

KEURUULAISTEN IKÄÄNTYNEIDEN JA HEIDÄN OMAISTENSA ODOTUKSET PALVELUOHJAUksesta

Päivi Ilmarinen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012

Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) ILMARINEN, Päivi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.4.2012
	Sivumäärä 66	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi KEURUULAISTEN IKÄÄNTYNEIDEN JA HEIDÄN OMAISTENSA ODOTUKSET PALVELUOHJAUksesta		
Koulutusohjelma Kuntoutuksenohjauksen ja –suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KARAPALO Teppo		
Toimeksiantaja(t) Keuruun kaupunki / Vanhuspalvelut		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää keuruulaisten ikääntyneiden ja heidän omaistensa odotuksia palveluohjauksesta sekä kartoittaa vanhuspalveluiden henkilöstön näkemyksiä palveluohjauksesta. Keuruun kaupungin vuonna 2011 hyväksymän vanhuspoliittisen strategian yhtenä kehittämiskohteena oli seniorineuvonnan ja palveluohjauksen kehittäminen. Opinnäytetyötä aloitettaessa syksyllä 2011 Keuruun kaupunki suunnitteli palveluohjaajan viran perustamista. Tämän pohjalta muodostui opinnäytetyön aihe. Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin ikääntyneiden (n=10) ja omaisten (n= 10) haastatteluilla sekä henkilöstön (n=74) puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimuksen tulokset analysoitiin määrällisen sisällönanalyysin avulla. Ikääntyneiden ja omaisten haastattelujen tuloksista korostui se, että palveluohjaus oli monelle vieras mutta helposti ymmärrettävä asia. Palveluohjaajaa pidettiin tärkeänä keskitetyn tiedonhankinnan mahdollistajana. Ikääntyneiden ja heidän omaisten vastauksista nousi esiin myös se, että saatavilla olevia palveluita mietittiin vasta siinä vaiheessa kun palvelutarve oli jo olemassa. Myös henkilöstön mielestä palveluohjaajan rooli nousee siinä vaiheessa erityisen tärkeäksi, kun ikääntyneen palvelutarpeessa tapahtuu muutos. Ikääntyneiden keuruulaisten vastauksista korostui selkeästi halu asua mahdollisimman pitkään omassa kodissa. Johtopäätöksinä voidaan todeta että palveluohjaus on tärkeä väylä selkeyttämään palvelutarjontaa ikääntyneelle ja heidän omaisilleen sekä tärkeä moniammatillista yhteistyötä korostava työväline vanhuspalveluiden henkilöstölle. Palveluohjauksen avulla pystytään ylläpitämään asiakaslähtöistä työskentelytapaa sekä huomioimaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksessa nousi esiin myös kotiin tarjottavien palveluiden tärkeys sekä palveluohjauksen helppo saatavuus.		
Avainsanat (asiasanat) Palveluohjaus, ikääntyminen, ikääntyneiden palvelut, vanhustyö		
Muut tiedot		



Author(s) ILMARINEN Päivi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 13.04.2012
	Pages 66	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title The case management related experiences of elderly and their families in Keuruu		
Degree Programme The Degree Programme in Rehabilitation Counseling		
Tutor(s) KARAPALO, Teppo		
Assigned by City of Keuruu, Services for the Elderly		
Abstract <p>The aim of this thesis was to examine elderly persons' and their families' expectations of case management in the City of Keuruu as well as to study the elderly care personnel's views on case management. In the year 2011 the City of Keuruu decided on an elderly policy strategy one aim of which was to improve elderly counseling and case management. At the start of this thesis process in autumn 2011, the City of Keuruu was planning to establish a vacancy for a case manager. This situation formed the basis on the present study.</p> <p>The thesis had a qualitative research approach. The data for the study was collected by interviewing elderly people (n=10), their families (n=10) and elderly care personnel (n=10 total) by using a semi-structured questionnaire. The results were analyzed by using quantitative content analysis.</p> <p>The interviews showed that case management was an unfamiliar concept but easy to understand. A case manager was considered to be an important source of information. The elderly persons' and their families' answers showed that these services were not considered until there was a need for them. Moreover, according to the care personnel, the role of a case manager is highlighted when elderly people's service needs change. The elderly respondents of the survey emphasized their desire to live in their own homes as long as possible.</p> <p>As a conclusion it can be said that case management is an important way of specifying the service provision for the elderly and their families. It is also a tool of multi-professional cooperation for the elderly care personnel. With case management it is possible to maintain client-oriented working methods and to view the clients' life-situation holistically. The study also highlighted the importance of home services and easy availability of case management.</p>		
Keywords Case Management, Elderly, Services for the Elderly,		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 Johdanto	4
2 Ikääntyneet.....	6
2.1.1 Ikääntyneiden sairauksia	8
2.1.2 Ikääntyneiden toimintakykymittarit	10
2.1.3 Ikääntyneiden palvelut	13
2.1.4 Ikäihmisten palvelujen laatusuositus	14
3 Palveluohjaus.....	16
3.1 Palveluohjaus käsitteenä	16
3.2 Palveluohjauksen kehitys.....	17
3.3 Yksilökohtainen palveluohjaus.....	18
3.4 Palveluohjaus prosessina	19
3.5 Ikääntyneen hoito- ja palvelusuunnitelma.....	21
3.6 Palveluohjaajana toimiminen.....	22
3.6.1 Palveluohjauksen järjestäminen	23
3.6.2 Ikääntyneiden palveluohjaus	24
3.6.3 Ehkäisevä vanhustyö	25
3.7 Asiakkaan oikeudet.....	26
3.8 Tutkimuksia ja esimerkkejä ikääntyneiden palveluohjauksesta.....	27
4 Palveluohjauksen lainsäädäntö	30
5 Keuruun vanhuspalvelut ja vanhuspolitiikka	32
5.1 Vanhuspalvelut.....	32
5.2 Vanhuspolitiikka	34
6 Tarkoitus ja ongelmat.....	37
7 Aineisto ja menetelmät	37
7.1 Tutkimuksen kohderyhmä.....	37
7.2 Aineiston keruu	40
7.2.1 Haastattelu ja kysely	40
7.2.2 Tutkimuskysymyksiä testaus.....	41
7.3 Aineiston analyysi.....	44
8 Tulokset	46
8.1 Ikääntyneet	46
8.2 Omaiset.....	48

8.3 Henkilöstö	51
9 Pohdinta ja johtopäätökset	55
9.1 Tutkimuksen tulokset	55
9.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	58
9.3 Johtopäätökset	59
9.4 Jatkotutkimusaiheet	60
LÄHTEET	61
LIITTEET	65
Liite 1. Kysymysluonnokset ikääntyneille	65
Liite 2. Kysymysluonnokset omaisille	66

KUVIOT

Kuvio 1. Elinajanodote 1751-2010	6
Kuvio 2. Ihanteellinen vanhuuskäsitys	8
Kuvio 3. Vanhusten toimintakyky	10
Kuvio 4. ICF	12
Kuvio 5. Palvelutarpeesta sosiaaliseen muutostyöhön.....	14
Kuvio 6. Vanhustyö prosessina	19
Kuvio 7. Palveluohjausprosessi	20
Kuvio 8. Opinnäytetyön aikataulu	38
Kuvio 9. Haastattelun antaneen omaisen suhde ikääntyneeseen	39
Kuvio 10. Vastanneiden toimenkuva	39
Kuvio 11. Sisällönanalyysi	45
Kuvio 12. Haastateltujen ikääntyneiden käyttämät vanhusten palvelut	46
Kuvio 13. Mistä ikääntyneet kysyisivät apua palveluihin liittyen	47
Kuvio 14. Henkilökohtaisen neuvonnan tapa	50
Kuvio 15. Palveluohjaajan ja henkilöstön yhteistyö	52
Kuvio 16. Palveluohjaajalta saatu tieto	53

1 Johdanto

Ikääntyneiden määrän ennustetaan tulevaisuudessa huomattavasti kasvavan. Vuonna 2010 yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä oli noin 18 %. Vuonna 2030 Suomen väestöstä yli 65-vuotiaita ennustetaan olevan noin 26 %. (Tilastokeskus 2009.) Eliniän odotteen kasvun myötä kasvaa myös ikääntyneiden palvelujen ja hoidon tarve. Suomessa on pyritty 1990-luvulta lähtien muuttamaan ikääntyneiden hoivan rakennetta vähentämällä laitoshoidtoa ja lisäämällä kotiin tarjottavia palveluita, kuten kotipalvelua ja kotisairaanhoidtoa sekä palveluasumista kodinomaisissa asumisyksiköissä. (Vaarama & Noro 2005.)

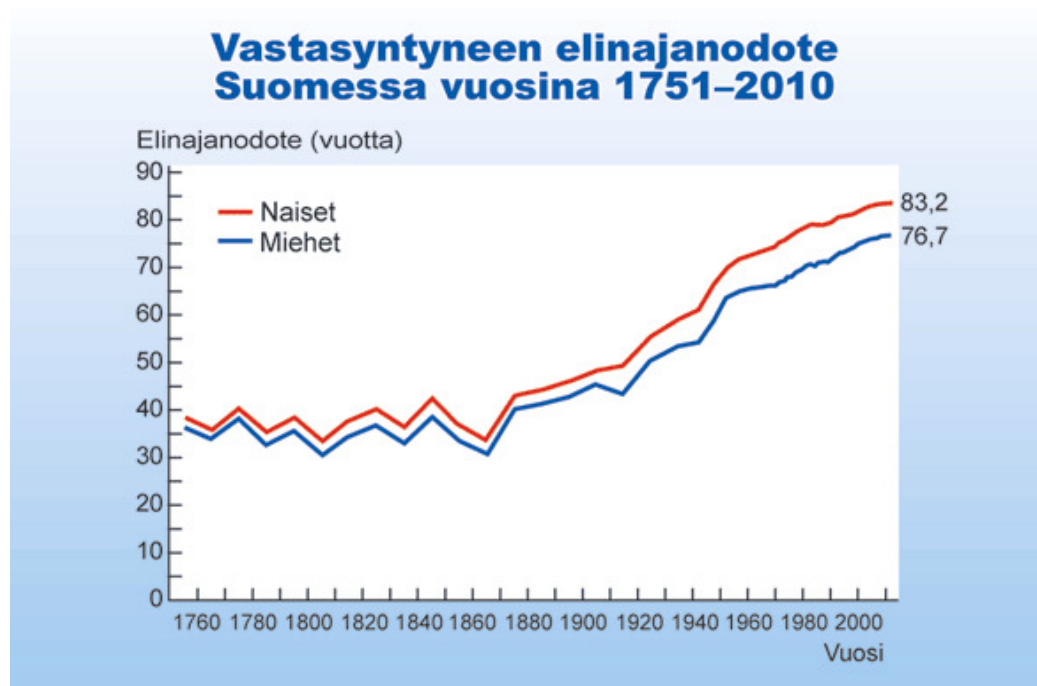
Usein ikääntyneen ihmisen toive on asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Kotona asumista pyritään tukemaan kotihoidon ja tukipalveluiden avulla. Voi kuitenkin koittaa myös se tilanne, että ikääntynyt tarvitsee palveluasunnon tai ympärivuorokautista hoitopaikkaa. Palvelutarpeen lisääntymisen myötä mietittäväksi tulee monenlaisia, usein uusia asioita, kuten esimerkiksi mistä lähteä hakemaan apua, hakeako palvelua kunnalta vai yksityiseltä palvelutarjoajalta, mitä etuuksia on mahdollista saada ja kuinka niitä haetaan sekä mitä lomakkeita palveluja ja etuuksia varten pitää täyttää. Keuruun kaupunki pyrkii vastaamaan ikääntyneiden asukkaidensa palveluihin liittyviin kysymyksiin perustamalla vanhuspalveluiden palveluohjaajan viran. Vuonna 2011 Keuruun kaupunki loi vanhuspoliittiseen strategiaan, jonka yhtenä tavoitteena oli vuoteen 2020 mennessä palveluohjauksen kehittäminen sekä palveluohjaajan palkkaaminen (Keuruun kaupungin vanhuspoliittinen strategia 2011, 15). Keuruun kaupunki valmistelee palveluohjaajan viran perustamista kevään 2012 aikana. Ennen palveluohjaajan palkkaamista palveluohjaus on tapahtunut koko henkilöstön toimesta; jokainen työntekijä on omalta osaltaan toiminut palveluohjaajana. Päävastuu palveluohjauksesta on ollut vanhuspalveluiden esimiehillä.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Keuruun kaupungin vanhuspalvelut ja työn tarkoituksena oli selvittää mitä odotuksia keuruulaisilla ikääntyneillä, heidän omaisillaan oli palveluohjauksesta ja mikä oli vanhuspalveluiden henkilöstön näke-

mys palveluohjauksesta. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään palveluohjaajan toimenkuvaa laadittaessa. Opinnäytetyössä haastateltiin ikääntyneitä keuruulaisia ja ikääntyneiden keuruulaisten omaisia. Opinnäytetyöhön liittyen vanhuspalveluiden henkilöstölle tehtiin kysely. Ikääntyneiden keuruulaisten ja heidän omaistensa haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina. Vanhuspalveluiden henkilöstön kysely toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Kerätty aineisto analysoitiin määrällisen sisällönanalyysin avulla.

2 Ikääntyneet

Ikääsitykset ovat viime vuosien aikana muuttuneet. Ikääsityksen muutoksen yhtenä tekijänä on elinajanodotteen kasvu (kuvio 1). Vuosissa mitattavan iän merkitys ei ole enää niin suuri kuin ennen määriteltäessä ikääntyneisyyttä. Nykyisen ikävuosina ilmaistu vanhuuden raja on myös siirtynyt kauemmaksi. Pitkään vanhuuden katsottiin alkavan 65. ikävuodesta, joka on vanhuuseläkkeen ikäraja. Nykyisin kuitenkin työstä jättäytyminen ei tarkoita vanhuuden alkamista. (Koskinen ym. 1998, 16.) Nykyisin voidaan törmätä käsitteeseen kolmas ikä. Tällä käsitteellä tarkoitetaan vaihetta, joka on työiän ja varsinaisen vanhuuden välissä olevaa ikävaihetta. Kolmas ikä on niin sanottua nuorten eläkeläisten aikaa. Tässä vaiheessa toimintakyky on vielä yleisesti niin hyvä, että pystyy elämään täysipainoista elämää. Usein tässä elämänvaiheessa on paljon aikaa itselleen, työ- ja perhevelvoitteiden jäätyä taka-alalle. (Karisto 2004.)



KUVIO 1. Elinajanodote 1751-2010 (Duodecim 2012)

Tässä opinnäytetyössä ikääntyneiden määritelmää on hyvin vaikea tehdä. Palveluohjausta voi käyttää niin 65-vuotias kuin 85-vuotias. Usein palveluohjaajan asiakkaana voi olla myös ikääntyneen omainen. Asiakkaiden ikäjakauma vaihtelee hyvin pitkälti asiakkaan toimintakyvyn ja mahdollisesti toimintakykyyn vaikuttavan sairauden mukaan. Myös elinajan odotteen kohoaminen vaikuttaa siihen, kuinka ikääntyminen voidaan määritellä tai tuntea.

Ikääntyminen ja vanhuus ovat usein koettuja määritteitä. Vaikka tilastollinen ikä vanhuuteen olisi 75-vuotta, voi moni tämän ikäinen kuitenkin tuntea itsensä hyvinvoivaksi. Ikääntymisen ja sen kokemiseen vaikuttavat oma fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ja sen muutokset.

Siihen, kuinka ikääntymiseen ja sen mukanaan tuomiin haasteisiin reagoidaan vaikuttaa monet eri tekijät, kuten esimerkiksi syntymäaika, historialliset tapahtumat, perhe, tunne-elämä sekä tavat reagoida ihmisiin ja asioihin. Oma minä-kuva vaikuttaa keskeisesti oman elämämme hallintaan ja käyttäytymiseen myös ikääntyessä. Jotta ikääntymisen mukanaan tuomista haasteista selvittäisiin, tarvitaan siihen paljon voimavaroja. Ikääntyminen tuo mukanaan paljon suuria muutoksia, kuten sairauksia ja toimintakyvyn heikkenemistä. (Heikkinen & Rantanen 2010, 221.)

Ikääntyminen ja vanhuus koetaan usein negatiivisena asiana. Ikääntyminen voi tuoda mukanaan erilaisia sairauksia, raihnaisuutta, ulkonäön muutoksia, muutoksia toimintakykyyn ja sosiaalisiin suhteisiin sekä statuksen laskua. Ikääntyminen tulisi voida nähdä myös positiivisena asiana, ihanteellisena vanhuutena (kuvio 2); ikääntyneet omaavat kokemusta, taitoja ja viisautta sekä nykyisin eläkeikä voidaan kokea eräänlaisena seesteyden aikana elinajanodotteen kasvun myötä. (Ikääntyminen voimavarana 2004,25.)

Ihanteellinen vanhuuskäsitys

KYSYMYS	VASTAUS
Minkälaista on hyvä elämä?	Vanhuus on rikkautta. Ikääntynyt ihminen on ainutkertainen ja itsearvoinen. Hänellä on täydet ihmisoikeudet niin kuin muillakin. Vanha ihminen on arvokas.
Millaista on olla "sinut" itsensä kanssa vanhana?	On mahdollisimmat ehyt ja kokonainen persoona. On vapaa toteuttamaan henkistä ja sosiaalista kasvua. Voi olla luova, tietoinen asioista ja sosiaalisesti aktiivinen.
Millainen ympäristö tukee ihmisarvoista elämää?	<ul style="list-style-type: none"> - Antaa vanhan ihmisen vaikuttaa asioihin - Arvostaa ikääntyneen elämäkokemusta - Kunnioittaa ikääntyneen näkemyksiä - Ottaa huomioon ikääntyneen tarpeet - Tukee hänen omatoimisuuttaan
Minkälaisia oikeuksia, vapauksia ja velvollisuuksia ikääntyneillä kansalaisena on?	<ul style="list-style-type: none"> - Oikeus omaan elämään - Oikeus yksityisyyden suojaan - päättää omista asioistaan - vaikuttaa omaan asuinympäristöönsä - tulla kuulluksi - tietää itseensä vaikuttavista asioista

KUVIO 2. Ihanteellinen vanhuuskäsitys (Koskinen ym. 1998,163)

2.1.1 Ikääntyneiden sairauksia

Elinajanodote on kasvanut 1900- ja 2000-luvun aikana huomattavasti. Ikääntyneet ovat nykyisin terveempiä kuin ennen ja heidän toimintakykynsä on parempi kuin aikaisempina vuosikymmeninä. Ikääntyminen on kuitenkin merkittävä riskitekijä monissa sairauksissa. Ikääntyminen aiheuttaa muutoksia koko kehossa ja sen toiminnossa. Fysiologisesti ikääntymisen piirteet ilmenevät kaikissa ennemmin tai myöhemmin. Ikääntyminen ei johdu ulkoisista tekijöistä. Muutokset tulevat usein hitaasti ja ovat luonteeltaan palautumattomia. Ikääntymisen muutokset vähentävät elimistön toimintakapasiteettia. (Tilvis 2010, 20.) Ikääntyneiden terveyttä ja hyvinvointia on tutkittu Iktivihreät-projektissa. Tutkimuksissa selvisi, että useimmilla 75-vuotta

täyttäneillä oli yli kaksi sairautta. Kymmenen vuoden seurannan aikana sairaudet lisääntyivät niin, että naisilla oli 85-vuoden iässä keskimäärin 3,8 sairautta ja miehillä kolme. (Lyyra 2007, 19.)

Ikääntyminen vaikuttaa kehossa solu- ja kudostasolla solujen määrän vähenemisellä ja kuivumisella, sidekudoksessa kimmoisuuden vähenemisellä, nivelten jäykistymisellä sekä haavojen parantumisen hitautena ja lihaskunnan heikkenemisellä. Myös aivot, sydän, ruoansulatuskanava ja keuhkot vanhenevat ikääntymisen myötä. (Tilvis 2010, 21-39.)

Väestön kehityksen kannalta merkittävimpiä kansansairauksia ovat olleet sepelvaltimotauti, astma, keuhkoputken ahtauma, tuki- ja liikuntaelinten sairaudet sekä mielenterveysongelmat. Työikäisten sepelvaltimotautiin sairastuneiden määrä on pienentynyt, mutta ikääntyneillä sairastuneiden määrä on jonkin verran lisääntynyt. Sydämen vajaatoiminnan yleisyys on vähentynyt puoleen viimeisen 20 vuoden aikana. Tässä tilanteessa merkittävimpiä tekijöitä ovat olleet verenpainetaudin parantunut hoito sekä sydämen vajaatoiminnan diagnosoimisen tarkentuminen. (Sihvonen ym. 2010, 52-53.)

Astmaan sairastuneiden määrä on noussut 65-vuotta täyttäneessä väestössä. Astmaa ilmenee useimmin naisilla kuin miehillä. Yhtenä syynä taudin yleistymiseen voidaan pitää lääketieteen kehitystä. Vuosien 1980-2000 välillä keuhkoputken ahtaumaa sairastaneiden eläkeläisten määrä on jonkin verran vähentynyt. (Mt.)

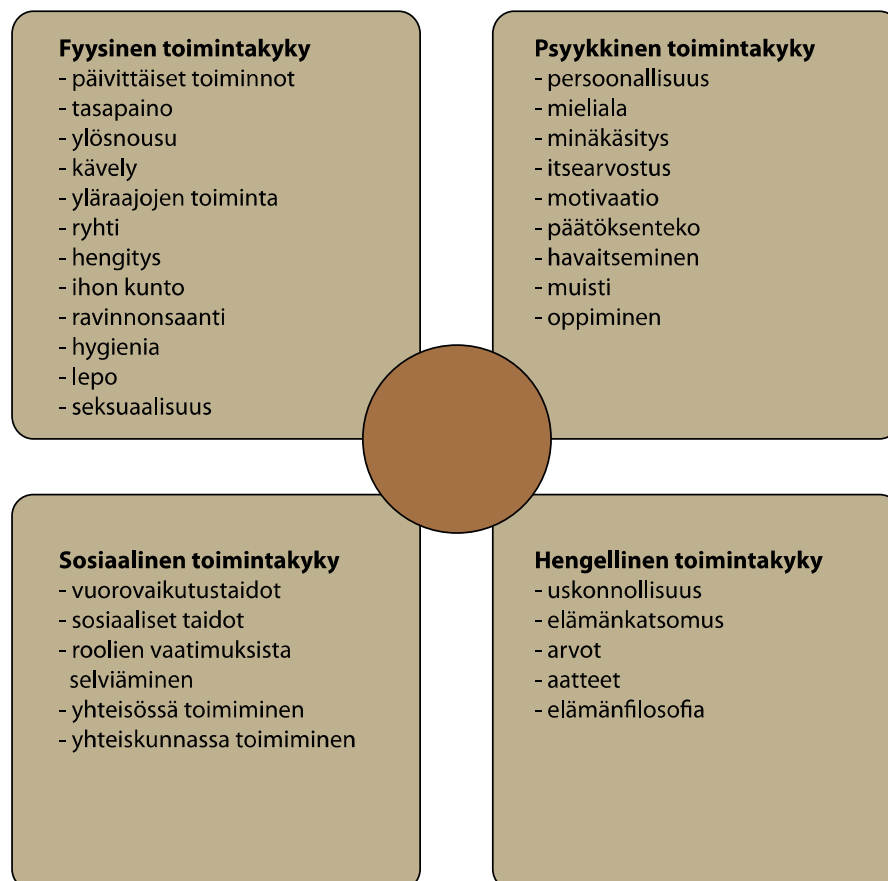
65-vuotta täyttäneillä tuki- ja liikuntaelinvammat ovat yleisesti ottaen vähentyneet. Tähän voidaan pitää yhtenä tekijä työn kuormittavuuden muutoksia ja työolosuhteiden paranemista. (Mt.)

Yleisimpiä ikääntyneillä hoidettavia sairauksia on sydän- ja verisuonisairaudet, muistisairaudet, Parkinsonin tauti ja aivoverenkiertohäiriöt. Sydän- ja verisuonisairauksista voidaan mainita sepelvaltimotauti, sydäninfarktit, erilaiset läppäviat, rytmihäiriöt,

vajaatoiminta sekä verenpaine. Muistisairauksista yleisin on Alzheimerintauti. Muita yleisiä muistisairauksia ovat aivoverenkiertohäiriöiden aiheuttamat muistisairaudet sekä Lewyn kappale – tauti. (Tilvis 2010, 96-120; Sulkava 2012, 121-126.)

2.1.2 Ikääntyneiden toimintakykymittarit

Ikääntyneiden toimintakyky voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja hengellinen (kuvio 3). Toimintakyvyn osa-alueet muodostavat kokonaisuuden, jossa osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Jos jokin toimintakyvyn osa-alue heikkenee, voi toimintakyky kokonaisuudessaan huonontua. Toimintakyvyn vaikuttavat niin sairaudet kuin perintötekijät sekä ympäristö. Toimintakyky muuttuu iän myötä. Eri osa-alueilla toimintakyky voi muuttua eri tavalla ja eri nopeudella. Hyvä toimintakyky on kykyä selviytyä arjen toiminnoista. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 19.)



KUVIO 3. Vanhusten toimintakyky (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 22)

Vuotilaisen ja Vaaramaan (2005, 15-16) tekemässä tutkimuksessa toimintakykymittareiden käytöstä ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa selvisi, että RAVA- mittari oli kaikissa palveluissa yleisin fyysisen toimintakyvyn mittari. Tutkimuksen mukaan RAVA- mittaria käytti eri palveluissa 29-152 kuntaa. Kognitiivisen toimintakyvyn arvioinnissa käytettiin eniten MMSE- testiä (MiniMental State Examination- testiä). Lisäksi kunnissa käytettiin MMSE- testin sisältävää CERAD- tehtäväsarjaa sekä RAVA- indeksiä. On olemassa myös paljon muitakin toimintakykymittareita.

ICF (International Classification of Function, Disability and Health) on WHO:n kansainvälinen toimintakykyluokitus. Toimintakykyluokitus huomioi yksilön terveydentilan lisäksi ympäristöön liittyvät tekijät sekä suoritukset osallistumisen (kuvio 4). ICF on toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus, joka tarjoaa yhtenäisen viitekehyksen kuvaamaan toiminnallista terveydentilaa. (ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus 2011, 3). ICF luokitus on suunniteltu käytettäväksi monilla eri tieteen- ja toimialoilla. Luokituksen tavoitteena on luoda yhteinen kieli kuvaamaan toiminnallista terveydentilaa ja parantaa eri käyttäjäryhmien välistä viestintää. ICF luokitus mahdollistaa tietojen vertaamisen eri maiden, terveydenhuollon ja palveluiden välillä. ICF luokitus sisältää terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä näkökohtia, joita kuvataan terveyden aihealueina. ICF luokitus jakautuu kahteen osaan ja niiden osa-alueisiin; toimintakyky ja toimintarajoitteet, osa-alueina ruumis ja keho sekä suoritukset ja osallistuminen ja kontekstuaaliset tekijät, jonka osa-alueina ympäristötekijät ja yksilötekijät (ICF, Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus 2011, 5-8). ICF-luokitus on virallisesti hyväksytty 191 WHO:n jäsenvaltiossa. ICF on jäsenvaltioiden kansainvälinen standardi, jolla kuvataan ja mitataan ihmisen terveyttä. (ICF 2011).



KUVIO 4. ICF Luokitus 2007

RAVA- toimintakykymittaria voidaan käyttää yli 65-vuotiaan toimintakyvyn ja avun- tarpeen arvioinnin välineenä. RAVA on kehitetty Suomessa ja se on saanut nimensä kehittäjiensä Rajalan ja Vaissin mukaan. Rava koostuu 13 kysymyksestä, joilla mita- taan kykyä selviytyä päivittäisistä toiminnoista. RAVA antaa tietoa toimintakyvystä ja hoitoisuusasteesta. Arvioinnin tuloksia kuvataan RAVA- indeksillä joka vaihtelee välil- lä 1,29-4,02. Mitä pienempi luku on, sitä omatoimisempi vanhus on. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 60-61.)

RAI- järjestelmä on kansainvälinen järjestelmä, jolla mitataan ikääntyneiden asiakkai- den hoidon tarvetta, laatua sekä kustannuksia. Järjestelmä soveltuu hoito- ja palvelu- suunnitelman laadintaan monipuolisen ja systemaattisen arviointimenetelmänsä ansiosta. Järjestelmän avulla voidaan myös seurata hoidon tuloksia (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 63). RAI- järjestelmä koostuu sadoista kysymyksistä, joista rakentuu joukko päteväksi ja luotettaviksi todettuja mittareita. Mittarit muodostavat työväli- neet palvelujen suunnittelun lisäksi tulosten seurantaan sekä henkilöstön johtami- seen riippumatta siitä mikä ikääntyneen hoitoisuusaste on. (RAI- järjestelmä 2010.)

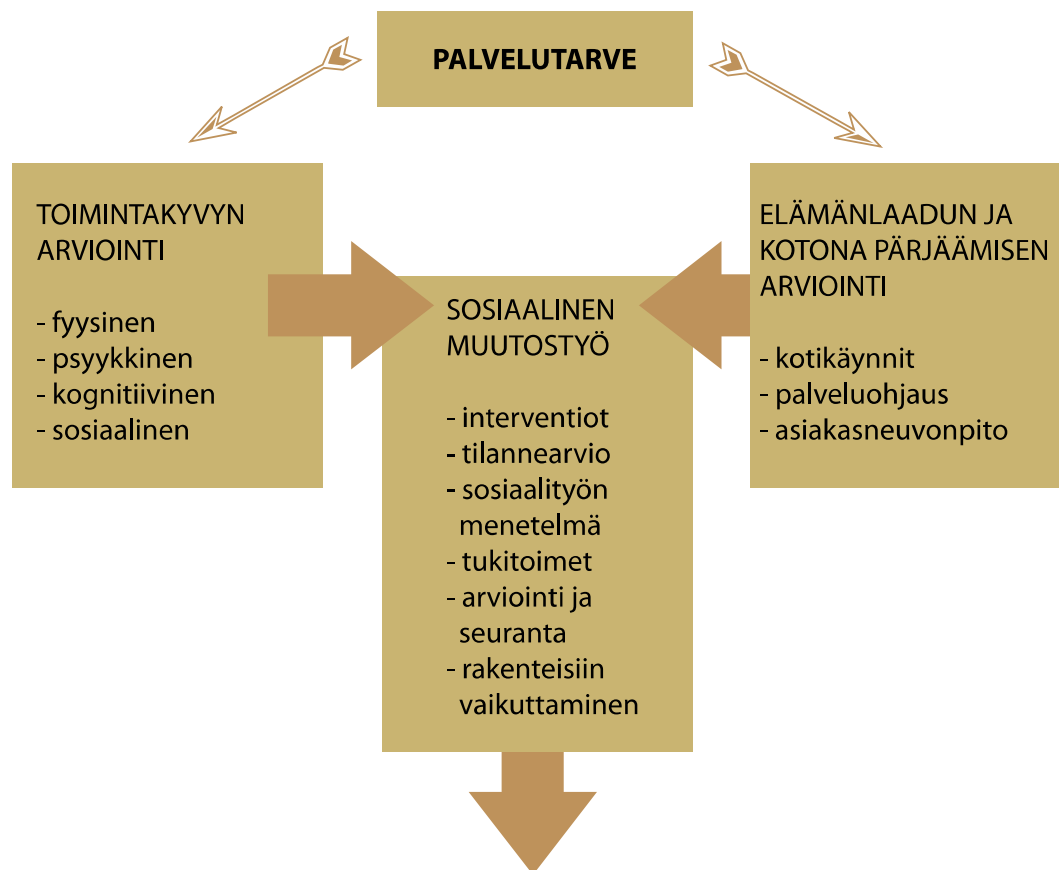
MMSE- testi on älyllisen toimintakyvyn arviointiin tarkoitettu väline. Testi on lyhyt ja helppokäyttöinen. Testin tuloksena on numeroarviointi, jonka maksimipistemäärä on 30 ja virheistä vähennetään pisteitä. Alle 25 pisteen tulos merkitsee yleensä sitä, että testattavan mentaalinen toimintakyky on heikentynyt. Testillä mitataan orientaatio- ta, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä, laskutaitoa sekä mieleen painamista ja palaut- tamista. Tarvittaessa voidaan myös tehdä tarkempi kognitiivinen CERAD- tutkimus. CERAD on kehitetty erityisesti Alzheimerin taudin varhaiseen toteamiseen. (Lähdes- mäki & Vornanen 2009, 77-79.)

2.1.3 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntymisen tuomien muutosten ja sairauksien myötä ihmisen palvelutarve muut- tuu ja usein lisääntyy (kuvio 5). Ikääntyneen asema asiakkaana ja palvelujen käyttäjä- nä vaikeutuu tilanteessa, jossa omat voimavarat eivät enää riitä tiedon ja palveluiden hankintaan. Ikääntyneille on tarjolla paljon erilaisia kuntien, yksityisten palveluntuot- tajien sekä kolmannen sektorin tarjoamia palveluja. Palvelujen tarkoituksena on tu- kea ihmistä ikääntymisen eri vaiheissa, joko kotona tai palveluasumisyksikössä. Ikääntyneen väestön palvelutarve riippuu fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä. Ikääntyneiden määrän kasvaessa tulee palveluja ensisijaisesti keskit- tää kotona asumisen tukemiseen, sillä kotiin tarjottavien palveluiden kustannukset ovat huomattavasti pienemmät kuin palveluasumisen kustannukset. Ikääntyneiden määrän kasvu voi tuoda mukanaan myös pulaa palveluasumispaikoista. (Vaarama & Noro 2005.)

Ikääntyneiden palvelujen taustalle on luotu ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Palvelurakennetta ajatellen laatusuositus linjaa päämääräksi hoidon, hoivan ja palve- luiden painopisteen siirtymisen koti- ja avohoitoon sekä ennaltaehkäisevien toimien suuntaan. Asumispalvelua halutaan kehittää kodinomaisempaan ja inhimillisempään suuntaan. Palveluita kehitettäessä on tärkeää ottaa huomioon muistisairautta ja ai- vohalvausta sairastavien henkilöiden avohoito, kotihoidon henkilöstön määrä ja osaaminen, omatoimisuutta tukevat toimintamallit sekä ennaltaehkäisevien palve-

luiden järjestäminen, kuten esimerkiksi neuvontapalveluiden järjestäminen. Myös ikääntyneiden palvelujen piiriin pääsyä tulee uudelleen järjestellä ja kehittää SAS-kriteerejä (selvitys-arviointi-sijoitus). Yhteistyö yksityisen- ja kolmannen sektorin välillä kasvattaa ikääntyneiden palveluiden kokonaisvolyymia. (Ikähorisontti 2009, 10-11.)



KUVIO 5. Palvelutarpeesta sosiaaliseen muutostyöhön (Liikanen 2007, 73)

2.1.4 Ikäihmisten palvelujen laatusuositus

Ikärakenteen muutokseen varautumiseksi kuntia ohjataan laatimaan ikäänntymispoliittinen strategia. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto ovat yhteistyössä antaneet ensimmäisen ikäihmisten palveluja ja hoitoa koskevan laatusuosituksen vuonna 2001. Uusittu laatusuositus on vuodelta 2008. Laatusuositus on luotu tukemaan kuntia siinä muutoksessa, jonka väestön ikärakenteen muutos ja sopeutumis-

vaatimukset tuovat mukanaan. Laatusuosituksen tavoitteena on edistää ikääntyneiden terveyttä ja hyvinvointia sekä parantaa ja kehittää ikääntyneiden palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 3.)

Palvelujen kehittämisen keskeinen perusarvo on ihmisarvon kunnioittaminen. Jokaiselle tulee taata oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja asianmukaiseen kohteluun ja hoitoon tilanteesta ja paikasta riippumatta. Laatusuosituksessa ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 12-13.) Kuntalain (365/1995) mukaan kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Terveyden ja hyvinvoinnin palvelurakenteen kehittämiseksi laatusuositukseen on luotu strategiset linjaukset. Huomio painottuu terveyden edistämiseen ja ehkäisevään toimintaan. Terveyden edistäminen on määritelty jo kansanterveyslain (66/1972) ensimmäisessä pykälässä sekä sosiaalihoitolain (710/1982) ensimmäisessä pykälässä. Menetelmiä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi ovat turvata ikääntyneille ohjaus- ja neuvontapalveluita, ehkäisevien kotikäyntien lisääminen, kuntoutuspalveluiden lisääminen sekä yhteistyön kehittäminen julkisen-, yksityisen- ja kolmannen sektorin eri toimijoiden välillä. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 20.)

3 Palveluohjaus

3.1 Palveluohjaus käsitteenä

Palveluohjaus-nimi on suomennettu englanninkielien sanoista case management jolla kuvataan asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ja asiakaslähtöistä työskentelytapaa. Palveluohjauksen tavoitteena on saavuttaa kompromissi asiakkaan palvelujen, tarpeiden ja toimintaehtojen välille. Palveluohjauksen keskeisinä lähtökohtina voidaan pitää asiakaskeskeisyyttä, yksilöllisyyttä, tarvelähtöisyyttä, vastuullisuutta. Huomioon on myös otettava työntekijä-asiakas suhteen jatkuvuus palvelujen valinnasta käyttöön ja seurantaan saakka. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 21-22.)

Case Management käsitettä voidaan kuvata prosessina, jonka tarkoituksena on löytää asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja niihin parhaiten sopivat palvelut.

Palveluohjaus perustuu myös toiseen englannin kielestä tulleeseen käsitteeseen, service coordination, jolla kuvataan asiakkaan saamien palveluiden ja tukimuotojen yhteensovittamista. Palvelut on tarkoitusta tuottaa niin, että tarvittavat asiat tehdään oikeassa järjestyksessä palveluntarjoajien mahdollisuuksia hyödyntäen. Palveluilta suunniteltaessa ja organisoitaessa tulee välttää päällekkäisyyksien ja turhien odotusaikojen syntymistä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

Palveluohjaus edellyttää palveluohjaajan ja asiakkaan välistä yhteistyötä sekä myös asiakkaan omien voimavarojen ja tukiverkostojen hyödyntämistä. Palveluohjauksen tarkoituksena on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen sekä yksilöllisten palveluiden ja tukitoimien yhdistäminen (Mt).

Palveluohjausta tehdessä voidaan puhua myös voimaannuttamisesta. Voimaannuttamisessa on kyse asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja voimavarojen korostumisesta sekä asiakkaan omien tavoitteiden asettaminen, joita ohjaaja tukee tasavertaisessa yhteistyössä hänen kanssaan. (Hänninen 2007, 15.) Voimaantumiseen kuuluu omien ja muiden elämänarvojen kunnioittaminen. Ihmisten lahjakkuutta arvostetaan ja hei-

tä kohdellaan oikeudenmukaisesti. Voimaantumiseen tarvitaan inhimillistä välittämistä, rohkaisua ja tukea, pelkkä avoimuus ja luottamus eivät yksin riitä. (Heikkilä & Heikkilä 2005, 4-5.) Voimavaralähtöinen ohjaus perustuu asiakaslähtöisyyteen, ihmisarvoon, kannustamiseen ja kehittämiseen. Ihmisellä on oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä ja olla mukana tekemässä itseään koskevia päätöksiä. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä otetaan huomioon asiakkaan toiveet, odotukset ja tavoitteet. (Vänskä ym. 2011, 81.)

3.2 Palveluohjauksen kehitys

Case management eli yksilökohtainen palveluohjaus on alun perin lähtöisin Yhdysvalloista. Ensimmäiset ajatukset siitä muotoutuivat jo 1860-luvulla sosiaalityössä. Alun perin case management- työtettä kehitettiin koordinoimaan julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveystalvueluita, joiden asiakkaina olivat sairaat ja köyhät. Lähtökohtana tälle oli köyhien aseman parantaminen sekä sosiaali- ja terveystalvueluiden pirstaleisuuden poistaminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17.)

Yhdysvalloista case management- työtapa levisi erityisesti Britanniaan, Kanadaan ja Saksaan. Levitessään työtapa kehittyi kunkin maan oman yhteiskunnallisen järjestelmän mukaisesti. Suomessa ensimmäisten joukossa case management- työtappaa yritettiin hyödyntää 1960-luvulla VKK:ssa kuntoutustoiminnan toimintamallina. 1970- ja 1980- lukujen aikana case management- toimintamallia yritettiin ehdottaa käytettäväksi kuntoutustalvuelujärjestelmässä ja vammaisten lasten talvueluissa, mutta ehdotukset eivät saaneet kannatusta. (Mts.17-18.)

Vuonna 1991 kuntoutustalvueluihin sisällytettiin velvoite ohjauksesta ja neuvonnasta. Palveluohjaus käsite ilmeni 1990-luvun puolivälissä sosiaalipoliittisessa keskustelussa. Tuolloin palveluohjausta pidettiin ratkaisuna lieventämään talvuelujärjestelmän hajanaisuuden aiheuttamia haittoja sekä koordinoitioingelmia. 1990-luvun loppupuolella keskustelu yksilökohtaisesta palveluohjauksesta vilkastui Suomessa. 2000-luvun alkupuolella oli Suomessa meneillään useita erilaisia palveluohjauksen kokeiluhankkei-

ta esimerkiksi mielenterveyspalveluiden, vanhustyön ja vammaispalveluiden piirissä. (Mts. 17-19.)

Hyttisen (2003, 85) mukaan Järvikoski ja Härkäpää (2000) määrittelevät palveluohjauksen kehittyneen eri maissa yleensä silloin, kun palvelurakenteessa on tapahtunut muutoksia, esimerkiksi siirryttäessä laitოსvaltaisesta hoidosta avohoidon suuntaan.

3.3 Yksilökohtainen palveluohjaus

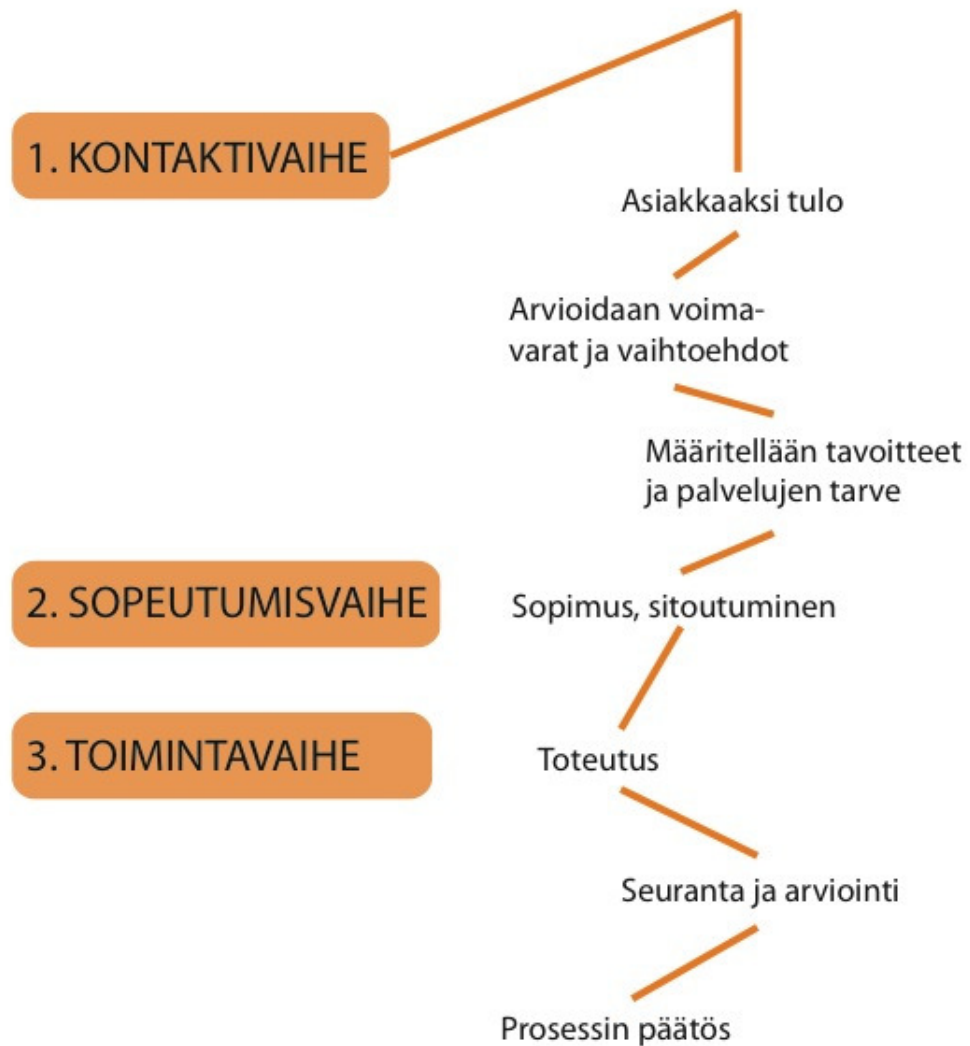
Suomessa palveluohjaus on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta. Yksilökohtaisen palveluohjauksen perusteita ovat asiakaslähtöinen työskentelytapa sekä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde. Yksilökohtaisen palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää hänelle tarvitsemansa palvelut ja tuki käytössä olevien resurssien avulla sekä siirtyä tarjontakeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. (Palveluohjaus.)

Yksilökohtainen palveluohjaus liittyy vahvasti asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Palvelut pyritään järjestämään asiakkaan lähiympäristössä. Yksilökohtainen palveluohjaus on elämänläheistä, jokapäiväistä selviytymistä tukevaa ohjausta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.) Yksilökohtaisessa ja asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa ei riitä, että lähdetään liikkeelle asiakkaan aloitteesta. Asiakaslähtöisyys toteutuu vasta sitten, kun ymmärretään asiakkaan toiveen mielekkyys ja arvot sekä viedään ratkaisujen etsiminen ja kokeileminen yhdessä loppuun saakka (Mts. 27.)

Yksilökohtainen palveluohjaus toimii myös menetelmänä, jonka avulla pyritään lieventämään palveluiden hajanaisuuden aiheuttamia haittoja. Yksilökohtaisen palveluohjauksen avulla voidaan yhteen sovittaa eri toimijoiden palveluita, vähentää koordinoitongelmia ja aktivoida taustalle jääneitä toimintamalleja. Yksilökohtaisen palveluohjauksen myötä palvelujärjestelmä voi muuttua vastaamaan paremmin päämääräistä tarkoitustaan, eli asiakkaan elämänlaadun parantamista. (Metteri 1996, 18-29.)

3.4 Palveluohjaus prosessina

Palveluohjauksen ollessa yksi vanhustyön menetelmä, toteutuu ohjaustyö hyvin pitkälle vanhustyön prosessin mukaisesti (kuvio 6). Prosessin vaiheet eivät välttämättä kulje aina kaavamaisesti samalla tavalla, vaan prosessissa edetään tilanteen mukaan. Prosessin etenemisen ja joustavuuden kannalta tärkeää on asiakkaan kuunteleminen. (Koskinen ym. 1998, 76.)

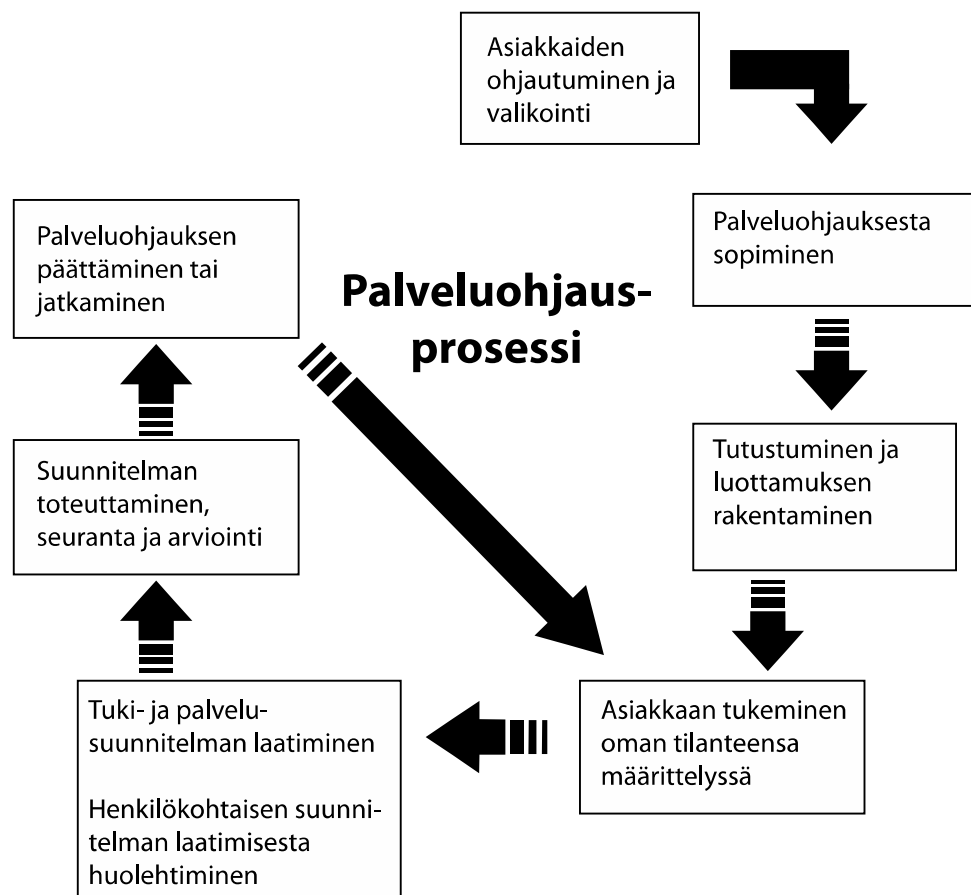


KUVIO 6. Vanhustyö prosessina (Koskinen ym. 1998,77)

Palveluohjausprosessi (kuvio 7) eroaa vanhustyön prosessista siten, että siinä prosessi on jaettu viiteen vaiheeseen: asiakkaan valikointi, asiakkaan palvelutarpeiden arviointi ja riskien kartoitus, palveluiden ja tuen suunnittelu ja järjestäminen, palveluta-

voitteiden toteutumisen seuranta ja tarvittavat muutokset, palveluohjauksen päättyminen. Sen sijaan vanhustyöprosessi toteutuu kolmessa päävaiheessa; kontaktivaiheessa, sopeutumisvaiheessa ja toimintavaiheessa. (Palveluohjaus 2011; Case Management Knowledge 2012.)

Palveluohjaajan ja asiakkaan suhde kestää koko palveluohjausprosessin läpi. Asiakkaan palvelutarpeiden arvioinnissa palveluohjaaja voi olla yhteistyössä myös moniammatillisen työryhmän kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen palveluohjaaja kokoaa asiakkaalle kuuluvia palveluja ja etuuksia koskevat tiedot asiakkaan tueksi. Palveluohjaaja jää seuraamaan asiakkaan tilanteen kehittymistä ja tarvittaessa ehdottaa muutoksia palvelusuunnitelmaan. (Palveluohjaus 2011.)



KUVIO 7. Palveluohjausprosessi (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37)

3.5 Ikääntyneen hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkoituksena on tukea ja edistää asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työtä. Asiakkaan tarpeiden muuttuessa palvelusuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa muutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarkoituksena on näin luoda asiakkaalle joustava ja yksilöllinen tarpeisiin perustuva palvelukokonaisuus. (Päivärinta & Haverinen 2002, 5.)

Hyvässä hoito- ja palvelusuunnitelmassa tiivistyy asiakkaan yksilöllinen tilanne ja hänen tarvitsemansa palvelut. Työvälineinä asiakkaan tilanteen tarkasteluun voidaan käyttää asiakkaan elämäntarinan kokoamista, asiakkaan tukiverkoston kuten omaisten ja ystävien kartoittamista, asiakkaan terveydentilaan liittyviin tutkimuksiin tutustumista sekä nykyisten palveluiden kartoittamista. Asiakastilanteessa tulee ottaa huomioon myös asiakkaan omat toiveet ja haaveet tulevaisuuteen liittyen. Asiakkaan tilannetta tulee jatkuvasti seurata sekä arvioida jotta suunnitelma toteutuu niin kuin on haluttu. Asiakkaalle kuuluu myös mahdollisuus antaa palautetta suunnitelmastaan. Jotta asiakas saa riittävän tiedon palveluista, on suositeltavaa että kuntalaisilla ja työntekijöillä olisi käytössä palveluopas tai muu vastaava julkaisu. (Päivärinta & Haverinen 2002, 13; Pietiläinen & Seppälä 2003, 43-48.)

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä tulee ottaa huomioon ikääntyneen ihmisen elinympäristö. On siis tärkeää, että hoito- ja palvelusuunnitelma pyritään laatimaan asiakkaan omassa tai hänelle tutussa ympäristössä. Tutustuttaessa asiakkaan sosiaaliseen verkostoon ja hänen elämäntapaansa pystytään helpommin löytämään asiakkaan elämän voimaannuttavat tekijät, jotka tulee huomioida myös palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Asiakas voi halutessaan ottaa suunnitelman tekoon mukaan läheisen tai omaisen, näin saadaan myös uusi näkökulma mukaan palvelutarpeen arviointiin. Hyvän palvelusuunnitelman piirteenä voidaan pitää myös sitä, että huomioidaan asiakkaan tukiverkostoilta, kuten omaisilta, ystäviltä tai järjestöiltä saama tuki. (Päivärinta & Haverinen 2002, 14; Pietiläinen & Seppälä 46-52.)

Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakkaan ja työntekijän välisenä työvälineenä sekä myös työyhteisöjen yhteistyön välineenä. Hyvä hoito- ja palvelusuunnitelma toimii kokonaisuutena vanhustyön tukena. Hoito- ja palvelusuunnitelman teko tapahtuu vaiheittain, asiakkaaksi tultaessa tutustutaan asiakkaaseen ja selvitetään ehkäisevän työn mahdollisuuksia. Myös hoito- ja palvelusuunnitelman tarve todetaan tässä vaiheessa. Neuvotteluvaiheessa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Tavoitteena on asiakkaan tilanteen hahmottaminen ja tarpeiden tunnistaminen. Sopimisvaiheessa asetetaan asiakkaan hoidon ja palvelujen tarpeet tärkeysjärjestykseen ja laaditaan varsinainen kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmaan asetetut tavoitteet voivat olla joko lyhyt- tai pitkäaikaisia. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa läpikäytyt realistiset tavoitteet, joita hoidon ja palvelujen avulla pyritään saavuttamaan, esimerkiksi tavoitteena voi olla asiakkaan pärjääminen omassa kodissa palveluiden turvin. Toimintavaiheessa suunnitelma toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Toimintavaiheeseen kuuluu myös arviointi ja tarvittaessa tietojen päivittäminen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa seurataan tiiviisti sen voimassaolon aikana. Suunnitelmassa sovittuihin asioihin voidaan nimetä vastuuhenkilöt seuraamaan tavoitteiden asettumista. Viimeisenä vaiheena on asiakkuuden päättyminen. Kun asiakkuus päättyy, arvioidaan työn vaikutukset ja saavutetut tulokset ja niiden vaikutukset asiakkaan toimintakyvyssä. (Päivrinta & Haverinen 2002, 35-47; Pietiläinen & Seppälä 2003, 50-52; Case Management Knowledge 2012.)

3.6 Palveluohjaajana toimiminen

Palveluohjaus tapahtuu harvoin yksin, vaan yleensä toiminnassa on mukana moniammatillinen yhteistyöryhmä, jonka kautta pyritään etsimään vastausta asiakkaan palvelutarpeeseen. Nykyisin palveluiden kenttä on laaja ja vaatisi yhdeltä asiantuntijalta valtavan tietämyksen. Tähän avuksi voidaan koota moniammatillinen yhteistyöryhmä, joka toimii asiakkaan parhaaksi. Palveluohjauksessa tärkeää on tilanteen koordinointi niin palvelujen kuin yhteistyöverkoston näkökulmasta. (Case Management Knowledge 2012.)

Palveluohjaajan tulee luoda itsensä ja asiakkaan välille asiakaslähtöinen, luottamuksellinen suhde. Pyrkimyksenä on erilaisten menetelmien avulla löytää asiakkaan asiaan paras mahdollinen ratkaisu, joka on kaikkien osapuolten mielestä tarkoituksenmukaisia ja toimivia. Palveluohjaajan ja asiakkaan välille tulee syntyä vuoropuhelua, neuvotteluja ja kompromisseja. (Pietiläinen & Seppälä 2003,15.)

Palveluohjauksessa molemmat osapuolet ovat asiantuntijoita omalla tavallaan. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, palveluohjaaja taas jäsentää asioita useammasta näkökulmasta asiakkaan hyötyä ajatellen. Parhaassa mahdollisessa tapauksessa asiakkaan ja palveluohjaajan suhde on kahden erilaisen asiantuntijan tasavertaista yhteistyötä. Kuitenkin on muistettava että kummankaan asiantuntemuksen ei tarvitse olla täydellistä. Valmiita ja lopullisia ratkaisuja ei tarvitse olla heti, vaan toimivan ja käytännöllisen ratkaisun tulee löytyä kohtuullisessa ajassa. (Mts. 26-27.)

Palveluohjaajan on otettava huomioon myös suhde omaan toimintaorganisaatioonsa. Työntekijän tulee sitoutua edistämään oman palveluyksikkönsä päämääriä ja tavoitteita. Omalla toiminnallaan työntekijän on mahdollista vaikuttaa palveluyksikön imagoon. Yhteistyö työtovereiden kanssa lisää asiantuntemuksen ja ammattitaidon määrää. (Koskinen ym. 1998, 165-167.)

3.6.1 Palveluohjauksen järjestäminen

Palveluohjausta voidaan järjestää kunnassa tai yksityisellä sektorilla. Tapa järjestää palveluohjaus riippuu palveluntarjoajan edellytyksistä ja tarpeista sekä asiakkaiden tarpeista. Palveluohjaus voidaan järjestää kunnassa joko osana työntekijöiden omaa työtä tai perustamalla oma palveluohjaajan toimi. Palveluohjauksen ollessa osa työntekijän omaa työtä, jokainen työntekijä tietää oman roolinsa palveluohjaajana ja osaa neuvoa asiakasta palvelutarpeisiin liittyvissä kysymyksissä. Tämän ratkaisun toimivuus edellyttää tiivistä moni ammatillista yhteistyötä sekä kunnan palvelurakenteen tuntemista. Tämän mallin riskinä on, että yksilökohtainen palveluohjaus ei toimi niin

kuin pitäisi, vaan asiakaan tarvitsema tuki jää rajalliseksi esimerkiksi työntekijän oimien töiden tullessa esteeksi palveluohjaukselle.

Oman palveluohjaajan toimen perustaminen sopii hyvin pienten kuntien ratkaisuksi, koska asiakasmäärät pysyvät sellaisissa rajoissa, että työ onnistuu yhdeltä henkilöltä. Tässäkin tapauksessa palveluohjaajalta vaaditaan hyvää tuntemusta palveluverkostosta sekä moniammatillista yhteistyötä muun henkilöstön kanssa. Riskinä tässä mallissa on että palveluohjaaja jää yksin vastaamaan haasteellisesta työstä. Palveluohjaus voidaan järjestää myös osana erikoissairaanhoidon tai kuntoutuksen tai ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74-75.)

3.6.2 Ikääntyneiden palveluohjaus

Ikääntyneiden palveluohjausta toteutettaessa tulee ottaa huomioon ohjaustyön ja vanhustyön etiikka. Ikääntyneiden parissa työskennellessä on tärkeää ottaa huomioon suhde asiakkaisiin, omaan työyksikköön sekä työtovereihin.

Asiakassuhteessa asiakkaalla on oikeus ihmisarvoiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Työskennellessä ikääntyneen henkilön kanssa tulee muistaa kunnioittaa hänen omia voimavarojaan, kokemuksiaan, yksilöllisyyttään sekä ainutkertaisuuttaan. Asiakastilanteessa tulee myös kunnioittaa ikääntyneen mielipiteitä ja näkemyksiä sekä ymmärtää niiden perustana olevat arvot. Ikääntyneelle henkilölle tulee mahdollisuuksien mukaan antaa vastuu omaa elämäänsä koskevien päätösten tekemisestä. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE on kirjannut edellä mainitut asiat terveydenhuollon eettisiin ohjeisiin. Lisäksi ohjeessa mainitaan hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri sekä yhteistyö ja keskinäinen arvonanto. (Vänskä ym. 2011, 10-11.)

Ikääntyneiden palveluohjauksessa tulee ottaa huomioon ikääntyneen voimavarat ja niiden käyttöönotto palveluita suunniteltaessa. Ikääntyneen palveluohjausta mietittäessä voidaan tuoda esiin myös kuntouttavan työotteen näkemys, pyritään siis palveluiden avulla ylläpitämään ja tukemaan ikääntyneen toimintakykyä.

3.6.3 Ehkäisevä vanhustyö

Nykyisin pyritään turvaamaan ikääntyneen henkilön kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Ehkäisevä vanhustyö pitää sisällään sairauksien ja toimintakyvyn heikkenemisen ehkäisemistä sekä niiden voimavarojen vahvistamista, joilla on merkitystä terveyteen ja toimintakykyyn. Ehkäisevässä työssä pyritään vaikuttamaan ennalta niihin tekijöihin, joilla on negatiivinen vaikutus ikääntyneen elinoloihin, elämänlaatuun ja elämäntapaan. Ehkäisevä toiminta tulee aloittaa ennen kuin ikääntyneen toimintakyky on selvästi alentunut. Ehkäisevää vanhustyötä voidaan tehdä monessa eri muodossa. Ehkäisevä toiminta voi tapahtua esimerkiksi päivätoiminnassa palvelukeskuksissa. Tärkeitä tekijöitä ehkäisevässä toiminnassa ovat liikunta- ja kulttuuripalvelut sekä järjestöjen ja yhdistysten tarjoamat palvelut. (Ehkäisevät kotikäynnit vanhuksille 14-16.)

Painotettaessa kotihoidon tärkeyttä vanhusten palvelukentässä, ikääntyneiden määrän kasvaminen tulevaisuudessa luo haasteita myös kotihoidolle. Ikääntyneiden määrän lisääntyessä myös palvelutarve kasvaa ja sitä myötä palvelutuottajien tarve. Vanhustenhoidon lähtökohtana tulee olla tasa-arvoinen kohtelu. Kunnan velvollisuutena on järjestää asukkailleen heidän tarvitsemansa palvelut. Palvelujen yksityistäminen ja palvelusetelin käyttöönotto ovat lisänneet palveluja tarvitseville asiakkaille joustavuutta ja valinnanmahdollisuutta. Toisaalta muutos on havaittavissa vain niille, joilla on varallisuutta palvelujen ostamiseen. Kotihoidon kehittämisen lähtökohtana tulee olla siis tasa-arvon ja joustavuuden yhteensovittaminen. (Engström ym. 2009, 20-24.)

3.7 Asiakkaan oikeudet

Asiakkaalla on aina oikeus tulla kuulluksi, kun käsitellään häntä koskevia asioita. Vanhustyön eettisiksi lähtökohdiksi ovat nousseet ihmisarvo, sosiaaliset oikeudet ja oikeusturva. Vanhustyön etiikka voidaan tiivistää turvaamaan ikääntyneille kuuluvat perusoikeudet sekä edellytykset hyvään elämään. Ikääntyneiden määrän lisääntyessä nämä arvot saattavat helposti joutua uhatuksi. Huonokuntoisten ja muistisairaiden ikääntyneiden määrä kasvaa, mikä vaikuttaa ikääntyneiden kuulluksi tulemiseen. (Koskinen ym. 1998, 158-161.)

Palveluohjaukseen sovellettuina asiakkaan oikeudet voidaan tiivistää seuraavasti:

- Oikeus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa
- Oikeus osallistua itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja niistä päättämiseen
- Oikeus osallistua itseään koskevan palvelukokonaisuuden suunnitteluun
- Oikeus tuoda omat ideansa käyttöön palveluita ja tukitoimia suunniteltaessa
- Oikeus ratkaista itseään koskevia asioita omien arvojensa, tarpeidensa ja toiveidensa mukaan.
- Oikeus palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tarpeiden mukainen palvelukokonaisuus
- Oikeus valittaa häntä koskevista palvelupäätöksistä
- Oikeus lopettaa palvelusuhde halutessaan.

(Pietiläinen & Seppälä 2003, 29.)

3.8 Tutkimuksia ja esimerkkejä ikääntyneiden palveluohjauksesta

Jyväskylän kaupunki ylläpitää ikääntyneille tarkoitettua seniori-info sivustoa internetissä. Sivuston tarkoituksena on jakaa tietoa ikääntyneille, heidän omaisilleen sekä ammattihenkilöstölle ikääntyneiden palveluista Jyväskylässä. Sivustot ovat hyvä tiedonlähde niin tietotekniikkaa hallitseville ikääntyneille kuin heidän omaisilleen. (Seniori-info Jyväskylä 2011.)

Vanhemman väen valintatalo on Seinäjoen Kaupungin ylläpitämä Internet- sivusto, jonka on tarkoituksena tarjota ikääntyneille, heidän omaisilleen ja ammattilaisille tietoa. Pohjana sivustolle on Seinäjoen ikääntyneille tarkoitettu palveluopas. Vanhemman väen valintatalo tarjoaa kattavasti tietoa ikääntyneisiin liittyvissä asioissa. (Vanhemman väen valintatalo. Ikäkeskus Seinäjoki 2011.)

Hämeenkyrössä ja Tampereella on suoritettu 1990-luvulla tutkimus, jonka tarkoituksena on ollut selvittää miten yksilökohtainen palveluohjaus soveltuu tutkimuskuntien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään ja eri organisaatioiden toimintaan. Tutkimuksessa pohdittiin myös mitä hyötyjä ja haittoja palveluohjauksen toteuttamisesta seurasi. Hämeenkyrössä palveluohjauskokeilu aloitettiin vuosien 1995 ja 1996 vaihteessa. Kokeilussa palveluohjaajina toimi yhteensä 14 sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijää, jotka työskentelivät vanhusten, mielenterveyskuntoutujien, lasten tai kehitysvammaisten henkilöiden kanssa. Kokeiluun valikoitiin yhteensä 28 asiakasta, joista 16 oli ikääntyneitä. Asiakkaiden valintakriteerinä oli runsas palveluiden tarve. Palveluohjaajat vastasivat asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen järjestämisestä sekä seurannasta. Palveluohjaajien toiminta keskittyi yhteydenpitoon asiakkaaseen ja muihin tilanteen kannalta tärkeisiin toimijoihin. Osa palveluohjaajista teki myös kotikäyntejä asiakkaiden luona. Aikuisten kehitysvammaisten ja lasten sekä vanhusten palveluohjaajat olivat eniten yhteydessä asiakkaan omaisiin. Palveluohjauksen tuloksia mitattiin sillä, kuinka palveluohjauskokeilu päättyi. Oliko muutostilanteesta selvitty mielekkäästi ja palvelut saatu järjestettyä sekä saavutettiin asetetut

tavoitteet. Kokeilussa tavoitteet saavutettiin kokonaan 11 ja osittain 7 palveluohjausprosessissa. Työntekijät kertoivat, että kokeilu auttoi paneutumaan kokonaisvaltaisemmin asiakkaan tilanteeseen sekä auttoi toimimaan aiempaa laajemmassa yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Tutkimuksen mukaan kokeilu tarjosi asiakkaille luottamuksellisen, vastuullisen ja keskitetyn työntekijäsuhteen. Kokeilussa pidettiin tärkeänä myös sitä, että on yksi työntekijä, joka vastaa asiakkaan asioista. Vanhustenhuollon piirissä tärkeänä pidettiin, että palveluohjauksen piiriin ohjattiin sellaiset asiakkaat, joiden elämässä oli tapahtunut äkillinen muutos. (Blomgren 2005, 7-11.)

Tampereella toteutettiin 6 kuukautta kestävä yksilökohtaisen palveluohjauksen kokeilu vuonna 1996. Kokeilu toteutettiin kotihoidon moniammatillisessa tiimissä, jossa työskenteli yhteensä 13 henkeä. Palveluohjaaja toimi tasavertaisena tiimin jäsenenä, jolla oli käytössään tiimin jäsenten ammattitaito. Palveluohjaajan vastuulla oli palvelujen arviointi ja seuranta. Kokeilun tavoitteena oli, että tiimi pystyisi joustavammin ja nopeammin käyttämään resursseja alueensa asukkaiden palveluiden järjestämiseen. Palveluohjausprosessi eteni asiakkaiden valikoinnista asiakkaan tilanteen arvioinnin kautta yksilökohtaisen palvelupaketin kokoamiseen. Palveluohjaaja tukee asiakasta ja toimii muun henkilöstön informaation lähteenä asiakkaan suunnitelmaan ja sen seurantaan ja arviointiin liittyen. (Blomgren 2005, 8-13.)

Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla henkilöstöä, asiakkaita ja heidän omaisiaan tiimin toimintakäytänteiden havaintojen kautta. Saatuja tuloksia mitattiin seuraavien tutkimuskysymysten avulla; jatkoiko vanhus kotona asumista kokeilun päätyttyä, palvelumuutokset kokeilun aikana sekä haastateltujen arviot palveluohjauksen sujumisesta. Tutkimuksesta selvisi, että kokeiluun osallistuneista asiakkaista 74% aloitettiin palveluja tai lisättiin niitä. Asiakkaille aloitettiin uusia palveluita kotihoidon tueksi, kuten esimerkiksi aterian- ja turvapuhelinpalveluita. Palveluohjaus lisäsi omaisten ja henkilöstön yhteistyötä. Työntekijöiden mielestä palveluohjaus oli toimiva ja sopiva ratkaisu vanhusten palveluiden tueksi. Tutkijan arvion mukaan palveluohjauksen avulla pystyttiin paremmin arvioimaan asiakkaan kokonaistilannetta ja yksilöllisiä tarpeita. Tutkimuksessa todettiin myös palveluohjauksen tärkeys siirtymä-

vaiheessa tai muutostilanteessa. Hyvää ja luottamuksellista suhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä pidettiin perustana palveluohjaukselle. Tiimin tietotaitoa pidettiin myös tärkeänä. (Mts, 8-13.)

Ennaltaehkäisevät kotikäynnit ja palveluohjaus - Hyvä käytäntö on palvelukokonaisuus, joka tuotettiin vuosina 2003-2004 yhteistyössä Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan sekä JAMKin sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksen ja sosiaalialan koulutusohjelman kanssa. Palvelukokonaisuuden toimintamallin perustana on jäsentää uudelleen ennaltaehkäisevän työn ja palveluohjauksen toimintatapoja vanhustyössä. Toimintamallin avulla pyrittiin myös kehittämään ja arvioimaan palvelurakennetta. Toimintamallissa on toteutettu uudenlaisia ehkäisevän vanhustyön menetelmiä, kuten esimerkiksi palveluvaraukset, toimintaryhmä ja seniori-info. Toimintamallia varten kehitettiin oma toimintatapa, jota testattiin hankkeen aikana. Palveluohjaus laajennettiin yksilöllisen palveluohjauksen lisäksi ennakoivan ja yhteisöllisen palveluohjauksen suuntaan. Toimintamallin yhtenä tärkeänä osana oli arviointi ja käyttöpainotteinen toimintatutkimus. Hankkeessa toimi ohjausryhmä, jonka tavoitteena oli tukea projektityöntekijää ja hankkeen tavoitteiden toteutumisen seuranta sekä arviointia. Hankkeen tuloksena oli mittava palvelukokonaisuus, joka käsitti ennaltaehkäisevät kotikäynnit 70-vuotiaille, seniori-info ohjausta, arkea tukevaa toimintaa, palvelujen ennakointia sekä palveluohjauspäivät kaupungin päiväkeskuksissa. (Hyvä käytäntö 2003-2004.)

Sosiaali- ja terveysministeriö toteutti vuosina 2004-2007 sosiaalialan kehittämissuunnitelman osahankkeen, jonka tarkoituksena oli palveluohjauksen kehittäminen sosiaalialan työmenetelmäksi eri asiakasryhmien käyttöön. Hankkeen tavoitteena oli tuottaa tietoa palveluohjauksen sisällöistä, vaikuttavuudesta, vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista. Lisäksi tavoitteena oli tuoda esiin palveluohjauksen hyviä käytäntöjä. Hankkeen aikana Suomessa toteutettiin alueellisia palveluohjaukseen liittyviä hankkeita, mm. mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden, ikääntyneiden, pitkäaikaissairaiden ja vammaisten asiakkaiden osalta. (Eskoo 2012).

4 Palveluohjauksen lainsäädäntö

Säikän (2007, 14) mukaan Tapaninen (2006) on koonnut palveluohjausta koskevat lainsäädännöt seuraavasti:

- Sosiaalihuoltolaki (L 17.9.1982/710)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812)
- Päihdehuoltolaki (L 17.1.1986/41)
- Vammaispalvelulaki (L 3.4.1987/380)
- Lastensuojelulaki (L 5.8.1983/683)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta (L 22.9.2000/811) (Kokeilu vuosina 2000-2007)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 17.8.1992/785)
- Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (L 1.10.2003/497)
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189)
- Kotouttamislaki (L 9.4.1999/493)
- Yhteispalvelulaki (L 1.1.1993/847)
- Työllisyyslainsäädäntö (L 13.3.1987/275)
- Hallintolaki (L 6.6.2003/434)

Ikääntyneen parissa tehtävää palveluohjausta toteutettaessa voidaan ottaa huomioon erityisesti seuraavassa mainittavat lait.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntaa järjestämään asukkailleen vaadittavat sosiaali-palvelut. Kunnan tulee järjestää asukkailleen ohjausta ja neuvontaa sosiaalihuoltoon ja sosiaaliturvan etuuksiin liittyen (13§).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista pyrkii edistämään asiakasläh-töisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palve-luun sekä kohteluun (1§). Asiakasta tulee kohdella yksityisyyttä kunnioittaen ja ilman että hänen ihmisarvoaan loukataan. Asiakkaan mielipiteet ja etu tulee ottaa huomi-oon (4§). Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaalle on laadittava hoito-, palvelu-,

kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma (7§). Asiakkaalle on annettava mahdollisuus vaikuttaa häntä koskevien asioiden suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa (8§). (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Hallintolaki velvoittaa viranomaisia toimivaltansa rajoissa tarjoamaan asiakkailleen hallintoasioihin liittyen maksutonta neuvontaa sekä vastattava kyselyihin ja tiedusteluihin. Jos asia ei koske viranomaista, tulee hänen ohjata asiakas oikeaan paikkaan (8§). (Hallintolaki 2003.)

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista määritellään, että jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään hoitoon. Potilaalla on oikeus hyvään, ihmisarvoa kunnioittavaan hoitoon (3§). Potilaalla on oikeus omiin tietoihinsa sekä itsemääräämisoikeus häntä koskevissa asioissa (5§, 6§). (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992.)

Lain kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä on tarkoitusta auttaa kuntoutujaa saamaan hänen tarvitsemansa palvelut. Laki velvoittaa yhteistyötä kuntoutusta järjestävien tahojen kesken. Lain tarkoituksena on myös parantaa kuntoutujan asemaa (1§). Laki velvoittaa kuntaa kokoamaan alueelleen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän (5§). (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003.)

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta pyrkii parantamaan julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta (1§) (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2007).

Luonnosvaiheessa oleva laki iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalveluiden turvaamisesta, on tarkoitettu edistämään iäkkäiden henkilöiden terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä sekä varmistamaan että heidän oikeutensa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin toteutuu sekä vahvistaa heidän osallisuutta omiin asioihin vaikuttamisessa. Laki on tarkoitettu iäkkäille ja vanhuuseläkettä saaville henkilöille. iäkkäällä

henkilöllä laissa tarkoitetaan 75-vuotta täyttäneitä. Laki velvoittaa, että kunnan on huolehdittava alueellaan iäkkäiden henkilöiden tarvitsemista palveluista siten kuin terveydenhuoltolaissa ja sosiaalihuoltolaissa säädetään. Laki edellyttää iäkkäälle henkilölle järjestettäväksi riittävät neuvontapalvelut sekä selvittämään henkilön palveluntarpeen. Palvelutarpeen selvittämisen päätyttyä iäkkäälle henkilölle tulee laatia palvelu- ja hoitosuunnitelma. (Luonnos laiksi iäkkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamisesta 2011.)

5 Keuruun vanhuspalvelut ja vanhuspolitiikka

5.1 Vanhuspalvelut

Keuruun kaupungin vanhuspalvelut vastaavat kunnan ikääntyneiden palveluista. Ikääntyneiden palveluihin kuuluvat asumispalvelut, kotihoito, kotihoidon tukipalvelut, omaishoidontuki ja vanhusneuvosto. (Keuruun kaupungin vanhuspoliittinen strategia 2011, 23-25.)

Vuonna 2011 vanhuspalveluissa oli 149,5 vakanssia. Koulutusrakenne henkilöstössä on lähihoitajapainotteinen. Tavoitteena on, että kaikilla työntekijöillä on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Valtakunnallinen suositus ympärivuorokautisen hoidon henkilöstön vähimmäismääräksi on 0,5-0,6 työntekijää asiakasta kohden. Hyvä mitoitus on 0,7-0,8 työntekijää asiakasta kohden. Keuruulla tehostetussa palveluasumisessa työskentelee noin 0,65 hoitajaa asiakasta kohden. (Mts, 23-25.) Ennen vanhuspalveluiden palveluohjaajan viran perustamista palveluohjaus oli pääasiassa vanhuspalveluiden esimiesten vastuulla.

Keuruulla kotipalvelu ja kotisairaanhoido on yhdistetty kotihoidoksi vuonna 2007. Kotihoito perustuu kotona asumisen turvaamiseen silloin kun toimintakyky on alentunut niin paljon, että arjesta selviytyminen on vaikeutunut. Kotihoito koostuu viidestä alueellisesti organisoidusta tiimistä. Kotihoidon sairaanhoitajat tekevät ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä 80-vuotta täyttäneille. Kotikäynneillä kartoitetaan toimintakyky sekä mahdolliset avuntarpeet. Kotihoidon tukipalveluina toimii päivätöiminta, ate-

riapalvelu sekä turvapalvelu. Kotihoidon palveluita on vuonna 2011 arvioitu käyttävän 310 asiakasta kuukausittain. Lisäksi tukipalveluista vuonna 2011 päivätoimintaa käyttää 110 asiakasta, ateriapalvelua 130 asiakasta ja turvapalveluita 130 asiakasta kuukausittain. (Mts, 23-24.)

Omaishoidontuki koostuu asiakkaan palveluista ja omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta. Omaishoidon tuki kuuluu kunnan yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Omaishoidon tuella hoidettavia Keuruulla vuonna 2011 on kuukausittain noin 65 henkilöä. (Mts, 23-25.)

Asumispalveluihin kuuluvat palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen. Näiden tehtävänä on turvata mahdollisimman kodinomainen asuminen sekä hoidon ja huolenpidon palvelut esteettömissä ja turvallisissa oloissa. Palveluasuminen on tarkoitettu ikääntyneille, jotka tarvitsevat toimintakykynsä aleneman vuoksi jatkuvaa päivittäistä huolenpitoa. Palveluasumisen piirissä on vuonna 2011 kuukausittain 54 asiakasta. Tehostettu palveluasuminen on ympärivuorokautisesti valvottua. Tehostettua palveluasumista vuonna 2011 käyttää 82 asiakasta kuukausittain.

Hoivahoito on ympärivuorokautista ja kokonaisvaltaista hoivaa sellaisille ikääntyneille, jotka ovat jatkuvan hoidon, huolenpidon ja valvonnan tarpeessa. Hoivahoito on niin sanottua laitoshoidoa. Vuonna 2011 hoivahoidossa Keuruulla on 40 asiakasta kuukausittain. (Mts, 23-25.)

Keuruun vanhusneuvosto koostuu kymmenestä jäsenestä, joista viisi on kaupungin eri hallintokuntien edustajia ja viisi eri eläkejärjestöjen edustajaa. Vanhusneuvoston tehtävänä on vaikuttaa ikäihmistä koskeviin asioihin, kuten esimerkiksi ikääntymiseen liittyviin yleisiin asenteisiin, omien voimavarojen hyödyntämiseen, sosiaali- ja terveyspalveluihin, asumiseen sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluihin. Tehtävän toteuttamiseksi vanhusneuvosto seuraa ikääntyneiden tarpeiden ja palveluiden kehittymistä sekä kaupungin hyväksymien ikääntyviä koskevien päätösten toteutumista, tekee aloitteita ja esityksiä, tiedottaa sekä järjestää erilaisia tilaisuuksia. (Mts, 21-22.)

5.2 Vanhuspolitiikka

Vanhuspolitiikka on yhteiskuntapolitiikan ala, jonka tarkoituksena on ottaa huomioon ikääntyneiden asema ja tarpeet. Väestön ikärakenteen muuttuessa tulee ottaa huomioon myös vanhuspoliittisten linjausten muutokset suhteessa ikääntyneen väestön tarpeisiin. Vanhuspolitiikan päämääriä ovat hyvinvoinnin ja elämänlaadun edistäminen, itsemääräämisoikeus ja riippumattomuus sekä edellytykset ikääntyneiden sosiaalisen aktiivisuuden säilymiselle ja sukupolvien välisten suhteiden kehitykselle. (Vaarama & Hurskanen 1993, 7-8.)

Vanhuspolitiikka käsittää kaikki yhteiskuntaelämän keskeiset alueet, kuten toimeentulon, terveyden ja toimintakyvyn, elinympäristön, kulttuurin, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallistumisen. Pääasiassa vanhuspolitiikka toteutetaan kunnissa melko itsenäisesti käytössä olevien tarpeiden, voimavarojen ja prioriteettien pohjalta. (Vanhuspolitiikka 1999.)

Suomessa vanhuspolitiikka käsite vakiintui 1970-luvulla ikääntyneiden aseman parantamiseksi. Vanhuspolitiikkaa voidaan pitää johdonmukaisen ja tavoitteellisen suunnitelmana siitä, mitä ikääntyneiden hyvinvoinnin edistämiseksi tulisi tehdä.

Kunnan tekemän vanhuspoliittisen strategian hyvänä pohjana ovat paikalliset arvot. Strategian avulla luodaan kunnan linjaus, painopiste ja kehittämishankkeet vanhuspolitiikkaan. Vanhuspoliittinen strategia vaatii tietoa kunnan ikääntyneiden hoito- ja palvelusuhteista sekä tietoa ikääntyneiden mielipiteistä ja tarpeista. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 26-27.)

Keuruun kaupungin vanhuspoliittinen strategia on julkaistu vuonna 2011 ja sen tavoitteet ja sisältö on tarkoitus saada käytäntöön vuoteen 2020 mennessä. Vanhuspoliittisen strategian on luonut strategiatyöryhmä, jonka visiona on ”Hyvä vanhuus on Keuruun yhteinen asia.” Työryhmä koostui kymmenestä Keuruun kaupungin vanhuspalveluiden ja seututerveyskeskuksen työntekijästä. Vanhuspoliittinen strategia on viides Keuruulla laadittu vanhuspoliittinen ohjelma. Strategian luominen osui muutoksen ajankohtaan, sillä Keuruu liittyi seututerveyskeskukseen 1.1.2011 sekä uusi

terveydenhuoltolaki astui voimaan 1.5.2011. (Keuruun kaupungin vanhuspoliittinen strategia 2011, 3.)

Vanhuspoliittista strategiaa luotaessa Keuruulla oli asukkaita noin 10 600, joista yli 65-vuotiaita oli noin 24% ja yli 75-vuotiaita noin 12%. Tilastokeskuksen mukaan työikäisten määrä tulee laskemaan merkittävästi suhteessa lasten ja eläkeläisten määrään (Mts, 4).

Keuruun vanhuspoliittisen strategian visiona on tarjota aktiivista ja turvallista elämää Keuruulla vauvasta vanhuuteen. Jokaisella on oikeus omaan kotiin tai kodinomaiseen asumiseen. Tämä tulee myös näkyä kanssaihminen sekä henkilökunnan ajattelu- ja asennoitumistavassa. Tavoitteena on myös, että kunnassa edistetään ikäihmisten mahdollisuutta tulla kuulluksi ja olemaan aloitteellisia itseään koskevista asioista. Järjestettäessä sosiaali- ja terveystalvuuja, tulee lähtökohtana ensisijaisesti olla asiakkaan palvelutarve, voimavarojen vahvistaminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakasta koskevien päätösten tulee aina perustua tietoon ja tuntemiseen. Keuruun kaupungin vanhuspoliittisessa strategiassa on otettu huomioon myös valtakunnalliset palveluiden laatusuosituksot. (Mts, 10-11.)

Keuruulla on valittu neljä strategiaa joiden avulla pyritään saavuttamaan hyvä vanhuus.

Kotona paras – strategian tarkoituksena on turvata ikääntyneen kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Työkaluja tähän ovat tiedottamisen, ohjaamisen ja neuvonnan kehittäminen, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, seniorineuvonnan ja palveluohjauksen kehittäminen.

Toimiva palvelurakenne – strategialla pyritään kehittämään ja resursoimaan palveluja vastaamaan niiden tarvetta kehittämällä kotihoitoa, intervallihoitoa, omaishoitoa sekä ympärivuorokautista hoivaa.

Monitoimijuus – strategialla tarkoitetaan yhteistyön kehittämistä yksityisten sekä kolmannen sektorin palvelutarjoajien kanssa.

Toiminnan laatu ja vaikuttavuus – strategian tavoitteena on kuulla ikääntyneiden mielipiteet, huolehtia henkilöstön riittävydestä ja koulutuksesta, kehittää johtamista sekä järjestää taloudellisesti tehokas ja tulokellinen toiminta. (Mts, 13-20.)

Palveluohjauksen tarve näkyy vanhuspoliittisessa strategiassa selvästi. Edellä mainituista strategioista kotona paras – strategia on juuri se, mistä selkeimmin näkyy palveluohjauksen tarve. Omaehtoisen vanhuuteen varautumisen keinoina on mainittu tiedottamisen, ohjauksen ja neuvonnan parantaminen. Kotona paras- strategiaan on merkitty yhdeksi tavoitteeksi seniorineuvonnan ja palveluohjauksen kehittäminen. Seniorineuvontaa ja palveluohjausta pyritään kehittämään muun muassa seuraavin menetelmin:

- tiedottamisen tehostaminen
- seniori-infonumeron käyttöönotto
- Keuruun vanhuspalvelut esite julkaisuna ja internetissä
- Palveluohjauksen kehittäminen
- Palveluohjaajan palkkaaminen
- Palveluohjauksellisen työtteen kehittäminen kotihoidossa ja muissa palveluissa
- Palvelutarpeen arviointi
- Uuden toimintakykymittariston käyttöönotto
- Muistisairauksien varhainen diagnosointi ja kotona asumisen tuki
- Muistisairaiden ja heidän omaistensa vertaistuki
- Säännölliset ensitietopäivät.

(Mts, 14-15.)

Vanhuspoliittisessa strategiassa on tehty tilastovertailua. Keuruulla vanhus- ja vammaispalveluja vuodessa €/asukasta kohti käytettiin vuonna 2009 seuraavasti:

Laitospalvelut 181 €, Kotipalvelu 201 €. Koko Keski-Suomen alueella lukemat oli:

Laitospalvelut 165 €, Kotipalvelu 133 €. Kainuussa lukemat olivat:

Laitospalvelut 144 €, Kotipalvelu 108 €. Keuruun muita isommat lukemat johtuvat osittain siitä, että Keuruulla yli 65-vuotiaiden osuus koko väestöstä vuonna 2009 oli 23,4 %. Sama luku koko Keski-Suomessa oli 17,7 % ja Kainuussa 17 %. (Mts, 30.)

6 Tarkoitus ja ongelmat

Oppinäytetyön tarkoituksena oli selvittää Keuruulaisten ikääntyneiden ja heidän omaistensa odotuksia palveluohjauksesta. Oppinäytetyössä selvitettiin myös vanhuspalveluiden henkilöstön mielipiteitä palveluohjauksesta.

Oppinäytetyön tutkimuskysymykset

1. Mitä ikääntyneet odottavat palveluohjaukselta?
2. Mitä omaiset odottavat palveluohjaukselta?
3. Mikä on henkilöstön näkökulma palveluohjaukseen?

7 Aineisto ja menetelmät

7.1 Tutkimuksen kohderyhmä

Oppinäytetyössä haastateltiin syksyn 2011 aikana (kuvio 8) ikääntyneitä keuruulaisia ja heidän omaisiaan, jotta saataisiin selville mitkä heidän odotuksensa ovat vanhuspalvelujen palveluohjauksesta. Molempien kohderyhmien haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, jotta kaikki saatu tieto tulee huomioitua. Myös henkilöstön näkemys palveluohjauksesta selvitettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Ennen haastattelujen suorittamista tutkimuskysymyksiä pohdittiin vanhustyön johtajan kanssa. Tutkimuskysymykset testattiin pienellä otannalla (n=3) molemmista kohderyhmistä.

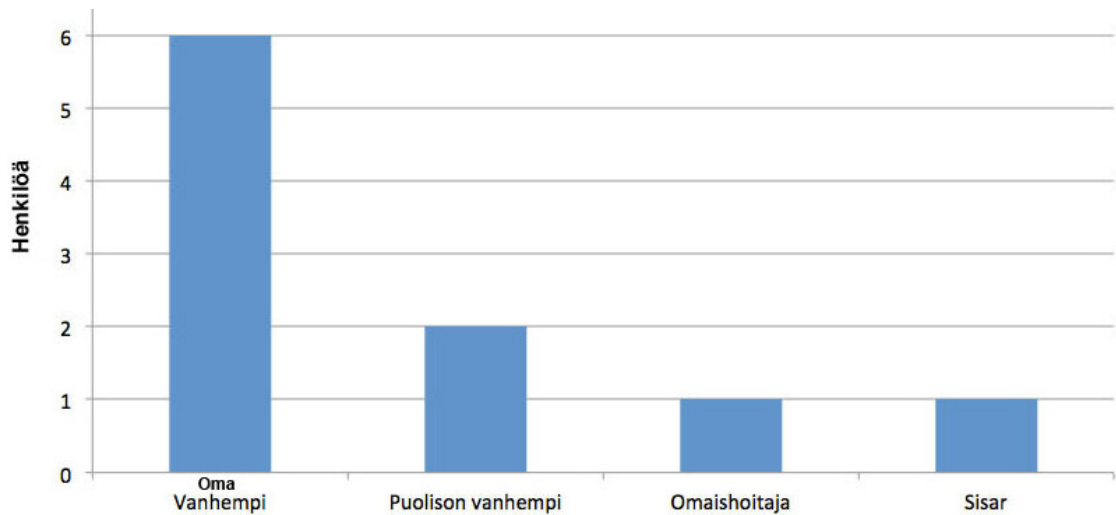
Tutkimusta varten haastateltiin keuruulaisia ikääntyneitä (n=10) sekä heidän omaisiaan (n=10). Haastattelut toteutettiin joulukuun 2011 ja helmikuun 2012 välillä (kuvio 8). Vanhuspalveluiden esimiesten avulla jaettiin henkilöstölle kyselylomake tammi-kuussa 2012. Kyselyyn vastasi 74 henkilöä.

Opinnäytetyön aloitus	Syyskuu 2011
Tietoperusta	Lokakuu - Joulukuu 2011
Tiedonhankintakysymysten suunnittelu	Lokakuu - Marraskuu 2011
Tiedonhankintakysymysten testaus Ikääntyneet (n=3) Omaiset (n=3)	Lokakuu - Marraskuu 2011
Lopulliset kysymykset	Marraskuu 2011
Ikääntyneiden haastattelut (n=10)	Joulukuu 2011
Omaisten haastattelut (n=10)	Tammikuu - Helmikuu 2012
Henkilöstön kyselylomake (n=74)	Tammikuu 2012
Aineiston analysointi	Helmikuu – Maaliskuu 2012
Työn esitys ja arviointiin jättö	Huhtikuu 2012
Työ arvioitu	Toukokuu 2012

KUVIO 8. Opinnäytetyön aikataulu

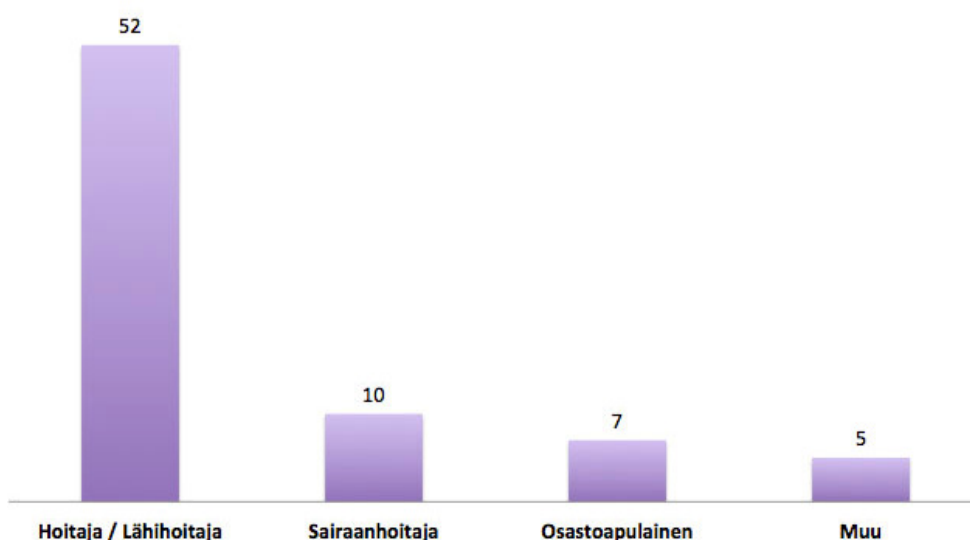
Ensimmäiseksi aloitettiin ikääntyneiden päiväkeskusasiakkaiden haastatteluista, koska heidät oli Lehtiniemen päiväkeskuksesta helppo tavoittaa päivätoiminnan yhteydessä. Omaisten haastatteluihin etsittiin vapaaehtoisia Seututerveyskeskuksen Keuruun terveysaseman sosiaalityöntekijän avustuksella. Sosiaalityöntekijälle tehtiin kirjeitä, joissa kerrottiin opinnäytetyöstä. Näitä kirjeitä sosiaalityöntekijä jakoi asiakkailleen. Kiinnostuneiden yhteystiedot välitettiin eteenpäin ja sovittiin aika haastatteluun. Sosiaalityöntekijän avustuksella saatiin joukko hyvin erilaisia haastateltavia. Omaisten haastattelu oli kokonaisuudessaan ajallisesti pidempi prosessi kuin ikääntyneiden haastattelu; ikääntyneitä tavoitti helposti vanhuspalveluiden piiristä.

Haastateltujen omaisten suhde ikääntyneisiin jakautui kuvion 9 osoittamalla tavalla. Ikääntynyt oli haastattelun antaneen omaisen vanhempi, puolison vanhempi, omaishoidettava tai sisar.



KUVIO 9. Haastattelun antaneen omaisen suhde ikääntyneeseen

Vanhuspalveluiden työntekijöille luotiin puolistrukturoitu kyselylomake (liite 2). Työntekijöiden kysymyksiä ei testattu, sillä niillä ei koettu olevan niin suurta merkitystä tulosten kannalta kuin omaisten ja ikääntyneiden kysymyksillä. Kyselylomake jaettiin yksiköiden esimiehille, jotka välittivät lomakkeen eteenpäin henkilöstölle. Kyselyn tarkoituksena oli tavoittaa henkilöstöä kaikista vanhuspalveluiden yksiköistä. Kyselylomakkeita ei jaettu koko henkilöstölle, vaan jokainen esimies otti otannan henkilöstöstä lomakkeen täyttäjiksi. Koko henkilöstön tavoittaminen olisi ollut haastavaa ja aikaa vievää kolmivuorotyöstä johtuen. Vastaajien keski-ikä oli 44,7 vuotta. Vastaajista kolme oli miehiä ja 71 naista. Vastaajien työtehtävät jakautuivat seuraavasti (kuvio 10).



KUVIO 10. Vastanneiden toimenkuva

7.2 Aineiston keruu

Lähtökohtana laadulliselle tutkimukselle voidaan pitää todellisen elämän kuvaamista. Laadullista tutkimusta tehdessä tulee tutkittava kohde huomioon mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa yleisesti on pyrkimyksenä pikeminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tiedon hankintaa. Aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleensä ihmistä tiedon keruun välineenä. Haastattelun kohdejoukko tulee valita tarkoituksenmukaisesti, satunnaisotoksia ei laadullisessa tutkimuksessa juuri suosita. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 164.)

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71).

7.2.1 Haastattelu ja kysely

Haastattelun ja kyselyn lähtökohtana on selvittää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii. Haastattelun ja kyselyn ero on häilyvä. Kyselyssä yleensä tiedonantajat itse täyttävät heille annetun kyselylomakkeen. Haastattelu tapahtuu yleensä henkilökohtaisesti, jolloin haastattelijalla esittää kysymykset ja merkitsee vastaukset ylös. Haastattelua voidaan pitää siinä mielessä tarkempaan vaihtoehtona tiedonkeruulle, että väärinkäsityksiä voidaan välttää toistamalla tai oikaisemalla kysymystä. Tällaista mahdollisuutta ei ole kyselylomakkeessa, jos tiedonantajat vastaavat kyselyyn ilman valvontaa. Silloin he vastaavat kysymykseen juuri niin kun ovat sen itse ymmärtäneet, eivätkä välttämättä niin kuin kysymyksen laatija on sen tarkoittanut. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Haastattelussa tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Haastattelija voi itse määritellä kysymysten järjestyksen. Kysymykset voidaan antaa myös tiedonantajille jo etukäteen ennen haastattelua. Näin he voivat paneutua kysymyksiin ja miettiä vastauksia jo etukäteen. Haastattelun yhteydessä haastattelija voi toimia myös havainnoitsija ja tulkita sitä kuinka tiedonantaja asian ilmaisee. Havaintojen käyttäminen laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin riippuu siitä, vaikuttavatko havainnot ylipäättään tutkimuksen tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009,73.)

Haastattelun etuna voidaan pitää myös sitä, että tiedonantajaksi voidaan valita sellaisia henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta aiheesta. Postikyselyssä vastausprosentti saattaa jäädä pieneksi sekä kysymyksiin vastataan niukemmin kuin haasteltaessa. Haastattelussa apuna voidaan käyttää nauhuria. Haastattelun jälkeen saadut tiedot litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi. Haastattelun heikkoutena kyselyyn verrattuna voidaan pitää sitä, että haastattelu on kallis ja aikaa vievä aineistonkeruumenetelmä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.)

Opinnäytetyössä haastattelut tehtiin puolistrukturoidusti eli kysymyslomake sisälsi avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Haastateltaville kysymykset esitettiin samassa järjestyksessä. Kysymysten välissä haastateltavalle saatettiin esittää lisäkysymys tai selvennys, jotta hän ymmärtäisi kysyttävän asian oikein. Vanhuspalveluiden henkilöstölle tehty kyselylomake koostui osittain avoimista kysymyksistä ja osin strukturoiduista.

7.2.2 Tutkimuskysymyksien testaus

Ikääntyneiden kysymysluonnoksia (liite 1) testattiin Lehtiniemen vanhainkodin päiväkeskuksessa 23.11.2011. Haastatteluihin osallistui neljä päiväkeskuksen asiakasta. Haastateltavista kolme oli naisia, iältään 79-89 vuotta. Neljäs haastatteluun osallistuja oli 45-vuotias mies. Haastattelutilanne kesti 4-10 minuuttia riippuen asiakkaan palveluntarpeesta. Haastattelukysymykset olivat:

1. Ikä

2. Mitä palveluja käytät?
3. Jos tarvitsisit apua päivittäisissä toimissa, mistä lähtisit apua kysymään?
4. Mistä palveluista haluaisin lisää tietoa? Missä kysymyksissä palveluohjaaja voisi sinua tällä hetkellä auttaa? Onko sinua aikaisemmin mietityttänyt jokin palveluihin liittyvä asia, jota olisit voinut kysyä palveluohjaajalta?
5. Mikä on palvelutarve, jonka oletat että sinulle voisi tulla? Millaisia palveluita voisit kuvitella tarvitsevasi?
6. Miten toivoisit palveluohjaajan olevan tavoitettavissa?
7. Mistä toivoisit saavasi tietoa palveluohjauksesta?
8. Muita ajatuksia palveluohjauksesta

Ennen haastattelutilannetta jokaiselle haastateltavalle kerrottiin lyhyesti miksi haastattelua tehdään ja mitä palveluohjaus on, jotta he ymmärtäisivät mistä haastattelussa on kyse. Kysyttäessä käytettävistä palveluista, jokainen kertoi käyvänsä päiväkeskuksessa, yhdellä kävi kotihoito säännöllisesti, yhdelle tuli ateriapalvelu sekä kaksi oli hankkinut apua pihatöihin. Kysyttäessä palveluista tuli ilmi, että haastateltavia joutuu johdattelemaan kertomaan palveluista, sillä kaikki palvelut eivät tulleet heti mieleen. Varsinaisessa haastattelutilanteessa tulee siis varautua siihen, että saa asiakkaalta kaiken tarvittavan tiedon esittämällä lisäkysymyksiä palveluihin liittyen. Kysyttäessä mistä lähtisit apua kysymään, kysymys ymmärrettiin hyvin ja siihen saatiin hyviä vastauksia. Yksi haastateltavista piti palveluohjaajan tuloa hyvänä, koska ei aikaisemmin ollut saanut kunnolla asioihinsa apua, yksi kysyisi kunnalta apua, yksi omaisilta ja yksi senioriapua tarjoavalta taholta. Kysymys vaikutti toimivalta, koska vastauksia saatiin monipuolisesti.

Kysyttäessä missä kysymyksissä palveluohjaaja olisi voinut tai voisi tällä hetkellä auttaa. Kahdella neljästä ei ollut tällä hetkellä kysyttävää, kaksi olisi halunnut kysyä etuusaisoihin liittyen. Kysymys oli toimiva, mutta liian pitkässä muodossa. Lopullisia kysymyksiä varten kysymystä tiivistetään.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin palvelutarvetta tulevaisuudessa. Vastauksiksi saatiin kotipalvelu, ruohonleikkuuapu, siivoustyöt sekä ruuanlaitto.

Palveluohjaajan tavoitettavuus oli kysymys mikä herätti mietiskelyä. Yleisimmät vastaukset olivat puhelimitse päiväsaikaan. Myös seuraava kysymys palveluohjaajasta saatavasta tiedosta tuntui epäselvältä. Lopullisia kysymyksiä varten tuli edelliset kysymykset asetella uudelleen. Muita ajatuksia palveluohjauksesta ei haastateltavilla ollut. Lopullisia haastatteluja kysymyksiä yksinkertaistettiin hieman. Lopulliset kysymykset ovat:

Ikä

Sukupuoli

1. Mitä palveluja käytät?
2. Jos tarvitsisit apua päivittäisissä toimissa, mistä lähtisit apua kysymään?
3. Onko sinua nyt tai aikaisemmin mietityttänyt jokin palveluihin liittyvä asia, jota olisit voinut kysyä palveluohjaajalta?
4. Millaisia palveluita voisit kuvitella tulevaisuudessa tarvitsevasi
5. Miten toivoisit tavoittavasi palveluohjaajan?
6. Muita ajatuksia palveluohjaukseen liittyen?

Omaisten tutkimuskysymyksiä testattiin Lehtiniemen vanhainkodissa marraskuussa 2011 järjestetyssä Saarelma- ja Suvantotien yhteisessä omaistenpäivässä. Kysymyslunnokset (liite 1) suunniteltiin testattavaksi vapaaehtoisilla omaisilla, jotta saataisiin tieto kysymysten toimivuudesta ja esille nousevista epäkohdista. Haastattelukysymysten testaamisella pyrittiin siihen, että varsinaisissa haastattelutilanteissa saataisiin mahdollisimman hyvät vastaukset opinnäytetyötä ajatellen.

Omaistenpäivässä haastattelurunkoa testattiin kolmella omaisella. Haastatteluihin kului keskimäärin noin kymmenen minuuttia yhden ihmisen kohdalla. Haastattelukysymykset olivat:

1. Miten määrittelet / ymmärrät palveluohjauksen?
2. Minkälaista apua toivoisit palveluohjaajalta saavasi? Mitkä asiat askarruttavat sinua omaisesi palvelutarpeisiin liittyen?
3. Onko aikaisemmin ollut tilannetta, jossa olisit voinut hyödyntää palveluohjaajan apua?

4. Henkilökohtaisen neuvonnan tapa?

5. Miten ikääntyneiden palveluohjaus tulisi alueella toteuttaa? Kuinka palveluohjausta tulisi tehdä tunnetuksi?

Ennen haastattelujen alkua omaistenpäivässä avattiin hieman palveluohjaus käsitettä, jotta omaisten olisi helpompi lähestyä haastattelijaa. Kysymyksistä ensimmäinen osoittautui hyödylliseksi, jotta ennen muita kysymyksiä voidaan varmistaa se, että haastateltava ymmärtää mitä palveluohjaus tarkoittaa. Kaksi kolmesta haastateltavasta oli työskennellyt sosiaali- ja terveysalalla, joten he osasivat melko hyvin määrittellä palveluohjaus käsitteen.

Toisen ja kolmannen kysymyksen kohdalla voisi ajatella kysymysten yhdistämistä, sillä usein 2. kysymystä mietittäessä haastateltava vastasi osittain myös viitaten aikaisempiin tilanteisiin.

Seuraava kysymys ei ollut tulosten kannalta kovin merkittävä, sillä vastaukset olivat usein samat puhelu tai tapaaminen, jotka ovat hyvin itsestään selviä neuvontamuotoja. Viimeinen kysymys voitaisiin rajata pelkästään siihen, kuinka palveluohjaus tulisi tehdä tunnetuksi, useimmat vastaukset tulivat pelkästään tähän kysymykseen.

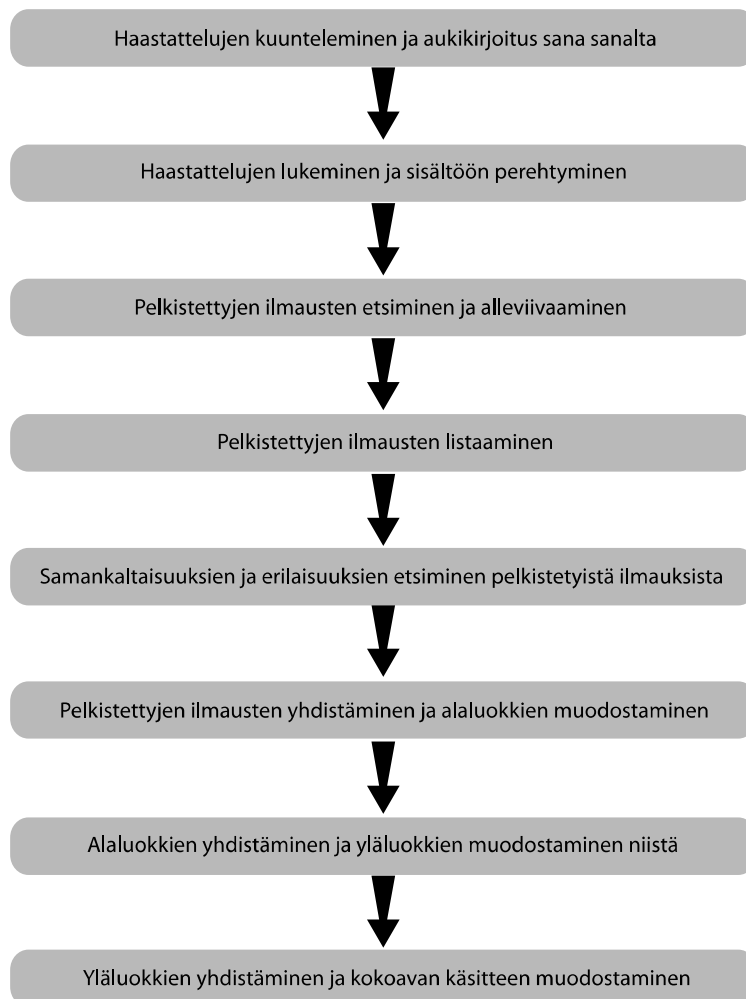
Haastattelurungon testauksen ja litteroinnin jälkeen kysymyksiksi valittiin:

1. Miten määrittelet / ymmärrät palveluohjauksen
2. Aikaisemmat kokemukset palveluohjauksesta?
3. Minkälaista apua toivoisit palveluohjaajalta saavasi. Mitkä asiat askarruttavat sinua tai ovat askarruttaneet omaisesi palvelutarpeisiin liittyen?
4. Kuinka palveluohjausta tulisi tehdä tunnetuksi?
5. Muita ajatuksia palveluohjaukseen liittyen?

7.3 Aineiston analyysi

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi; 1) aineiston pelkistäminen, 2) aineiston ryhmittely ja 3) teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämässä analysoitava tieto pelkistetään siten, että tutkimuksen kannalta epäoleellinen tieto karsitaan pois. Aineiston ryhmittelyssä etsitään saman-

kaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Teoreettisten käsitteiden luomisessa on kyse siitä, että etsitään tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella teoreettiset käsitteet muodostetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-111.) Aineistolähtöistä sisältöanalyysia voidaan kuvata eteneväksi seuraavalla tavalla (kuvio 10).



KUVIO 11. Sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109)

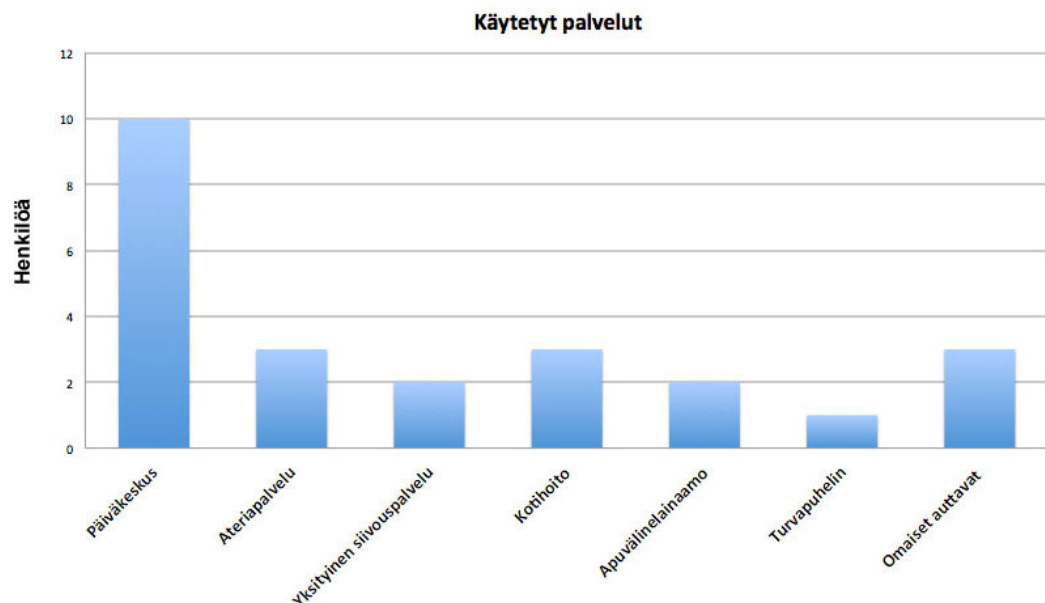
Sisällönanalyysia voidaan kuvata myös määrällisenä sisällön analyysina, eli sisällön erittelynä. Tällä tarkoitetaan dokumentin analyysia, jossa kuvataan määrällisesti tutkittavan aineiston sisältöä. Sisältöä eriteltäessä voidaan esimerkiksi laskea tiettyjen sanojen esiintymistiheyttä dokumentissa, tutkittavasta aiheesta riippumatta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105-106.)

Opinnäytetyössä valittiin käytettäväksi aineistolähtöistä sisällönanalyysia, koska haastattelu- ja kyselytutkimusten tuloksista tulisi löytää yhteinen tekijä, jonka mukaan muodostuu koko opinnäytetyön tulokset, eli se, mitä palveluohjaukselta odotetaan. Opinnäytetyössä käytettiin määrällisen sisällönanalyysin menetelmää tarkasteltaessa saatuja vastauksia. Opinnäytetyön haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen vastauksista kerättiin yhteneväisyyksiä. Saadut yhtenäisyydet taulukoitiin. Analysoitaessa opinnäytetyön tuloksia laskettiin kysymykohtaisesti prosentuaalinen jakauma, jossa huomioitiin kaikki kysymykseen saadut vastaukset.

8 Tulokset

8.1 Ikääntyneet

Ensimmäisen kysymys koski palvelujen käyttöä. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä palveluja seuraavasti (kuvio 12).

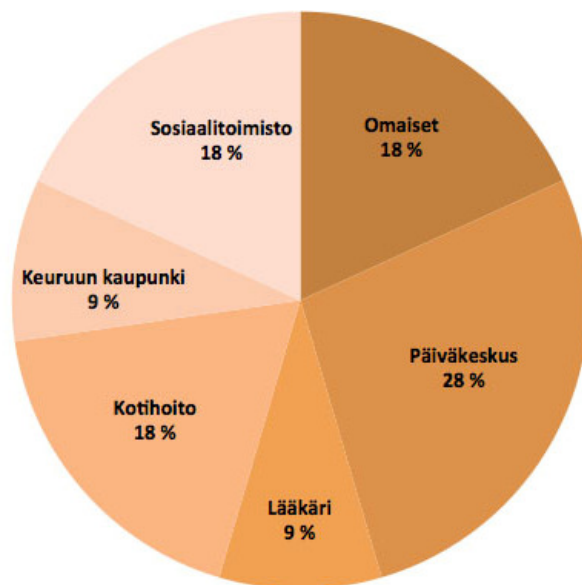


KUVIO 12. Haastateltujen ikääntyneiden käyttämät vanhusten palvelut

Haastateltujen ikääntyneiden keskuudessa päiväkeskus oli käytetyin palvelu. Päiväkeskuskäynnit sisältävät mahdollisuuden ateriointiin, lääkkeidenjakoon, kokeiden

ottoon, saunaan ja erilaisiin viriketoimiin. Erillisestä maksusta käytettävissä myös parturi, jalkahoitaja ja hieroja. Haastatelluista kolme mainitsi palveluista kysyttäessä omaisten avustamisen arkeen liittyvissä toiminna.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin ”jos tarvitsisit apua päivittäisissä toiminna, mistä lähtisit apua kysymään?” Tähän kysymykseen tuli kuusi eri vastausvaihtoehtoa, jotka jakautuivat seuraavasti (kuvio 13).



KUVIO 13. Mistä ikääntyneet kysyisivät apua palveluihin liittyen

Kysyttäessä onko sinua koskaan mietityttänyt jokin palveluihin liittyvä asia, jota olisit voinut kysyä palveluohjaajalta, oli yleisin vastaus kielteinen. Ikääntyneet vetosivat siihen, ettei vielä ole tarvinnut miettiä palveluja. Vastauksissa mainittiin myös luotettavan siihen, että omaiset tietävät tarjottavista palveluista.

” Petivaatteita puistellessa mietin että kuinka vielä jaksan.” Nainen 92 vuotta

Kysyttäessä millaisia palveluita voisit kuvitella tulevaisuudessa tarvitsevasi, vastauksissa esille nousi toive siitä, että mahdollisimman pitkään pärjäisi kotona. Yleisimpänä esille nousivat kodinhoitoon liittyvät työt, siivous, pyykinpesu ja ruuanlaitto. Kotihoi-

toa pidettiin tärkeänä palveluna. Haastatteluissa ilmeni myös tarve asiointiapuun ja lääkkeenjako.

Kysyttäessä kuinka toivoisit tavoittavasi palveluohjaajan, vastaukset jakoutuivat tasan, puolet vastaajista toivoi tavoittavansa palveluohjaajan puhelimitse, puolet päiväkeskuksen kautta. Palveluohjaajan toivottiin myös olevan tavattavissa nopeasti ja helposti. Myös yksi vastaaja piti kirjettä mahdollisena lähestymistapana.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin mitä ajatuksia palveluohjaus herätti. Suurin osa ei osannut vastata kysymykseen mitään, koska ei kokenut vielä palveluja itselleen ajan-kohtaiseksi tai oli tyytyväinen tällä hetkellä tarjottaviin palveluihin.

” Loppujen lopuksi on helppo pyytää sitä palvelua kun tietää mistä sitä pyytää. Mutta vanhukset eivät tiedä mistä sitä pyytää. Palveluohjaaja kävis vanhuksen luona ja keskustelisi ja neuvottelisi ja kertoisi näistä. ” Nainen 86 vuotta

”Ei muuta kun tämänhän olisi valtavan hyvä että olisi sellainen henkilö jolta kysyä.”
Nainen 77 vuotta

8.2 Omaiset

Kysyttäessä kuinka määrittelet / ymmärrät palveluohjauksen, 60 %:lle vastaajista asia oli uusi tai eivät olleet aiemmin miettineet sen merkitystä. Haastateltujen oli kuitenkin helppo ymmärtää mitä palveluohjauksella tarkoitetaan, vaikka kuulivat asiasta ensimmäistä kertaa. Kaikki vastaajat hetken pohdittuaan tai haastattelijan pienellä ohjauksella ymmärsivät mistä asiasta on kyse. Lisäksi vastauksista tuli esille toive keskitetystä palvelusta, että olisi vain yksi henkilö, joka tietäisi vanhusten asiat ja osaisi neuvoa. Myös palvelujen kehittäminen, koordinointi, palvelujen ja etuuksien hakeminen sekä ennakointi tulivat esiin vastauksissa.

”Tämä on kyllä (vaikea) kun yht’äkkiä tuli tämmönen... toivoisin kyllä että saisi tietoja mahdollisimman paljon siinä vaiheessa kun niitä tarvitsee”

Kysyttäessä onko sinulla aikaisempia kokemuksia palveluohjauksesta, vastasi 80 % vastaajista ei. Kaksi vastaajista olivat tietoisia vanhuksille tarjottavista palveluista, toinen aktiivisen osallistumisen kautta ja toinen hoidettuaan omaisensa asioita.

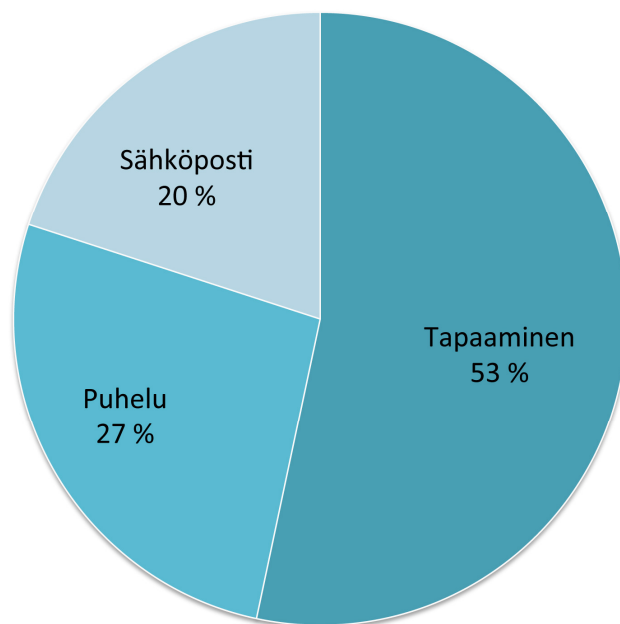
Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin minkälaista apua toivoisit palveluohjaajalta saavasi? Selvennykseksi kysymyksen yhteyteen esitettiin vielä toinen kysymys, mitkä asiat askarruttavat sinua omaisesi palvelutarpeisiin liittyen? Vastauksista päätellen omaiset kokevat palvelut melkoisena ”viidakkona”. Esiin nousi lähes jokaisessa vastauksessa toivomus tiedonsaannista liittyen ikääntyneille tarjottaviin palveluihin sekä etuuksiin. Kahdessa vastauksessa tuli myös esiin toive siitä, että tieto saadaan keskitetyksi yhdeltä henkilöltä. Esiin nousi myös palvelutarpeen arviointi sekä omaisten huomioiminen ja kuuleminen.

Apua tarvitaan kaikkeen ..riippuu ihan tilanteesta, missä kunnossa ihminen on. Ja kun ne (palvelut) on niin pirstoutuneita, niitä ei saa enää saman katon alta, on ruoka tuolta, puhtaus tuolta, puhtaus sieltä, hoito tuolta, lääkkeet sieltä. Se on ihan mysteeri miten huonokuntoinen ihminen selviää tästä rumbasta.

Kysyttäessä onko ollut aikaisemmin tilannetta jossa olisit voinut hyödyntää palveluohjaajan apua, oli 70 % vastaajista sitä mieltä, että kokee, ettei olisi tarvinnut aiemmin tietoa palveluista. Suurin osa kielteisesti vastanneista kokee omaisensa tilanteen muuttuneen niin paljon, että tarvetta palveluohjaukselle olisi. Myöntävästi vastanneet olisivat palveluohjaajan apua voineet aikaisemmin hyödyntää.

Kyllä sitä on niin hukan teillä. Kun on niin monta puhelinnumeroa, aina sanotaan että soita siihen ja siihen. Sillä mä just että on se yks ainut puhelinnumero mistä kysyä. Eikä sitä tule mietittyä palveluita ennen kun ne on ajankohtaisia.

Kysyttäessä mikä olisi paras tapa henkilökohtaiseen neuvontaan, vastaukset jakautuivat seuraavasti (kuvio 14).



KUVIO 14. Henkilökohtaisen neuvonnan tapa

Henkilökohtaisesta neuvonnasta oltiin myös sitä mieltä, että kaikki yllä mainitut kontaktit ovat varteenotettavia riippuen asian laadusta ja kiireellisyydestä.

” Tapaaminen ihan silmitysten ettei jää mitään epäselväksi, puhelimesta voi tulla väärin ymmärretyksi kun on huono kuuloisia eikä aina hoksaa.”

” Tapaaminen, kyllä ei se kirjeellä eikä puhelimesta, se jää kuitenkin leijumaan se tieto, henkilöt ei puhu samasta asiasta.”

Kysyttäessä miten ikääntyneiden palveluohjaus tulisi alueella toteuttaa ja miten palveluohjausta tulisi tehdä tunnetuksi, vastauksista tuli esille vahvasti markkinoinnin tarve palveluohjauksen tullessa uutena palveluna vanhuksille. 50 % vastaajista ehdotti, että palveluohjaajasta voisi olla esimerkiksi artikkeli paikallislehdessä. Palveluohjaaja toivottiin myös jalkautumaan sinne missä asiakkaatkin liikkuvat. Myös internet

ja painetut oppaat koettiin yhtenä väylänä, josta tietoa palveluohjauksesta voisi hakea.

” No se on, että pitää lähteä kylille kattoon missä ne vanhukset on. Ne on haettava esille kun ei ne usko että sitä apua on olemassa, kyllä se on niille vietävä missä ne vanhukset on.”

Haastattelun lopuksi annettiin mahdollisuus avoimille kommenteille tai ajatuksille palveluohjauksesta. Keskustelussa esiintyi esimerkiksi seuraavia asioita:

”Sinänsä mä oon yllättynyt että tämänkin verran menee jo eteenpäin ettei aina vaan taaksepäin mene kaikki. Kyllä tällä vanhuspuolella kehitettävää riittää.”

”Ehdottomasti tarvitaan täällä Keuruulla. Madaltaa kynnystä kysyä apua.”

”Mielenkiintoista, ihanaa. Jos tällaista ollaan suunnittelemassa niin on hyvä asia.”

”Kyllä se on tärkeää vanhuksille että ne tutustuis palveluihin jo hyvissä ajoin ettei ois myöhässä. Mutta moni ajattelee, ne ujostelee, luulee että sänkyyn laitetaan heti kun tänne tulee.”

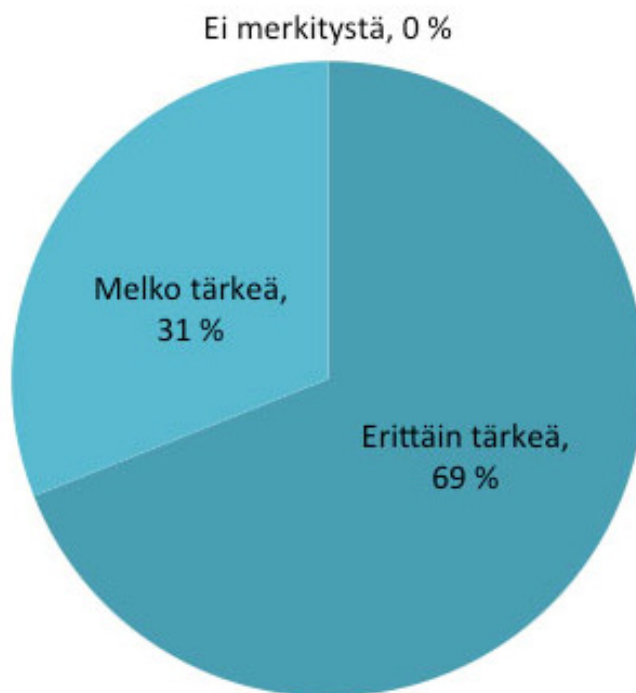
8.3 Henkilöstö

Vanhuspalveluiden henkilöstön kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin miten määrittelet palveluohjauksen? Kysymykseen oli vastattu todella hyvin, sillä vastaukseen tyhjäksi oli jättänyt vain 4 vastaajaa, eli vain reilu 5 % vastaajista. Palveluohjaajan työnkuvaksi määriteltiin yli puolessa vastauksista palveluihin liittyvä ohjaustyö. Muina tärkeinä tehtävinä esiin nousi etuuksista tiedottaminen, avustaminen hakemusten täytössä sekä palvelutarpeen selvitys. Usein oli vastattu myös että työ on ohjaus- ja neuvontatyötä, määrittelemättä sen enempää minkä alan ohjausta ja neuvontaa halutaan. 5-10 kertaa vastauksissa mainittuja asioita olivat myös asiakas-

lähtöisyys, koordinointi, palvelujen tuntemus, yhteistyö omaisten kanssa sekä seuranta.

Kysyttäessä minkälaista yhteistyötä odotat henkilöstön ja palveluohjaajan välille, selvisi että tärkeimpänä asiana mainittiin henkilöstön tiedottaminen palveluihin ja etuuksiin liittyen, 38 % vastaajista oli tätä mieltä. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin asiakaslähtöistä työskentelyä. Tärkeinä asioina mainittiin myös molemminpuolinen tiedonanto sekä avoimuus. Muita vähemmän mainittuja asioita olivat: tiivis, realistinen, helposti lähestyttävä, joustavaa, kunnioittavaa sekä asiantuntevaa. Vastaajista reilu 9% jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Kysyttäessä kuinka tärkeäksi kokisit palveluohjaajan ja muun vanhuspalvelun henkilöstön yhteistyön, vastaukset jakautuivat seuraavasti: (kuvio 15).



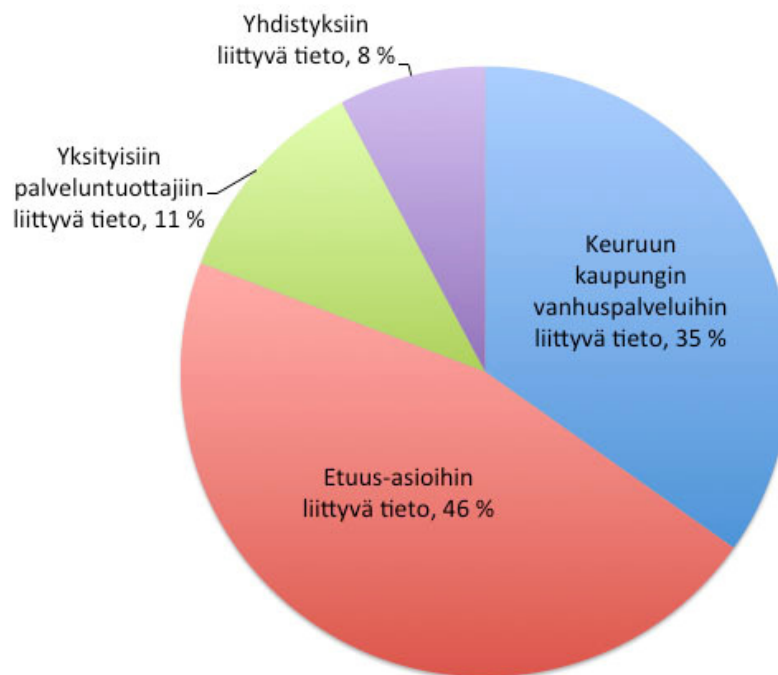
KUVIO 15 Palveluohjaajan ja henkilöstön yhteistyö

Kysyttäessä milloin/missä tilanteissa palveluohjaajaa tarvitaan, kysymyksen tyhjäksi jätti 2 vastaajaa. Selvästi tärkeimpänä, 66 % vastaajista, piti palveluohjaajaa tärkeänä silloin, kun asiakkaan tilanne muuttuu jotenkin, esimerkiksi palvelutarve kasvaa tai

muuttaa palveluasumisen piiriin. Tärkeänä pidettiin myös tilanteita, joissa asiakas tarvitsee tietoa etuuksista tai palveluista. 17 % vastaajista piti palvelutarpeen kartoitusta tärkeänä, 13 % yhteistyötä omaisten kanssa. Muita yksittäin mainittuja tilanteita joissa palveluohjaajaa henkilöstön mielestä tarvittaisiin, olisi verkostojen luominen, yhteistyö henkilöstön ja päättäjien kanssa, arjen tukeminen sekä ongelmatilanteet.

Kysyttäessä henkilöstöltä kuinka itse toimisit palveluohjaajana, saatiin vastauksia seuraavasti; Tähän kysymykseen 31 % vastaajista jätti vastaamatta. Tärkeimpänä pidettiin asiakkaiden tiedottamista, jotta he tietäisivät palveluista ja oikeuksistaan. Asiakastyö, yhteistyö henkilöstön, omaisten, ikääntyneiden ja yksityisten palveluntarjoajien kanssa oli 15-22 % vastaajista niitä menetelmiä joita itse käyttäisi. Muita tärkeinä pidettyjä toimintoja olivat arviointi/kartoitus, seuranta, oma tietämyksen ylläpitäminen, tuen tarjoaminen, motivointi, kuuntelu, palvelujen kehittäminen, moniammatillinen yhteistyö sekä verkostoituminen.

Kysyttäessä minkä tiedon kokisit olevan tärkein vanhuspalveluiden palveluohjaajalta saatu tieto, tulokset jakautuivat seuraavasti (kuvio 16).



KUVIO 16. Palveluohjaajalta saatu tieto

Kyselylomakkeen viimeisessä kysymyksessä annettiin vapaa sana mielipiteistä ja odotuksista palveluohjaukseen liittyen. 35 % vastaajista oli vastannut tähän kysymykseen.

” Jospa tämän palveluohjaajan avulla vaatimattomamminkin ihmiset saisivat sen mitä heille kuuluu.”

” Palveluohjauksen tulee olla ns. matalan kynnyksen paikka, jonne on helppo ottaa yhteyttä. Paikallinen osaaminen erittäin tärkeää.”

” Palveluohjaaja tarvitaan. Olen työssäni huomannut kuinka monet asiakkaat ovat epätietoisia palveluista ja miten niitä haetaan ja yleensäkin mitä on tarjolla ja mitä mahdollisuus saada.”

”Palveluiden suunnittelun tulee olla yksilöllistä ja lähteä palvelua tarvitsevan lähtökohdista. Tukea omatoimisuuteen ja oma-arvoisuuteen”

Avoimissa mielipiteissä tuli esille yhteistyö eri tahojen kanssa, asiakaslähtöisyys, tietotaito, aktiivisuus sekä palveluiden kehittäminen.

9 Pohdinta ja johtopäätökset

Palveluohjaus aiheena oli itselleni uusi, mutta tartuin kuitenkin haasteeseen koota aiheesta opinnäytetyön. Aluksi tuntui että tietoa palveluohjauksesta olisi vaikea hankkia, mutta lähteitä kuitenkin löytyi kiitettävä määrä. Koen palveluohjauksen uutena, mutta helposti ymmärrettävänä asiana. Opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus myös itselle. Haastatteluja tehdessä vastaajista juurikaan ei osannut suoraan vastata siihen kysymykseen mitä palveluohjaus on, mutta pystyivät kuitenkin luomaan jonkinlaisen mielikuvan asiasta ilman todellista tietoa.

9.1 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä odotuksia keuruulaisilla ikääntyneillä ja heidän omaisillaan on palveluohjauksesta. Tutkimuksessa haastateltiin kymmentä ikääntynyttä ja kymmentä omaista. Tehdyn tutkimuksen avulla saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Ikääntyneiden kohdalla suurin osa vastaajista toivoi voivansa asua itsenäisesti tai palvelujen turvin mahdollisimman pitkään kotona. Haastatteluun vastanneista ikääntyneistä suurin osa ei ollut vielä miettinyt mitä palveluita on olemassa ja mistä niitä tulisi hankkia. Palveluohjaajan toivottiin olevan helposti tavoitettavissa. Ikääntyneiden vastauksista ilmeni myös se, että palveluihin liittyvää tietoa lähdetäisiin hakemaan useista eri lähteistä. Tähän ongelmaan pystytään palveluohjaajan avulla vastaamaan. Palveluohjauksen avulla voidaan laskea kynnyksestä palveluiden hankkimiseen, kun tiedetään selvästi mistä lähdetäisiin apua kysymään. Ikääntyneiden haastatteluista ilmi tuli myös se, että omaisten apuun ja tietoon turvaudutaan erittäin paljon. Palveluohjauksen kautta pystytään tarjoamaan tukea myös omaisten kysymyksissä.

Omaisten kohdalla vastauksista ilmeni se, että palveluita ei oltu juurikaan mietitty edeltäen, vaan vasta sitten, kun ikääntyneen elämäntilanteessa tapahtunut muutos

on antanut suuntaa sille, että palveluita on lisättävä tai muutettava. Haastateltujen omaisten suhteessa vanhuksiin oli havaittavissa myös elämäntilanteen muutos, esimerkiksi palveluasumiseen muuttaminen ja sitä kautta omaisten kiinnostus palveluista. Tutkimushaastatteluja tehdessä ilmeni, että noin puolet vastaajista oli muistisairaana ikääntyneen omaisia. Tutkimuksessa tuli selvästi esiin myös muistisairaiden ikääntyneiden määrän mahdollinen kasvu, jota on tulevaisuudessa ennustettu tapahtuvan. Omaiset kokivat palveluohjauksen tärkeänä ja positiivisena uudistuksena vanhuspalveluiden tarjontaan. Palvelut ja etuudet koettiin pirstaleisiksi ja vaikeasti itse hallittaviksi. Tärkeänä pidettiin sitä, että voidaan keskitetysti yhden henkilön kanssa käydä läpi kaikki palveluihin liittyvät asiat.

Omaisten vastauksista tuli esiin myös palveluohjauksen markkinointi sekä palveluohjaajan toimiminen ikääntyneiden lähettyvillä. Tekemällä vanhuspalveluiden palveluohjausta tunnetuksi ikääntyneille ja heidän omaisilleen, pystytään ikään kuin tulemaan asiakkaita vastaan ja tarjoamaan heille helppoa väylää löytää vastauksia kysymyksiinsä.

Omaisten roolin tärkeys tuli esiin myös ikääntyneiden haastatteluissa, sillä usein ikääntyneet vastasivat omaisten hoitaneen asioita heidän puolestaan. Usein palvelut saattavat mietityttää enemmän omaisia kuin ikääntyneitä, sillä he saattavat kokea suurempaa huolta ikääntyneiden omaistensa pärjäämisestä kuin ikääntyneet itse. Tästä syystä palveluohjaajan asiakasryhmästä suuri osa tulee oletettavasti olemaan ikääntyneiden omaisia.

Vanhuspalveluiden henkilöstön kyselystä esiin nousi myös palveluohjaajan tärkeys. Henkilöstö oli samaa mieltä omaisten kanssa siitä, että palveluohjaajaa koettiin tarvittavan erityisesti ikääntyneen elämän muutostilanteissa, esimerkiksi kotihoidon tai palveluasumisen tarpeen syntyessä. Ikääntyminen aiheuttaa ihmisen kehossa muutoksia, jotka vaikuttavat toimintakykyyn. Toimintakyvyn heikennyttyä vaikeutuu selviäminen päivittäisistä toiminna. (Lähdesmäki & Vornanen 2009,19.) Ennaltaehkäisevällä vanhustyöllä ja palveluohjauksella pystytään tukemaan ikääntyneen itsenäistä

elämää kotona mahdollisimman pitkään, tarjoamalla palveluja tueksi ikääntyneen arkeen.

Henkilöstön mielestä tärkeänä pidettiin sitä, että on olemassa yksi henkilö, joka tuntee vanhuspalveluiden palvelurakenteen, tietää mistä palveluja ja etuuksia haetaan sekä auttaa tarvittaessa niiden hakemisessa. Keskitetty palveluohjaus nousi esiin myös ikääntyneiden ja omaisten keskuudessa, joissa koettiin epävarmuutta siitä keneltä apua lähdetäisiin kysymään sitä tarvittaessa. Palveluohjaajan toivottiin olevan helposti lähestyttävissä ja tekevän yhteistyötä henkilöstön kanssa. Palveluohjaajan toivottiin toimivan asiakaslähtöisesti, asiakkaan etua ajatellen. Asiakaslähtöisyys nousi esiin myös palveluohjauksen teoriassa. Yksilökohtaisen palveluohjauksen lähtökohtana on asiakaslähtöinen työskentely sekä asiakkaan ja ohjaajan välinen luottamussuhde (Palveluohjaus 2011).

Palveluohjausta on tutkittu ja kehitetty viime vuosien aikana saatujen tietojen perusteella runsaasti. Tässä opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa löytyi useita yhtäläisyyksiä verrattuna aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin. Verrattaessa tämän opinnäytetyön tutkimusta Tampereen palveluohjaus tutkimukseen, tulivat molemmissa esiin palveluohjauksen asiakaslähtöisyys sekä omaisten ja henkilöstön välinen yhteistyön. Keuruulaisten mielipiteistä nousi esiin selvästi se, että palveluohjauksen haluttiin tapahtuvan asiakaslähtöisesti, asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioiden. Moniammatillista yhteistyötä asiakkaan hoito- ja tukiverkostojen kanssa pidettiin tärkeänä.

Verrattaessa Hämeenkyrön ja Keuruun tutkimuksista todettiin että molemmissa pidettiin tärkeänä sitä, että on yksi henkilö jolta kysyä ohjausta ja neuvontaa. Palvelurakennetta pidettiin sekavana ja pirstaleisena, joihin tueksi keskitetty palveluohjaus toimi hyvin ratkaisuna.

Hyvä käytäntö-palvelukokonaisuudesta ja opinnäytetyön tutkimuksesta nousi esiin palvelutarpeen ennakointi ja ennaltaehkäisevä vanhustyö. Keuruun tutkimuksessa tuli selvästi esiin se, että palveluita ei mietitä ennen kuin niitä oikeasti tarvitaan. Ennaltaehkäisevän vanhustyön ja palveluohjauksen kautta voidaan pyrkiä löytämään tähän ongelmaan ratkaisua, lisäämällä tiedotusta saatavilla olevista palveluista, esimerkiksi seniori-infon avulla.

9.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Haastattelemalla ja kyselyllä kerätty aineisto käsiteltiin täysin luottamuksellisesti. Ikääntyneiltä haastatelluilta huomioitiin ikä sekä sukupuoli, omaisilta huomioitiin sukupuoli ja suhde ikääntyneeseen henkilöön. Omaisten haastatteluissa ikä ei ollut niin merkittävässä asemassa kuin ikääntyneiden haastatteluissa. Tällä pystyttiin myös lisäämään haastateltujen yksityisyydensuojaa. Henkilöstön haastatteluissa kysyttiin iän ja sukupuolen lisäksi myös ammattia ja toimipistettä. Huomioiden vastaajien sukupuolijakauman, ei tuloksissa olisi voitu mainita suoraan vastaajan sukupuolta tai tehtävää vanhuspalveluiden piirissä. Henkilöstön ikä, sukupuoli ja ammatti käsiteltiin aineistoa kuvatessa kaikki samassa yhteydessä yksityisyyden turvaamiseksi.

Ikääntyneiden ja heidän omaistensa haastattelukysymysten tarkka pohdinta ja testaus pyrkivät varmistamaan sitä, että haastattelukysymykset ovat toimivia, ja että niiden avulla saataisiin vastaus opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen tuloksista tuli ilmi selkeästi ikääntyneiden, omaisten sekä henkilöstön odotukset ja mielipiteet palveluohjauksesta.

Tutkimuksen tiedonhankinta tehtiin käyttäen useita eri lähteitä. Näin voitiin varmistaa tiedonhankinnassa saatujen tietojen luotettavuus. Haastateltaessa ikääntyneitä ja heidän omaisiin kerrottiin ennen haastattelun alkamista mistä opinnäytetyössä on kyse ja kuka toimii työn toimeksiantajana. Henkilöstön kyselylomakkeen alussa ker-

rottiin myös kyselyn lähtökohdista. Tutkimuksessa saatu materiaali käsiteltiin luotamuksellisesti. Tutkimustulokset analysoiminen ja pohdinta toteutettiin rehellisesti jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavat.

Tutkimustuloksia voidaan mitata reliabiliteetti- ja validiteetti- käsitteillä. Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuuteen, eli käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa luotettavia vastauksia. Tutkimuksen validiteetilla eli pätevyydellä mitataan tutkimuksen kykyä selvittää sitä mitä on tarkoituksena selvittää. Validiteettia voidaan mitata vertaamalla tutkimustulosta todelliseen tietoon aiheesta. (Tutkimuksen luotettavuuden arviointi 2012).

Tutkimustulokset perustuvat satunnaisotannalla tehtyihin haastatteluihin; tutkimus ei ole reliabeeli, sillä jos tutkimus toistettaisiin eivät tutkimustulokset luultavasti olisi samanlaisia. Tutkimustuloksiin voivat vaikuttaa haastateltujen henkilöiden tiedonsaanti sekä elämäntilanteen muutokset. Palveluohjauksen alkaessa ikääntyneiden, heidän omaistensa sekä henkilöstön tietoisuus palveluohjauksesta kasvaa. Näin ollen myös tutkimustulokset saattaisivat muuttua vaikka tutkimus tehtäisiin samalla otannalla uudelleen.

Tutkimuksen validiteettiin pystyttiin vaikuttamaan kertomalla ennen haastattelun alkamista haastateltaville henkilöille missä tutkimuksessa on kyse. Näin pystyttiin varmistamaan se, että haastattelija ja haastateltava ymmärtävät käsiteltävän asian samalla tavalla. Myös aikaisempien palveluohjaustutkimusten ja tämän tutkimuksen tuloksista löytyneiden yhtäläisyyksien myötä voidaan myös todeta lisäävän tutkimuksen luotettavuutta.

9.3 Johtopäätökset

Opinnäytetyön johtopäätöksiä voidaan todeta, että on tärkeää tarjota ikääntyneille ja heidän omaisilleen helppo väylä kysyä apua palveluihin liittyvistä asioista. Palveluohjaaja toimii tärkeässä osassa ikääntyneen henkilön palveluita mietittäessä. Palve-

luohjaaja tuntee palvelurakenteen, ja pystyy ikääntyneiden toiveita kunnioittaen kertomaan hänelle palveluista ja etuuksista. Palveluohjaajaa tarvitaan myös koordinoimaan ja toimimaan yhteyshenkilönä omaisten ja vanhuspalvelujen henkilöstön välillä. Palveluohjaajan tärkeys korostuu myös siinä, että hän tuntee kokonaisvaltaisesti asiakkaansa tilanteen, ja seuraa palvelutarpeen kehitystä. Palveluohjaajan avulla pystytään paremmin kartoittamaan ja löytämään oikeat palvelut asiakkaille. Palveluohjaajasta on suuri tuki myös vanhuspalveluiden henkilöstölle. Henkilöstö pystyy helposti kysymään palveluohjaajan apua tai ohjaamaan omaiset palveluohjaajan luokse. Palveluohjaaja on tärkeä henkilö kehittämään asiakaslähtöistä työskentelytapaa vanhuspalveluissa.

9.4 Jatkotutkimusaiheet

Palveluohjauksen alkaessa uutena toimintona Keuruun kaupungin vanhuspalveluissa, olisi mielenkiintoista seurata kuinka prosessi etenee. Mitkä ovat ne asiat, joihin ikääntyneet ja omaiset eniten toivovat apua. Pitkällä aikavälillä voitaisiin miettiä sitä, kuinka palveluohjaus on muuttunut aloitusajankohdasta nykyhetkeen ajateltuna. Onko huomattavissa esimerkiksi ”sukupolven” muutos vanhuspalvelun asiakkaissa, mitä muutoksia tämä tuo palveluohjaukseen ja palvelurakenteeseen ylipäätään sekä kuinka ikääntyneiden määrän kasvu vaikuttaa näihin asioihin.

LÄHTEET

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. Stakes.

Case Management Knowledge. CCMC 2012. Viitattu 29.2.2012.

<http://www.cmbodyofknowledge.com/CaseManagementKnowledge/tabid/159/Default.aspx>

Ehkäisevä vanhustyö ja palveluohjaus. ProMenPol-tietokanta 2010. Viitattu

29.2.2012 <http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/palveluohjaus.pdf>

Elinajan odote 1751-2010. Duodecim 2012. Viitattu 19.3.2012

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ldk00474

Engeström, Y., Niemelä, A-L., Nummijoku, J., Nyman J. (toim.) Lupaava kotihoito. Uusia toimintamalleja vanhustyöhön. 2009. PS-kustannus.

Ennaltaehkäisevät kotikäynnit ja palveluohjaus - Hyvä käytäntö. Viitattu 12.3.2012.

<http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/palveluohjaus.pdf>

Eskoo. Palveluohjaus hankkeet. <http://www.eskoo.fi/default.aspx?id=226> Viitattu 23.2.2012.

Heikkinen, E., Rantanen, T. (toim.) 2010. Gerontologia. 2.-3.p. Duodecim.

Heikkilä, J., Heikkilä, K. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. 2005. WSOY

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.p. Kirjayhtymä.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus – Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes.

ICF. WHO 2012. Viitattu 26.1.2012. <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

ICF luokitus. Viitattu 23.2.2012. <http://www.rehab-scales.org/international-classification-of-functioning-disability-and-health.html>

ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. WHO, Stakes 2011.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Viitattu

7.12.2011 <http://pre20090115.stm.fi/ka1202801063405/passthru.pdf>

Ikähorisontti – uudet palvelukonseptit. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2009. Viitattu 29.12.2011. <http://www.stakes.fi/NR/rdonlyres/CE05A09E-5F01-4FC3-8D85-85393A3B9F63/15167/Uudetkonseptit8920094.pdf>

Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Viitattu 29.12.2011. <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2004/j33-ikaantyminen-voimavarana/pdf/fi.pdf>

Karisto, A. Mitä on kolmas ikä? Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2004. Viitattu 13.2.2012. http://www.stkl.fi/jarjestojohto_karisto.html

Keuruun kaupungin vanhuspoliittinen strategia n.d. 2011 Viitattu 28.10.2011 <http://www.keuruu.fi/fileadmin/Tiedostot/Vanhuspalvelut/Vanhusstrategia2011.pdf>

Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S., Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. 1.p. Vanhustyön keskusliitto.

L 28.1.1972/66 Kansanterveyslaki. Finlex 2010. Viitattu 7.12. 2011 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>

L 17.9.1982/710 Sosiaalihuoltolaki. Finlex 2010. Viitattu 7.12.2011 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

L 17.8.1992/785 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 4.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

L 17.3.1995/365 Kuntalaki. Finlex 2009. Viitattu 7.12.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>

L 22.9.2000/812 Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta. Viitattu 4.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 6.6.2003/434 Hallintolaki. Viitattu 4.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L 13.6.2003/497 Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. Viitattu 4.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>

L 2.3.2007/223 Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta. Viitattu 4.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070223>

Luonnos laiksi iäkkään henkilön sosiaali- ja terveysturvan saannin turvaamisesta. STM 2011. Viitattu 18.11.2011 http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2664824&name=DLFE-15130.pdf

Lyyra, T.-M., Pikkarainen, A., Tiikkainen, P. (toim) 2007. Vanheneminen ja terveys. Edita.

Lähdesmäki, L., Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tuki-jana. 1.p. Edita.

Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Sosiaalityöntekijäin liitto R.y.

Palveluohjaus. THL 2011. Viitattu 8.11.2011 http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/palveluohjaus/mita_on_palveluohjaus/

Pietiläinen, E., Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. 1.p. Kehitysvammaliitto.

Päivärinta, E., Haverinen R. 2002. Ikäihmisten hoito ja palvelusuunnitelma. Stakes

Liikanen, H-L. Gerontologisen sosiaalityön menetelmä. Teoksessa Vanhuus ja sosiaalityön. Toim. Seppänen, M., Karisto, A., Kröger, T. 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. PS-kustannus, 69-91.

RAI- järjestelmä 2010. Stakes. Viitattu 7.12.2011 <http://info.stakes.fi/finrai/FI/raijarjestelma.htm>

Sihvonen, A-P., Martelin, T., Koskinen, S., Sainio, P., Aromaa, A. Sairastavuus ja toimintakykyinen elinaika. Gerontologia 2.-3.p. Duodecim.

Satka, M., Pohjola, A., Rajavaara, M. (toimi). Sosiaalityö ja vaikuttaminen. 2003. Leena Hyttinen, Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. SoPhi.

Seniори-info Jyväskylä. Jyväskylän kaupunki 2011. Viitattu 31.10.2011 <http://www.jyvaskyla.fi/seniори-info/>

Sosiaalihuoltolaki 1982/710. Viitattu 4.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Sulkava, R. Muistisairaudet. Teoksessa Geriatria. Toim. Tilvis, R., Pitkälä, K., Stranberg T., Sulkava, R., Viitanen, M. (toim) 2010. 2. p. Duodecim., 121-145.

Suomen kuntaliitto 2002. Ehkäisevät kotikäynnit vanhuksille 1.p.

Säikkä, M. 2007. Keskellä seniorin arkea. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.1.2012 <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17808/TMP.objres.469.pdf?sequence=2>

Tilastokeskus. Väestö ikäryhmittäin. Viitattu 27.3.2012.

http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tau_001_fi.html

Tilvis, R. Vanhenemismuutokset. Teoksessa Geriatria. Tilvis, R., Pitkälä, K., Stranberg T., Sulkava, R., Viitanen, M. (toim) 2010. 2. p. Duodecim., 20-61

Tilvis, R. Sydän- ja versuonisairaudet. Teoksessa Geriatria. Tilvis, R., Pitkälä, K., Stranberg T., Sulkava, R., Viitanen, M. (toim) 2010. 2. p. Duodecim, 97-120.

Toimintakykykymittareiden käyttö ikääntyneen palvelutarpeen arvioinnissa. Päivi Vuotilainen & Marja Vaaramaa 2005. Stakes raportteja 7/2005. Viitattu 1.12.2011

http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/C5A46E2E-60E8-410E-8E22-7B5072635105/1336/Raportti_Toimintakykykymittareidenk%C3%A4ytt%C3%B6ik%C3%A4%C3%A4ntyneide.pdf

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5.p., uud. p. Tammi

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Virtuaali ammattikoulu 2012. Viitattu 6.4.2012.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>.

Vaarama, M., Hurskainen, R. 1993. Hyvään vanhuuteen 1990- ja 2000- luvuilla. 1.p. Stakes. Raportteja 92.

Vaarama, M., Noro, A. Vanhusten palvelut. Duodecim 2005. Viitattu 23.2.2012.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00058

Vanhemman väen valintatalo. Ikäkeskus Seinäjoki. Viitattu 7.12.2011.

<http://www.seinajoki.fi/ikakeskus/>

Vanhuspolitiikka. STM. Esitteitä 1999:4. Viitattu 12.12.2011.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/vanhuspo/vanhpo4.htm>

Vuotilainen, P., Vaarama, M. 2005. Toimintakykykymittareiden käyttö ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa. Stakes. Raportteja 7/2005 Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T., Mäkelä, J. 2011. Onnistuu ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Edita.

LIITTEET

Liite 1

Kysymysluonnokset ikääntyneille

Sukupuoli

Ikä

Mitä palveluja käytät

ei lainkaan kosketusta vanhuspalveluihin

lähellä kosketuspintaa vanhuspalveluihin

käyttää vanhuspalveluita

Mistä haluaisit lisää tietoa?

Missä kysymyksissä palveluohjaaja voisi sinua auttaa?

Onko sinua aikaisemmin mietityttänyt jokin palveluihin liittyvä asia, jota olisit voinut kysyä palveluohjaajalta?

Mikä on palvelutarve, jonka oletat että sinulle voisi tulla?

Millaisia palveluita voisit kuvitella tarvitsevasi?

Jos tarvitsisit apua päivittäisissä toimissa, mistä lähtisit apua kysymään?

Miten toivoisit palveluohjaajan olevan tavoitettavissa? (puhelu, tapaaminen..?)

Mistä toivoisit saavasi tietoa palveluohjaajasta?

Kysymysluonnokset omaisille

Miten määrittelet/ ymmärrät palveluohjauksen?

Minkälaista apua toivoisit palveluohjaajalta saavasi?

Mitkä asiat askarruttavat sinua omaisesi palveluntarpeisiin liittyen?

Onko aikaisemmin ollut tilannetta jossa olisit voinut hyödyntää palveluohjaajan apua?

Henkilökohtaisen neuvonnan tapa? (Sähköposti, puhelu, tapaaminen)

Miten ikääntyneiden palveluohjaus tulisi alueella toteuttaa?

Kuinka palveluohjausta tulisi tehdä tunnetuksi?

Liite 2

Henkilöstön kyselylomake

Tammikuu 2012

Hei!

Keuruun kaupungin vanhuspalveluissa ollaan valmistelemassa palveluohjaajan viran perustamista. Palveluohjaukseen liittyen vanhuspalveluissa tehdään tällä hetkellä opinnäytetyötä. Opinnäytetyön aiheena on selvittää mitä odotuksia ikääntyneillä ja heidän omaisillaan on palveluohjauksesta. Tämän kyselylomakkeen on tarkoituksena toimia tukena opinnäytetyön tekemisessä sekä palveluohjauksen kehittämässä. Vanhuspalvelujen henkilöstön mielipide palveluohjauksesta on meille tärkeä.

Kiitos vastauksistanne!

Lomakkeen palautusohje:

Kysely

Ikä _____

Toimenkuva/ työtehtävä _____

Toimipiste _____

Miten määrittelet palveluohjauksen?

Minkälaista yhteistyötä odotat henkilöstön ja palveluohjaajan välille?

Kuinka tärkeäksi kokisit palveluohjaajan ja muun vanhuspalveluiden henkilöstön yhteistyön? Merkitse sopivin vaihtoehto

Erittäin tärkeäksi

Melko tärkeäksi

Ei merkitystä

Missä tilanteessa palveluohjausta tarvitaan?

Miten itse toimit palveluohjaajana?

Minkä kokisit olevan tärkein vanhuspalveluiden palveluohjaajalta saatu tieto?

Merkitse sopivin vaihtoehto

Keuruun kaupungin vanhuspalveluihin liittyvä tieto

Etuus-asioihin liittyvä tieto

Yksityisiin palveluja tarjoaviin yrityksiin liittyvä tieto

Yhdistykseen liittyvä tieto

Vapaa sana mielipiteistä ja odotuksista joita toivoisit palveluohjauksesta: