ikääntyneen toimintakykyä ja kotona asumista tukevana palveluna. Toivottavaa olisi, että tiedonkulun parantamisen ja yhteistyön tiivistämisen avulla saataisiin esimerkiksi palautetta, kuinka päivätoiminta on

vaikuttanut asiakkaan toimintakykyyn ja kotona pärjäämiseen. Näin myös päivätoiminnan ohjaajat voivat pyrkiä vaikuttamaan niihin osa-alueisiin, joihin asiakas tarvitsisi enemmän tukea arjen päivittäisissä toiminnoissa. Ikääntyneen kuntoutus olisi entistä vaikuttavampaa, jos kuntoutus on tarpeeksi sidottua ikääntyneen arkeen ja yhteistyöllä saataisiin luotua jatkuvuutta asiakkaan kuntoutusprosessiin. Yhteistyön vahvistamiseksi, ratkaisuna olisi muun muassa yhteisten tietojärjestelmien hyödyntäminen entistä tehokkaammin asiakkaan hoito- ja kuntoutuspolkuun osallistuvien välillä. Esimerkiksi päivätoiminnassa tehtyjä toimintakyvyn mittauksia sekä asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi suunniteltuja toimenpiteitä voitaisiin hyödyntää myös muussa asiakkaan hoidon- ja kuntoutuksen palveluketjussa.

Tällä tuotekehittelyprojektilla on vastattu työelämän tarpeeseen. Palvelukuvauksessa kuvattujen toimintaperiaatteiden avulla yksiköiden toimintatapojen yhtenäistäminen ja uusien käytäntöjen jalkauttaminen maakuntien päivätoimintoihin helpottuu. Soiten alueen päivätoimintojen toimintaperiaatteiden yhtenäistäminen toimii myös osana palvelun laadunhallintaa ja palvelun kehittämistä. Organisaation näkökulmasta palvelukuvaus yhdessä päivätoiminnan prosessikuvauksen (KUVIO 5) kanssa tekevät päivätoiminnan palveluprosessin näkyväksi – myös henkilöstölle muodostuu ymmärrys siitä, miten prosessi kulkee ja mitä toimintoja se pitää sisällään toiminnassa tapahtuneiden muutosten myötä. Koska palvelukuvauksessa on kuvattuna oleellimmat tiedot päivätoiminnan asiakkaan palveluprosessista ja tieto on tiivistettynä sopivan mittaiseksi, on palvelukuvaus myös käytännöllinen apuväline uusien työntekijöiden sekä opiskelijoiden perehdyttämiseen.

Kun palvelu on tuotteistettu niin sisäisesti kuin ulkoisesti, on palvelukokonaisuutta helpompi hallita. Palvelun tuotteistamisen avulla on myös mahdollista arvioida oman palvelutoiminnan ja palvelupolun kulussa kehitettäviä asioita. Tuotekehittelyprojektilla on myös saatu selvitettyä päivätoiminnan palveluprosessin nykytilaa, kun asiakkaan palvelukokonaisuus on määritelty ja kuvattu perusteellisesti. Tämä on myös hyvä kehittämisen perusta palvelulle. Päivätoiminnan jatkokehittäminen on helpompaa, kun toiminnan toimintaperiaatteet ja asiakkaan asiakasprosessi ovat selkeästi kuvattuna palvelukuvauksen muodossa. Vaikka päivätoiminnan palvelu on tuotteistettu, ei se vähennä toiminnan luovuutta ja joustavuutta. Hoitajana yhdyn Holman [2006, 24–26] ajatukseen siitä, että hyvin toteutettu tuotteistus ei kuitenkaan estä yksilön tarpeiden mukaista palvelua tai hoitoa, eikä ihmisen kohtaamista yksilöllisesti (Kainlauri, 64).

Johtopäätöksenä voin todeta, että tämä tuotekehittelyprojekti ei jää vain irralliseksi kokeiluksi. Tämä tuotekehittelyprojekti voi olla osaltaan vakiinnuttamassa uutta kehitettyä toimintatapaa käytännön työelämään sekä toimia palvelun jatkokehittämisen pohjana. Koen saavuttaneeni tuotekehittelyprojektille

asetetut tavoitteet yhteistyössä ohjausryhmän, päivätoiminnan henkilöstön sekä hoidon ja hoivan asiantuntijoiden kanssa. Ohjausryhmältä sekä asiantuntijoilta saamani palaute oli kiitettävää. Palvelukuvauksen luonnehdittiin olevan todella hyvä ja kattava kuvaus päivätoiminnan palvelukokonaisuudesta. Palvelukuvauksen avulla voidaan tehdä päivätoiminta näkyväksi osana ikääntyneille tarkoitettuja palveluja Soiten alueella. Olen tyytyväinen saavuttamaani lopputulokseen ja toivon, että palvelukuvauksesta olisi mahdollisimman suuri hyöty Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle. Opinnäytetyössä kuvattu ”Soitelainen malli ikääntyneiden kuntouttavasta päivätoiminnasta” on hyödynnettävissä kehitettäessä ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa myös muualla Suomessa, jos kehittämistyölle ei ole vielä selkeää toimintamallia.

8.3 Jatkokehittämishaasteet

Jatkokehitysaiheena ehdottaisin muita opinnäytetyöaiheita ajatellen, että Soiten ikääntyneiden kuntouttavalle päivätoiminnalle kuvattaisiin toiminnallisena opinnäytetyönä esittelyvideo. Esittelyvideon avulla voitaisiin myös markkinoida toimintaamme ja luoda visuaalinen mielikuva toiminnasta. Ikääntyneiden kohdalla päivätoimintaan osallistumisen esteenä voi olla heille suuri kynnys lähteä ja osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan, jolloin visuaalisesti nähtävällä esittelyvideolla voitaisiin parhaimmassa tapauksessa madaltaa tätä kynnystä.

Tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan olin COVID-19-tilanteen vuoksi työnkierrossa kotihoivossa päivätoimintaryhmien ollessa lakkautettuna. Tuona aikana näin konkreettisesti, miten elinpiirin kaventuminen ja sosiaalinen eristäytyminen vaikuttavat ikääntyneen toimintakykyyn. Poikkeusolojen vuoksi ikäihmisten, kuin myös heidän omaisten jaksaminen oli kovalla koetuksella. Poikkeusolot haastivatkin eri toimijoita kehittämään muun muassa etäkuntoutuksen mahdollisuuksia ikääntyneiden sosiaalisten suhteiden ja toimintakyvyn tukemiseksi. Tulevaisuuden kehittämisen kohteena näkisinkin etäkuntoutusmahdollisuuksien kehittämisen Soiten alueella. Soiten kotihoivossa on käytössä VideoVisit-virtuaalihoivapalvelu, joten olisi mielenkiintoista tietää, miten VideoVisit-palvelua voitaisiin hyödyntää ikäihmisten kotikuntoutuksessa yhteistyössä esimerkiksi kuntouttavan päivätoiminnan sekä kotihoivon kanssa. Etäkuntoutusmahdollisuuksia kehittämällä voidaan osaltaan parantaa ikääntyneiden palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta, kuntoutuksen vaikuttavuutta sekä sosiaalista osallisuutta.

LÄHTEET

- Ahonen, L. 2017. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Keski-Pohjanmaan toimintasuunnitelma/muutosagentti. Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymä Soite. Saatavissa: [https://www.soite.fi/media/Keski-Pohjanmaan_toimintasuunnitelma_vs2_\(2\).pdf/format-pdf](https://www.soite.fi/media/Keski-Pohjanmaan_toimintasuunnitelma_vs2_(2).pdf/format-pdf). Viitattu 8.5.2020.
- Blomqvist, H. 2018. Johtaminen, projekti- ja portfoliojohtaminen. Projektipäällikön etiikka. Helsinki: Oppia.fi. Saatavissa: <https://blog.oppia.fi/2018/03/29/projektipaallikon-etiikka/>. Viitattu 9.2.2020.
- Bodin, K. & Kareliusson, U. 2018. Äldres förväntningar inför deltagande i dagverksamhet med social inriktning – en kvalitativ intervjustudie. Örebro universitet: Arbetsterapi Arbetsterapeutprogrammet Institutionen för hälsovetenskaper. Examensarbete. Saatavissa: <http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:1302051/FULLTEXT01.pdf>. Viitattu 18.8.2020.
- Brand, S., Holmi, M. & Kuikka, A. (toim.) 2013. Avain osallisuuteen. Menetelmiä ikääntyneiden ryhmätoimintoihin – osa 1. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2013. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelunliitto ry (Valli).
- Bravell, M. (toim.) 2011. Äldre och Åldrande. Grundbok i Gerontologi. Stockholm: Gothia Förlag AB.
- Finne-Soveri, H., Äijö, M., Tolonen, E., Rehula, P., Vähäkangas, P., Patronen, M., Autio, T., Haimi-Liikkanen, S. & Havulinna, S. 2020. TOIMIA suositus: Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: Terveystoiminta. Saatavissa: <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/tms00015>. Viitattu 3.8.2020.
- Forss, J. Ikääntyneiden kuntoutuksessa arki on yhteinen viitekehys. Fysioterapia 63 (2), 34–37.
- Goebler, S. 2009. Health and illness at the age of 90. Tampere: University of Tampere. Väitöskirja. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66544/978-951-44-7931-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 23.8.2020.
- Heikkinen, E., Kauppinen, M. & Laukkanen, P. 2016. Toimintakyvyn käsitteen ja arvioinnin evoluutio ja kehittämistarpeet. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 278–283.
- Heimonen, S. 2009a. Psykkinen toimintakyky. Julkaisussa P. Pohjolainen & S. Heimonen (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009, 55–62. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf. Viitattu 4.6.2020.
- Heimonen, S. 2009b. Ikääntymisen haasteet toimintakyvylle. Toimintakyvyn arviointi ja tukeminen. Julkaisussa P. Pohjolainen & S. Heimonen (toim.) Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009, 6–15. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf. Viitattu 4.6.2020.

- Helin, S. & Von Bonsdorff, M. 2016. Palvelujärjestelmä terveyden, toimintakykyisyyden ja selviytymisen edistäjänä. Teoksessa E. Heikkinen., J. Jyrkämä. & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 426–441.
- Hiltunen, P. 2017. Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy: Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra, 2017. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 19.9.2020.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirvonen, J. 2018. Prosessien mallintaminen ja hyödyntäminen kehitystyössä. Saatavissa: <https://www.qpr.com/fi/blogi/prosessien-mallintaminen-ja-hy%C3%B6dynt%C3%A4minen-kehitysty%C3%B6ss%C3%A4>. Viitattu 22.8.2020.
- Hyytiälä, K. & Peltomaa, M. 2013. Ikäihmisten päivätoiminta Päijät-Hämeessä. Tietoa ja hyviä käytäntöjä päivätoiminnan kehittämisen tueksi. Päijät-Hämeen Pätevä -osahanke. Väli-Suomen Ikäkaste. Saatavissa: <http://www.socca.fi/files/4315/0.pdf>. Viitattu 7.2.2020.
- Hämäläinen, M. 2011. Ikäihmisten päivätoiminnan tuotteistaminen. Lahden ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden osasto. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäyte. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33553/Hamalainen_Marika.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 27.10.2020.
- Ikäinstituutti. 2012. Voimaa vanhuuteen – iäkkäiden terveystieteiden ohjelma. Liikkumiskyvyn testaus-suositus. Saatavissa: https://www.voimaavanhuuteen.fi/content/uploads/2016/04/Liikkumiskyvyn_testaus-suositus_SPPB-lomakkeet.pdf. Viitattu 28.7.2020.
- Inno-Vointi. Prosessien mallintaminen. Saatavissa: <http://www.inno-vointi.fi/fi/tyokaluja/kokeilu/prosessien-mallintaminen>. Viitattu 22.8.2020.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveystieteiden alalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WSOYpro.
- Holma, T. 2006. Hyvinvointipalvelujen tuotteistus – perusteita ja periaatteita. Teoksessa H. Lehtoranta & M. Päättalo (toim.) Raportti palvelujen tuotteistamisesta ja laadun kehittämisestä aluekeskusseuduilla. Aluekeskusohjelman teemaverkostojulkaisu 2/2006, 22–28.
- Kan, S. & Pohjola, L. 2012. Erikoistu vanhustyöhön. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kangas, M. & Meriläinen, M. 2011. ”Nyt on huivi tuuletettu!” Kuntouttavan ryhmätoiminnan järjestäminen yksinasuville muistisairaille ihmisille. Oulun Seudun Muistiyhdistys ry:n julkaisu.
- Kangas, M. 2011. Liikunnan merkitys muistisairaalle hyvinvoinnille. Teoksessa M. Kangas & M. Meriläinen. ”Nyt on huivi tuuletettu!” Kuntouttavan ryhmätoiminnan järjestäminen yksinasuville muistisairaille. Oulun Seudun Muistiyhdistys ry:n julkaisu, 92–93.

- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Karttunen, J. 2009. Ryhmäkuntoutuksen vaikutus 67 vuotta täyttäneiden toimintakykyyn, elämänlaatuun ja terveystalvelujen kustannuksiin. Kuopio: Kuopion yliopisto. Kansanterveystieteen ja kliinisen ravitsemustieteen laitos. Yleislääketieteen yksikkö. Väitöskirja. Saatavissa: https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1213-7/urn_isbn_978-951-27-1213-7.pdf. Viitattu 8.5.2020.
- Kaskiharju, E. 2019. Mitä virkaa on vanhuspalvelulailla? Laadunvarmistuksella kohti parempaa toimintakykyä ja palvelujen saantia. Gerontologia, 33(2), 57–73. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.76985>. Viitattu 30.6.2020.
- Kelo, S., Launiemi, H., Takaluoma, M. & Tiittanen, H. 2015. Ikääntynyt ihminen ja hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2017. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4.–6. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Koivisto, K. & Aro, P. 2019. Ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden eettiset kysymykset. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut ISSN 1798-2022. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/epooki/2019/ammattikorkeakoulun-opinnaytetoiden-eettiset-kysymykset/>. Viitattu 9.2.2020.
- Koskinen, S. Ikääntyneiden voimavarat. Saatavissa: <https://www.ulapland.fi/loa-der.aspx?id=c327b72d-5e57-4c3b-92c2-7d9aa9d031c0>. Viitattu 18.8.2020.
- Koskinen S., Martelin, T & Sainio, P. 2007. Iäkkäiden toimintakyky: ulottuvuudet, viimeaikaiset muutokset ja kehitysnäkymät. Teoksessa T. Martelin & N. Kuosmanen (toim.) Ikääntyminen ja toimintakyky: haasteet tutkimukselle. Kolmas Kansallinen ikääntymisen foorumi 9.11.2006. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B24/2007. Helsinki:KTL, 15–25. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/78119/2007b24.pdf?sequence=1>. Viitattu 25.8.2020.
- Kuntoutus muistisairauksissa. Käypä Hoito -suositus. Muistisairauksien Käypä Hoito -työryhmä sekä Professori K. Pitkälä. Helsinki: Suomalainen lääkariseura Duodecim, 2010. Saatavilla Internetissä: www.käypähoito.fi. Viitattu 23.10.2020.
- Kylämäki, S. & Ratas, M. 2013. Asiakkaan toimintakykyä tukeva työskentely kotihoidossa. Hämeen ammattikorkeakoulu, Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäyte. Saatavissa: https://www.sotergo.fi/files/302/Kylamaki_Rastas.pdf. Viitattu 9.8.2020.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>. Viitattu 8.6.2020.
- Laukkanen, P. 2008. Toimintakyky ja ikääntyminen – käsitteestä ja viitekehuksesta päivittäistoimintoista selviytymisen arviointiin. Teoksessa E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.). Gerontologia. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim. 261–272.

- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. 1. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Lintunen, J. 2019. Yhä useampi ikäihminen asuu kotona – yli puolet pientaloissa. Tilastokeskus. Saatavissa: <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/yha-useampi-ikaihminen-asuu-kotona-yli-puolet-pientaloissa/>. Viitattu 4.6.2020.
- Logistiikan maailma. Tuotteen elinkaari. Reijo Rautauoman säätiö: Logistiikan maailma. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/tuotteen-elinkaari/>. Viitattu 27.9.2020.
- Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita Prima.
- Meriläinen, M. 2011. Toiminnan merkitys muistisairaahan ihmisen hyvinvoinnille. Teoksessa M. Kangas & M. Meriläinen (Toim.) ”Nyt on huivi tuuletettu!” Kuntouttavan ryhmätoiminnan järjestäminen yksinasuville muistisairaille ihmisille. Oulun Seudun Muistiyhdistys ry:n julkaisu, 44.
- Muistiliitto. 2017. Muistiliiton käsitteistö. Toimintakyky. Helsinki: Muistiliitto Ry. Saatavissa: <https://www.muistiliitto.fi/fi/aiivot-ja-muisti/kasitteisto>. Viitattu 8.6.2020.
- Muistiliitto. 2016. Hyvän hoidon kriteeristö. Työkirja työyhteisölle muistisairaiden ihmisten hyvän hoidon ja elämänlaadun kehittämiseen ja arviointiin. Muistiliiton julkaisusarja 2/2016. Saatavissa: https://www.muistiliitto.fi/application/files/5314/8666/3660/Hyvan_hoidon_kriteeristo_2016_interaktiivinen.pdf. Viitattu 23.9.2020.
- Muistisairaahan henkilön päivittäistoiminnoista suoriutumisen tukeminen –Lääkkeettömät menetelmät hoitotyössä. Hoitotyön suositus. Hoitotyön tutkimussäätiön asettama työryhmä. Helsinki: Hoitotyön tutkimussäätiö, 2019. Saatavissa: www.hotus.fi. <https://www.hotus.fi/wp-content/uploads/2019/12/hoitosuositus-muistisairaat.pdf>. Viitattu 1.9.2020.
- Mäki-Petäjä, A. & Karvonen-Kälkjä, A. 2017. Vanhuus oikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Ngandu, T. & Kivipelto, M. 2018. Monimuotoiset elintapainterventiot muistisairausedepidemian ehkäisyssä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2018: 134(24):2547–53. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo14669>. Viitattu 4.6.2020.
- Niemelä, K. & Vähäkangas, P. Kuntoutumista edistävä hoitotyö. GeroFuture Oy & Skhole. Saatavissa: <https://app.skhole.fi/fi-FI/courses/kuntoutumista-edistava-hoitotyö>. Viitattu 16.6.2020.
- Ollila, J., Hakkarainen, T., Kan, S. & Lehtonen, E. 2020. Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Omaishoitajaliitto. 2020. Omaishoidon tuki. Saatavissa: <https://omaishoitajat.fi/omaishoidon-tietopaketti/omaishoidon-tuki/>. Viitattu 22.8.2020.
- Oulun kaupunki. Kuntouttava päivätoiminta. Saatavissa: <https://www.ouka.fi/oulu/ikaantuminen/kuntouttava-paivatoiminta>. Viitattu 21.10.2020.

- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. 2. tarkistettu ja ajantasaistettu painos. Helsinki: Tietosanoma.
- Penttinen, L., Kehusmaa, S., Havulinna, S. & Alastalo, H. 2018. Kotihoitoon tarvitaan lisää kuntoutusosaamista. Tutkimuksesta tiiviisti 34, joulukuu 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137238/2018_34_TuTi_Kotihoitoon%20tarvitaan%20lis%c3%a4%c3%a4%20kuntoutusosaamista.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 3.2.2020.
- Pietarsaaren Sosiaali- ja terveysvirasto. 2020. Päivätoiminta. Saatavissa: <https://www.sochv.jakobstad.fi/ikaantyneet/tukipalvelut-ikaantyneet/paivatoiminta/>. Viitattu 21.10.2020.
- Pitkälä, K., Routasalo, P., Kautiainen, H., Savikko, N. & Tilvis, R. 2009. Effects of Psychological Group Rehabilitation on Health, Use of Health care Services, and Mortality of Older Persons Suffering From Loneliness: A Randomized, Controlled Trial. *Journal of Gerontology: Medical Sciences*. Vol. 64A, No. 7, 792–800. Saatavissa: <https://academic.oup.com/biomedgerontology/article/64A/7/792/548576>. Viitattu 16.6.2020.
- Pitkälä, K., Valvanne, J. & Huusko, T. 2016. Kuntoutus. Teoksessa R. Tilvis, K. Pitkälä, T. Strandberg, R. Sulkava & M. Viitanen (toim.) *Geriatría*. 3. uudistettu painos. Kustannus Oy Duodecim, 448–478.
- Pohjolainen P. & Heimonen, S. (toim.) *Esipuhe. Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009, 2–3*. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf. Viitattu 16.8.2020.
- Pohjolainen, P. 2009a. Toimintakyvyn teoreettisia lähtökohtia. Julkaisussa P. Pohjolainen & S. Heimonen (toim.) *Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009, 17–25*. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf. Viitattu 16.8.2020.
- Pohjolainen, P. 2009b. Fyysinen toimintakyky. Julkaisussa P. Pohjolainen & S. Heimonen (toim.) *Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009, 48-52*. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf. Viitattu 4.6.2020.
- Pohjolainen, P. 2007. Fyysinen toimintakyky ja sen mittaaminen vanhuudessa. Julkaisussa P. Pohjolainen, A. Sarvimäki & I. Syrén (toim.) *Toimintakykyä ja sosiaalista tukea iäkkäiden, omaisten ja työntekijöiden arjessa. Esityksiä VI Gerontologian päivillä 4.–5.5.2007. Ikäinstituutti, 7–12*. Saatavissa: <https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/12/Oraita-3-2007-PDF.pdf>. Viitattu 4.6.2020.
- Päivärinta, E. & Haverinen, R. 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma -opas. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Stakes. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p040209143011S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 16.8.2020.
- Qpr. Prosessijohtaminen. Helsinki: QPR Software Oyj. Saatavissa: <https://www.qpr.com/fi/palvelut/kehita/prosessijohtaminen>. Viitattu 22.8.2020.
- Rantanen, M. 2019. ”Se on iloisempi ja pirteämpi, ajatuksen juoksukin tuntuu toimivan paremmin!”: Omaishoitajan/läheisen kokemuksia muistikuntoutuksen hyödyistä asiakkaan toimintakykyyn.

SeAMK, Sosiaali- ja terveysala. Opinnäyte. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167947/Rantanen_Marjo.pdf..pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 9.6.2020.

Raivio, K, 2019. Näytön paikka. Tutkimustiedon käyttö ja väärinkäyttö. Tallinna: Gaudeamus Oy.
 Ruotanen, J-M. 2012. Ikäihmisten kuntouttavan päivätoiminnan ulkoinen tuotteistaminen. Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden ala. Opinnäyte. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/48711>. Viitattu 27.10.2020.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 6. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Saarinen, C. 2015. Toimintakykyä edistävä työote ja sen kehittäminen kotihoidossa Orivedellä. SeAMK, Sosiaali- ja terveysala. Opinnäyte. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100621/Saarinen_Carita%20.pdf?sequence=1. Viitattu 16.8.2020.

Sainio, P., Koskinen, S., Sihvonen, A-P., Martelin, T. & Aromaa, A. 2016. Iäkkään väestön terveyden ja toimintakyvyn kehitys. Teoksessa Gerontologia. E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) 3. uudistettu painos. Saarijärvi: Kustannus Oy Duodecim, 50-65.

Salminen, U. & Karvinen, E. (toim.) 2016. Testaus tavaksi – tapoja testaukseen. Iäkkäiden liikkumiskyvyn arviointi. 3. uudistettu painos. Ikäinstituutti. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2017/01/testaus_tavaksi_netti.pdf. Viitattu 22.8.2020.

Sallila, L. 2020. Ikääntyneiden kuntouttavan päivätoiminnan sisäisen kehittämishankkeen 2018–2019 loppuraportti. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvotusyhtymä Soite, henkilöstön tiedotusportaali. Saatavissa: <http://soitenet/yhteiset/kehitt/SitePages/Kotisivu.aspx?RootFolder=%2Fyhteiset%2Fkehitt%2FViimeksiJulkaistutAsiakirjat%2FSis%C3%A4iset%20projektit%202019%2F12226%20Ik%C3%A4%C3%A4ntyneiden%20kuntouttava%20p%C3%A4iv%C3%A4toiminta&FolderCTID=0x0120007C6BD493A93ED441ABF13CC292305853&View={EC2993FE-329B-4733-99DF-1523C6F96F03}>. Viitattu 16.6.2020.

Sarvimäki, A., Heimonen, S., Mäki-Petäjä-Leinonen, A. 2010. Vanhuus ja haavoittuvuus. Helsinki: Edita Publishing.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita.

Simonen, M. 2009. Sosiaalinen toimintakyky. Julkaisussa P. Pohjolainen & S. Heimonen (toim.). Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi. Ikäinstituutti. Oraita 1/2009, 64–71. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2009-pdf.pdf. Viitattu 8.6.2020.

Sisäasiainministeriö. 2012. Turvallisia vuosia ikääntyneille. Selvitys ikääntyneiden turvallisuustilanteesta Suomessa. Sisäasiainministeriön julkaisuja 27/12. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79432/sm_272012.pdf. Viitattu 4.6.2020.

Socca. 2020. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Pääkaupunkiseudun ikäihmisten palvelujen kehittämisverkosto GeroMetro. Saatavissa: http://www.socca.fi/kehittaminen/ikaihmissen_palvelut_gerometro. Viitattu 15.10.2020.

Soite. 2020a. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Senioreiden palvelut. Saatavissa: https://www.soite.fi/senioreiden_palvelut. Viitattu 4.6.2020.

Soite 2020b. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Sosiaalipalvelujen omavaltavontasuunnitelma. Asiakasohjaus ja avopalvelut. Päivätoiminta. Saatavissa: https://www.soite.fi/media/Omavaltavontasuunnitelma_paivatoiminta.pdf/format-pdf. Viitattu 22.8.2020.

Soite. 2020c. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Asiakasohjaus ja avopalvelut. Saatavissa: https://www.soite.fi/asiakasohjaus_ja_avopalvelut. Viitattu 28.7.2020.

Soite. 2020d. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Asiakasohjaus ja avopalvelut: Toiminnan perusteet, palvelukuvaukset ja tukipalveluiden kriteerit. Saatavissa: https://www.soite.fi/media/asiakasohjaus_avopalvelut_toiminnan_perusteet.pdf/format-pdf. Viitattu 4.6.2020.

Soite. 2020e. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Saatavissa: <https://soite.fi/soite>. Viitattu 4.6.2020.

Soite. 2020f. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Saatavissa <https://www.soite.fi/hallitus>. Viitattu 4.6.2020.

Soite. 2019. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä. Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta. Saatavissa: <https://www.soite.fi/paivatoiminta>. Viitattu 8.5.2020.

Soite. 2017. Viestintästrategia. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä Soite. Saatavissa: https://www.soite.fi/media/VIESTINTASTRATEGIA_2017-v2.pdf/format-pdf. Viitattu 20.9.2020.

Sosteri. 2018. Sosiaalipalvelut ikääntyneille. Savonlinna: Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri. Saatavissa: <https://www.sosteri.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaantyneille/>. Viitattu 9.6.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020a. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisu 2020:29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf. Viitattu 8.5.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020b. Sosiaalipalvelut. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>. Viitattu 9.6.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020c. Sosiaalipalvelujen saatavuus. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>. Viitattu 3.9.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020d. Kotihoito ja kotipalvelut. Saatavissa: <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>. Viitattu 9.6.2020.

Strandberg, T. & Tilvis, R. 2016. Geriatriinen preventio. Teoksessa R. Tilvis, K. Pitkälä, T. Strandberg, R. Sulkava & M. Viitanen (toim.) Geriatria. 3. uudistettu painos. Kustannus Oy Duodecim, 435–447.

- Sufuca. 2009. Vanhusten toimintakyvyn tukeminen taidolla ja laadulla. Saatavissa: http://www.sufuca.fi/fi/assessment_process_fi.html. Viitattu 16.8.2020.
- Sulander, H. 2014. Fyysinen toimintakyky ja päivittäisistä toiminnoista selviytyminen. Julkaisussa P. Pohjolainen (toim.) Ajatuksia toimintakyvyn arviointiin ja tukemiseen. Ikäinstituutti. Oraita 1/2014, 46–53. Saatavissa: https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Oraita_1-2014-pdf.pdf. Viitattu 3.8.2020.
- Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 2.9.2020.
- Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. 2020. Päivätoiminta. Saatavissa: http://www.ilky.fi/site?node_id=1322. Viitattu 21.10.2020.
- Suvanto, S. 2014. Vanhusten päivätoiminnan merkitys sosiaalisen hyvinvoinnin ja kotona asumisen tukena. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto: Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/44367/URN%3aNBNN%3afi%3ajyu-201410012915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 8.5.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020a. Muuttuvat vanhuspalvelut. Helsinki. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>. Viitattu 24.9.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020b. Arvioinnin perusteita. Miksi toimintakykyä arvioidaan? Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/toimintakyvyn-arviointi/arvioinnin-perusteita>. Viitattu 3.8.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020c. TOIMIA-tietokanta. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/etusivu/toimia-tietokanta>. Viitattu 3.8.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020d. Tietoa RAI-järjestelmästä. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/tietoa-rai-jarjestelmasta#Mik%C3%A4%20on%20RAI-j%C3%A4rjestelm%C3%A4?2>. Viitattu 28.7.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Mitä toimintakyky on? Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>. Viitattu 8.6.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Yhtenäiset toimintakyvyn arviointikäytännöt hyödyttävät asiakkaita ja ammattilaisia. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/-/yhtenaiset-toimintakyvyn-arviointikaytannot-hyodyttavat-asiakkaita-ja-ammattilaisia>. Viitattu 16.8.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit. Versio 2.0. Saatavissa: https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit_v2.pdf. Viitattu 7.6.2020.
- Terveyskylä, Kuntoutustalo. 2019. Kuntoutusprosessin seuranta ja arviointi. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/ammattilaiset/kuntoutumisen-tukeminen/kuntoutusohjaus/kuntoutusohjausprosessi/kuntoutusprosessin-seuranta-ja-arviointi>. Viitattu 15.11.2020.

- Tiikkainen, P. 2016. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 284–290.
- Toimintakyvyn arviointi. Käypä hoito -suositus. 2016. Rosenvall, A. Helsinki: Suomalainen lääkäri-seura Duodecim, 2016. Viitattu 28.7.2020. Saatavilla Internetissä: www.käypähoito.fi
- Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J. & Martinsuo, M. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. 2015. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Tiede + teknologia. 5/2015. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1>. Viitattu 20.8.2020.
- Vahvike. Ryhmän ohjaaminen. Vanhustyön keskusliitto ry. Ryhmä- ja viriketoiminnan aineistopankki. Saatavissa: <https://www.vahvike.fi/fi/ryhman-ohjaaminen>. Viitattu 16.8.2020.
- Vantaan kaupunki. 2020. Kuntouttava päivätoiminta. Saatavissa: https://www.vantaa.fi/terveys- ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/tukea_kotona_asumiseen/kuntouttava_paivatoiminta. Viitattu 21.10.2020.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Virkola, E. 2014. Toimijuutta, reflektiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Department of Social Sciences and Philosophy, University of Jyväskylä. Jyväskylä: University Printing House. Väitöstutkimus. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7_vaitos25012014.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 8.5.2020.
- Voimin Oy. Arkikuntoutus. Kangasala: Voimin Oy. Saatavissa: <https://voimin.fi/arkikuntoutus/>. Viitattu 23.10.2020.
- Vuori, I. 2016. Kohti terveempää ikääntymistä. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Vähäkangas, P., Niemelä, K., Mäkelä, M. & Noro, A. 2017. Ikäihmisen palvelutarve ja palveluihin ohjautuminen. RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2017. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN_ISBN_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1. Viitattu 28.7.2020.
- Vähäkangas, P. 2014. Oulu Screener 1.1 toimintakyvyn ja palvelutarpeen selvittämisen apuna. Saatavissa: http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/vanhustyon-seminaari-2-3-9-2014-esitykset/020914_rovaniemi_pvhkangas.pdf. Viitattu 3.8.2020.

Tammikuu 2020	Opinnäytetyön aiheen hyväksyntä: palvelualuejohtaja / Asiakasohjaus ja avopalvelut, päivätoiminnan palveluesimies, Centria yliopettaja Ohjausryhmän kokoaminen
Tammi-helmikuu 2020	Päivätoiminnan ideointipalaveri Tuotteistamiseen liittyvän aineiston kerääminen, Soiten strategioihin ja asiakirjasäntöihin perehtyminen Palvelukuvauksen asiasisällön koonti Tietoperustan kerääminen ja opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen.
Helmikuu 2020	Opinnäytetyösuunnitelman palautus Palvelukuvauksen kehittälyvaihe
Maaliskuu 2020	Opinnäytetyösuunnitelma hyväksytty Palvelukuvauksen viimeistely ohjausryhmältä saadun palautteen perusteella
Huhti-toukokuu 2020	Ohjaava opettaja nimettiin opinnäytetyölle. Ensimmäinen ohjauskeskustelu ohjaavan opettajan kanssa. Tutkimuslupa anottu opinnäytetyölle sekä tehty kirjallinen yhteistyösopimus.
Toukokuu 2020	Tutkimuslupa hyväksytty. Valmis palvelukuvaus hyväksytty Soiten hallituksessa.
Syyskuu 2020	Opinnäytetyön väliraportti jätetty ohjaavalle opettajalle, jonka jälkeen pidetty toinen ohjauskeskustelu
Syys-marraskuu 2020	Opinnäytetyön kirjoittaminen
Marraskuu 2020	Opinnäytetyö valmistunut ja palautettu
Joulukuu 2020	Opinnäytetyön esittäminen, kypsyysnäyte. Palvelukuvauksen lähettäminen viestintäyksiköön, ruotsinkielinen käännös. Julkaisu Soiten verkkosivuilla.

KESKI-POHJANMAAN SOSIAALI- JA
TERVEYSPALVELUKUNTAYHTYMÄ

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Tutkimuslupapäätös
Johtajaylihoitaja

9.6.2020

14 §

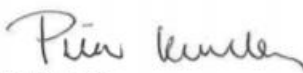
ASIA

Tutkimuslupa, Laura Sallila, Soitelainen malli ikääntyneiden kuntouttavasta päivätoiminnasta - Kuntouttavan päivätoiminnan palvelukuvaus tuotekehittelyprojektina

PÄÄTÖS

Hyväksyn anotun tutkimusluvan. Valmis opinnäytetyö on toimitettava Soiten yhteyshenkilölle ja sovittava tulosten esittelystä yksikön henkilökunnalle.

PÄÄTÖKSEN TEKIJÄ


Piia Kurikkala
Vt Johtajaylihoitaja