



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

TIINA SUONPÄÄ

## **Asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio**

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän  
vanhuspalvelualueen palvelutarpeen arviointi

VANHUSTYÖN KOULUTUSOHJELMA  
2021

Tekijä Suonpää, Tiina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2021
	Sivumäärä 28	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi <b>Asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio</b>		
Tutkinto-ohjelma Vanhustyön koulutusohjelma		
<p>Uuden hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2020–2023 laatusuosituksen mukaan asiakas- ja palveluohjauksella on erityisen tärkeä rooli hyvinvointia ja terveyttä edistävässä työssä. Keskitettyä asiakas- ja palveluohjauksen mallia on kehitetty Hallituksen kärkihankkeessa: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Asiakas- ja palveluohjauksen tavoitteena on helpottaa ikäihmisiä palveluiden ja tukien hakemisessa sekä koordinoita palveluiden oikea-aikaisuutta palvelutarpeen mukaan.</p> <p>Tämän projektiluonteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjaukseen monipuolinen ja kattava perehdytyskansio käytännön työn helpottamiseksi.</p> <p>Projektin tuotoksena syntyi Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio. Perehdytyskansio helpottaa uusia palveluohjaajia ja palveluohjaajia sijaistavia työntekijöitä työnteossa ja Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalveluiden prosessien sisäistämisessä. Perehdytyskansio toimii myös palveluohjaajien työssä muistivihkona, josta voidaan tarkistaa ajantasaisia yhteystietoja sekä vanhuspalvelualueen palvelupolkuja. Perehdytyskansion sisältö kattaa tietoja muun muassa vanhuspalveluiden prosessienkulusta, tärkeitä yhteystietoja, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalveluiden yksiköiden tietoja sekä vanhuspalvelualueen palveluiden kriteerejä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa käsiteltiin palveluohjausta, keskitettyä asiakas- ja palveluohjauksen KAAPO-mallia, palvelutarpeen arviointia, sekä perehdytystä.</p>		
<p><u>Asiasanat</u>          palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi, perehdytys, ikäihminen</p>		

<p>Author Suonpää, Tiina</p>	<p>Type of Publication Bachelor's thesis</p>	<p>Date November 2021</p>
	<p>Number of pages 28</p>	<p>Language of publication: Finnish</p>
<p>Title of publication <b>Customer and case management orientation folder</b></p>		
<p>Degree program Bachelor of Elderly Care</p>		
<p>According to new quality recommendation to guarantee a good quality of life and improved services for older persons 2020–2023, customer and case management have a very important role in the work to promote well-being and health. Centralised customer and service guidance has been developed in the government's key project: Improve home care for the elderly and validate informal care of all ages. The purpose of customer and case management is to make applying for services and support easier and to coordinate correct timeliness of services on the basis of customers' assessed service needs.</p> <p>The purpose of this project-type thesis was to create a versatile and comprehensive orientation folder for the customer and case management of the welfare district of Forssa in order to facilitate practical work.</p> <p>The output of the project came the Customer and case management orientation folder of welfare district of Forssa. The orientation folder will make it easier for new case managers and employees replacing case managers to work and internalize the elderly services processes of welfare district of Forssa. Orientation folder also works as a notebook for case managers at work where they can check up-to-date contact information and also service routes in the elderly service area. The content of the orientation folder cover information such as the course of the elderly care services process, important contacts, contact information of elderly care unit of welfare district of Forssa and the criteria of elderly care services.</p> <p>The theoretical part of the thesis was discussed customer and case management, KAAPPO-model for centralised customer and service counselling, service needs assessment and orientation.</p>		
<p><u>Key words</u> case management, service needs assesment, orientation, elderly</p>		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 PROJEKTIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	6
3 KESKEISET KÄSITTEET .....	7
3.1 Palveluohjaus .....	8
3.1.1 KAAPO-malli .....	9
3.2 Palvelutarpeen arviointi .....	7
3.3 Perehdytys .....	10
4 PROJEKTIN TAUSTA JA TOIMINNALLINEN YMPÄRISTÖ .....	10
4.1 Projektin kohdeyhteisö .....	10
4.2 Projektin kohdeyhteisön palvelurakenne ja palvelurakennemuutokset .....	12
4.3 Palvelutarpeen arviointien määrät .....	13
4.4 Huoli-ilmoitusten määrät .....	14
4.5 Kuntoutumis- ja arviointijaksot .....	15
5 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	18
6 PROJEKTILUONTEINEN OPINNÄYTETYÖ .....	19
6.1 Perehdytyskansion tiedon kerääminen .....	20
6.2 Projektin eteneminen ja aikataulu .....	21
6.3 Opinnäytetyön eettisyys .....	22
7 PROJEKTIN TUOTOS .....	23
8 PROJEKTIN ARVIOINTI JA PÄÄTTÄMINEN .....	24
8.1 Projektin arviointi .....	24
8.2 Projektin jatkuminen ja keskeiset uudet ideat .....	25
8.2.1 Omaishoidon tuen prosessit .....	25
8.2.2 SBM-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto .....	26
8.2.3 Perehdytyskansion päivittäminen .....	26
9 POHDINTA .....	27
LÄHTEET	

## 1 JOHDANTO

Asiakas- ja palveluohjauksen tavoitteena on arvioida ikäihmisten tilanteita kokonaisvaltaisesti palvelutarpeen arviointikäynneillä. Palvelutarpeen arviointien toteuttamista ohjaavat vanhuspalvelulaki (980/2012) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Asiakas- ja palveluohjauksen tarkoituksena on helpottaa ikäihmisiä palveluiden ja tukien hakemisessa sekä koordinoita palveluita niitä tarvitseville asiakkaille palvelutarpeen mukaan.

Asiakas- ja palveluohjauksen työntekijöillä tulee olla monipuolinen osaaminen vanhuspalveluiden prosesseista, järjestöjen toiminnasta, kuntien ja muiden sektoreiden tuottamista palveluista ja tuista sekä niiden myöntämiskriteereistä. Asiakas- ja palveluohjauksen tarkoituksena on seurata kyseisten myönnettyjen palveluiden toteutumista ja tehdä niitä läpinäkyviksi. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020, 50–52.)

Tämän projektioluonteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjaukseen monipuolinen, tiivis ja työntekoa helpottava perehdytyskansio. Perehdytyskansion käyttö helpottaa uusien palveluohjaajien työntekoa sekä vanhuspalveluiden prosessien sisäistämistä. Perehdytyskansio toimii myös ”muistivihkona” palveluohjaajille heidän työssään, josta voi helposti tarkastaa tietoja vanhuspalveluiden sisällöistä.

## 2 PROJEKTIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Asiakas- ja palveluohjausta on kehitetty viime vuosina Suomessa hyvin paljon, ja kehitetään edelleen. Keskitettyä alueellista asiakas- ja palveluohjaus (KAAPO) -mallia kehitettiin vuosina 2016 - 2019 I&O-kärkihankkeessa, jossa tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen rakenne ikääntyneiden palveluissa maakuntatasolla. Tulosten mukaan kattavia asiakasohjausyksiköitä oli vain viisi, palveluiden myöntämiskriteereissä oli kunnittaisia eroja, yleisimmin asiakkaan tilanteen muuttumisesta ilmoitti palveluntuottaja, asiakasohjaajille toivottiin omaa koulutusohjelmaa, suurin asiakasohjaajina työskentelevä henkilöstöryhmä oli sairaanhoitajat sekä tietojärjestelmiä tulisi kehittää asiakasohjausta tukeviksi. (Terveyden ja hyvinvointilaitoksen www-sivut 2021.)

Palvelutarpeen arviointi on kirjattu vanhuspalvelulakiin (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 15 §) ja tässä asiakas- ja palveluohjaus on keskeisessä asemassa ikäihmisten palveluissa.

Palvelutarpeen arviointeja toteutetaan avuntarpeessa oleville aikuisille, ikäihmisille tai omaishoidontuen piiriin kuuluville asiakkaille. Palvelutarpeen arviointipyyntöjä tulee monista eri paikoista, muun muassa: asiakkaat itse hakeutuvat palveluiden piiriin, omaiset ja tuttavat ottavat yhteyttä, sekä huoli-ilmoitusten kautta yhteydenottoja tehdään myös nimettömästi. Sairaalasta kotiutuessaan asiakkaille toteutetaan tarvittaessa palvelutarpeen arviointi, jonka sairaalan sosiaalityöntekijä pyytää.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava lain mukaan viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaanomainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos avuntarpeessa oleva henkilö on yli 75-vuotias tai jos avuntarpeessa olevan henkilö on oikeutettu vammaisuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaiseen ylimpään hoitotukeen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§).

Palvelutarpeen arvioinnit toteutetaan kokonaisvaltaisesti, asiakasta kunnioittaen. Palvelutarpeen arviointiin liittyy paljon erilaista asiasisältöä ja palvelutarpeen arvioinneista kirjataan tietoja potilastietojärjestelmän (Lifecare) lisäksi moneen eri paikkaan, josta palveluohjaajat ja yhteistyökumppanit (kotihoito, kuntoutustiimi yms.) voivat seurata asiakkuuden toteutumista ja asiakkaan palveluiden kestoa ja tarvetta.

### 3 KESKEISET KÄSITTEET

#### 3.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan iäkkään henkilön arkisuoriutumisen kattavaa, moniammatillista, kokonaisvaltaista ja luotettavaa arviointia palvelujen ja/tai tukien saamiseksi. Palvelutarpeen arviointien tavoitteena on saada kokonaisvaltainen kuva asiakkaan nykytilasta sekä hänen toiveistaan ja tavoitteistaan (Crook, Harkey, Sminkey & Sortedahl 2017, 5). Palvelutarpeen arvioinnin toteuttavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset yhdessä iäkkään henkilön ja/tai hänen edustajansa kanssa. Iäkkään henkilön omaisen tai läheisen osallistuminen arviointiin on suotavaa, mutta ikäihminen saa päättää muiden osallistumisesta itse (Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä 2020, 7).

Iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeen arviointien teko on kirjattu vanhuspalvelulakiin (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012) sosiaalihuoltolakiin (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301,) sekä terveydenhuoltolakiin (Terveydenhuoltolaki 2010/1326). Palvelutarpeen arviointi tulee lain mukaan tehdä kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja viipymättä, ja se on saatettava loppuun viivästyksettä sekä kiireettömissä tapauksissa palvelutarpeen arvioinnit on suoritettava seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta (Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä 2020, 7). Palvelutarpeen arviointi on ikäihmisten kohtaamista ammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti. Kattavasti tehty palvelutarpeen arviointi vaikuttaa ikäihmiseen ja

hänen tulevaisuuteen positiivisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa onkin tärkeää ennakoita ja suunnitella palveluita oikea-aikaisesti, jotta ikäihmisten elämä ja sen olosuhteet olisivat mahdollisimman laadukkaita.

Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-työvälinettä, jolla pystytään selvittämään ikäihmisen kokonaisvaltainen tilanne laajasti ja monipuolisesti. RAI-arviointi sisältää kysymyksiä muun muassa toimintakyvystä ja sen heikkenemisen riskitekijöistä sekä asiakkaan voimavaroista ja tarpeista. Arvioinnissa selvitetään myös läheisavun saantia ja omia tavoitteita. RAI-arviointi tehdään aina yhdessä iäkkään henkilön kanssa. Lisäksi ikäihmisen suostumuksella arvioinnissa toivotaan olevan mukana myös omaisia/läheisiä (Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä 2020, 14). Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012) määrittää, että kuntien tulee ottaa RAI-arviointi palvelutarpeen arvioinnin työvälineeksi viimeistään 1.4.2023 (Terveiden ja hyvinvointi laitoksen www-sivut 2021). RAI-arviointi on asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti arvioiva työkalu, jonka tärkeimpiä mittareita ovat arkisuoriutumisen (ADL\_H), välinetoimintojen (IADL), kognition (CPS) ja palveluntarpeiden mittauksen (MAPLe) osa-alueet. Näiden validoidujen ja luotettavien mittareiden avulla pystytään selvittämään asiakkaan heikentyneitä toiminnan osa-alueita, mutta myös asiakkaan voimavarot.

### 3.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on tärkeä osa lakisäateistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012) etenkin ikäihmisten palveluissa (Rissanen, Ristolainen & Tiilikainen 2018, 252). Palveluohjaus ohjaa ja neuvoo ikääntyneitä palveluiden saamisessa sekä toimii niin sanottuna ”portinvartijana” palveluiden keskiössä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulmasta. Palveluohjaus voi olla ikääntyneiden kohdalla ohjausta ja neuvontaa tai pidempiaikainen prosessi, joka kuljetaan yhdessä ikäihmisen kanssa, prosessia koko ajan arvioiden ja muokaten. Tarkoituksena on, että asiakas kokee palveluohjauksen kontaktoinnin yhtenä yhteydenottona, ja palveluohjaus avustaa yhteydenotosta eteenpäin; arvioidaan, ohjataan omaehtoiisiin



ratkaisuihin mm. järjestötoiminnan piiriin, avustetaan erilaisten tukien hakemisessa sekä ohjataan ikäihminen oikea-aikaisten ja oikeanlaisten palveluiden piiriin (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020, 51). Palveluohjauksen paikka on siis koti- ja laitoshoidossa, mutta erityisesti niitä ennen ja niiden välissä. Palveluohjaus on toimintaa koko sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmässä, sen eri toimijoiden ja organisaatioiden sekä siellä työskentelevien ammattikuntien rajapinnoilla. Palveluohjaaja työskentelee asiakkaan ja palvelujärjestelmän välisissä arviointien, käytettävissä olevien palvelujen ja taloudellisten toimintaehtojen ”jännitekentässä” (Palveluohjauksen käsikirja 2013, 12).

Asiakkaat hyötyvät palveluiden koordinoinnista, sekä ikääntyneiden kohdennettuja palvelukokonaisuuksia tavoitteellisesti johtamalla varmistetaan ikääntyneille arjen pärjäämistä tukeva sekä taloudellinen palvelukokonaisuus (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020, 52). Palveluohjauksella on näihin suuri merkitys vanhuspalveluiden palvelurakenteessa.

Palveluohjaus on ennen kaikkea asiakkaan etua ja asemaa korostava työtapa, joka perustuu luottamukselliseen asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen suhteeseen. Ikäihmisten kanssa palveluohjaus on jossain määrin samanlaista, mutta palveluohjauksen sisältöön vaikuttaa asiakkaan elämän tilanne, voimavarat ja tavoitteet (Hänninen 2007, 11).

### 3.2.1 KAAPO-malli

KAAPO-malli on keskitetty asiakas- ja palveluohjauksen malli. Keskeistä mallissa on niin sanottu yhden luukun periaate; asiakkaan ei tarvitse tietää mitä palvelua tai tukea hän on hakemassa, vaan yksi yhteydenotto riittää ja täten asiakkaan tilanne arvioidaan kattavasti. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle arvioidaan asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut.

Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen mallin tarkoituksena on sujuvoittaa palveluiden kohdentumista asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, helpottaa ja neuvoa palveluita hakevien ja jo niitä saavien elämää. Keskitetty asiakas- ja palveluohjauksen tarkoi-

tuksena on ohjata asiakasvirtoja ja kohdentaa palvelut niitä tarvitseville. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen mallin kautta kohdentuu henkilöstöä sekä kustannuksia suunnitellusti ja noudatetaan yhteneväisiä linjauksia. Tavoitteena on tehdä läpinäkyväksi palvelut ja tuet, jota alueella on saatavilla sekä kriteerit, joilla palveluita voidaan myöntää. Tavoitteena on myös varmistaa ja seurata myönnettyjen palveluiden toteutumista sovitusti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 13.)

### 3.3 Perehdytys

Työntekijät ovat oikeutettuja hyvään ja kattavaan perehdytykseen (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14§) ja perehdyttämisen tueksi on hyvä olla kirjallinen suunnitelma. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa, sekä minimoi riskiä virheiden syntymiseen. Perehdytyksen voidaan nähdä myös lisäävän työntekijän sitoutumista työpaikkaansa ja vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta (Hyvä perehdytys -opas 2007, 8). Kun perehdytys on tehty laadukkaasti ja työntekijällä on käytössään perehdyttämiskansio, hänen on helpompi ja varmempi tehdä työtään sekä suoriutua työtehtävistään. Työntekijän on myös helpompi perehdyttää uutta työntekijää, jos käytössä on perehdytyskansio, jotta säästetään aikaa esimerkiksi muistiinpanojen tekemisiltä ja tieto perehdytettävästä tiedosta ei ole pelkästään työntekijän muistin varassa. Työn mielekkyys on varmempaa jos työntekijä toimii itsevarmasti työtehtävissään ja saa onnistumisen kokemuksia työstään. Itse oppiminen työympäristössä on niin sanottuna rikkaus, oppimista tapahtuu työpaikoilla monilla tavoin ja erilaiset dokumentit (esimerkiksi perehdytyskansio) edesauttaa oppimista. (Kupias & Peltola 2019.)

## 4 PROJEKTIN TAUSTA JA TOIMINNALLINEN YMPÄRISTÖ

### 4.1 Projektin kohdeyhteisö

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueeseen kuuluu viisi eri kaupunkia/kuntaa; Forssan kaupunki, Humppilan kunta, Jokioisten kunta, Tammelan kunta

sekä Ypäjän kunta. Koko Forssan seutukunnan väkiluku vuonna 2020 oli 32 365 henkilöä, joista 29,8 % oli 65vuotta täyttäneitä sekä 13 % 75vuotta täyttäneitä (Tilastokeskuksen www-sivut 2021). Asiakas- ja palveluohjauksen asiakaskunta koostuu pääasiassa ikääntyneistä sekä toimintakyvyltään heikentyneistä asiakkaista. Vastaava osuus koko maassa oli 9,4 %. Seudun ikärakenne on siis muuta maata haasteellisempi. (Forssan seudun suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi - luonnos, 5.)

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä ikäihmisten palvelutarpeen arvioinneista vastaa vanhuspalveluiden asiakas- ja palveluohjaus. Asiakas- ja palveluohjaus toimii koko Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella, tuottaen tasavertaisia ja asiakaslähtöisiä palvelutarpeen arviointeja ikäihmisille. Asiakas- ja palveluohjauksessa työskentelee palveluohjauksen päällikön lisäksi kuusi palveluohjaajaa. Palveluohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosionomeja tai geronomeja. Useilla palveluohjaajista on asiakas- ja palveluohjauksen erikoisammattitutkinto. Opinnäytetyön tekijä toimii asiakas- ja palveluohjauksessa palveluohjaajana. Palveluohjaajat tekevät laajoja palvelutarpeen arviointeja ikäihmisille koko Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella. Palvelutarpeen arviointeja tehdään uusille sekä vanhoille asiakkaille, asiakkaan tilanteesta riippuen.

Noin joka neljäs 75 -vuotta täyttänyt tarvitsee säännöllisiä palveluja (kotihoito ja/tai ympärivuorokautinen hoito) johtuen toimintakyvyn heikkenemisestä. Suurin palvelutarve on useammalla ikääntyneellä vasta 85 vuoden iässä, sillä noin puolet tästä ikäryhmästä tarvitsee ulkopuolista apua arkeensa. Palveluiden tarve on suurimmillaan viimeisten elinvuosien aikana. Forssan seudulla maan keskimääräisen arvon ylittävät useammassa kunnassa sepelvaltimotauti-, syöpä-, tapaturma- sekä tuki- ja liikunta-elinsairausindeksit. Kaikissa seutukunnan kunnissa ikävakioitu dementiaindeksi on kuitenkin maan keskimääräistä arvoa matalampi. (Forssan seudun suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi - luonnos, 8.)

Forssan seudulla 75 vuotta täyttäneiden palveluiden tarve on valtakunnallista tasoa, noin joka neljännes tarvitsee säännöllisesti palveluita tai apua toimintakyvyn heikentymisen johdosta. Kuitenkin Forssan seudun kuntien välillä on suuriakin eroja palve-

luiden tarpeessa, Forssassa palveluiden tarvetta on hieman vajaalla neljänneksellä ja muissa kunnissa hieman yli neljänneksellä.

#### 4.2 Projektin kohdeyhteisön palvelurakenne ja palvelurakennemuutokset

Forssan seudun ikääntyneiden palveluiden rakenne on ollut hyvin ”raskas”, ja palvelurakennetta onkin systemaattisesti ryhdytty muuttamaan kevyempään suuntaan syksystä 2019 lähtien. Asiakas- ja palveluohjauksessa on lähdetty kehittämään toimintoja siten, että ohjausta ja neuvontaa saisi seudulla monipuolisemmin, myös sähköisesti ja täten luotiin parempaa ohjausta ja neuvontaa sisältävät Forssan seudun hyvinvointi kuntayhtymän internetsivut. Samalla ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen kohdistuvaa lisääntyvää kuormitusta on pyritty nykyisillä resursseilla vastaanottamaan jo tässä vaiheessa organisoimalla asioita uudella tavalla. Muun muassa organisoimalla asiakaslähtoisempää yhteistyötä muiden palvelualueiden kanssa, esimerkiksi omaishoidon tuen vastuut on jaettu kuntayhtymän toimijoiden sisällä osaamisen ja asiakaskunnan mukaisesti.

Syksyllä 2019 Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueen kotihoidoissa ryhdyttiin käyttöönottamaan valtakunnallisesti tunnettuja kuntoutumis- ja arviointijaksot. Fysioterapeuttien vakansseja perustettiin, sekä luotiin kuntoutustiimi. Kuntoutumis- ja arviointijaksot tukevat palvelurakennemuutosta, jaksot edeltävät nykyään lähes aina säännöllisten palveluiden myöntämistä. Kuntoutumis- ja arviointijaksoilla pyritään tarkemmin arvioimaan asiakkaan toimintakykyä ja palveluiden tarvetta sekä vaikuttamaan niihin positiivisesti. Syksyllä 2019 myös asumispalveluissa kuntoutushenkilöstöä koottiin uudella tavalla ja Winkkeli-lyhytaikaisyksikössä käynnistettiin kuntoutumis- ja arviointijaksot asiakkaille, jotka eivät voi niitä kotona toteuttaa.

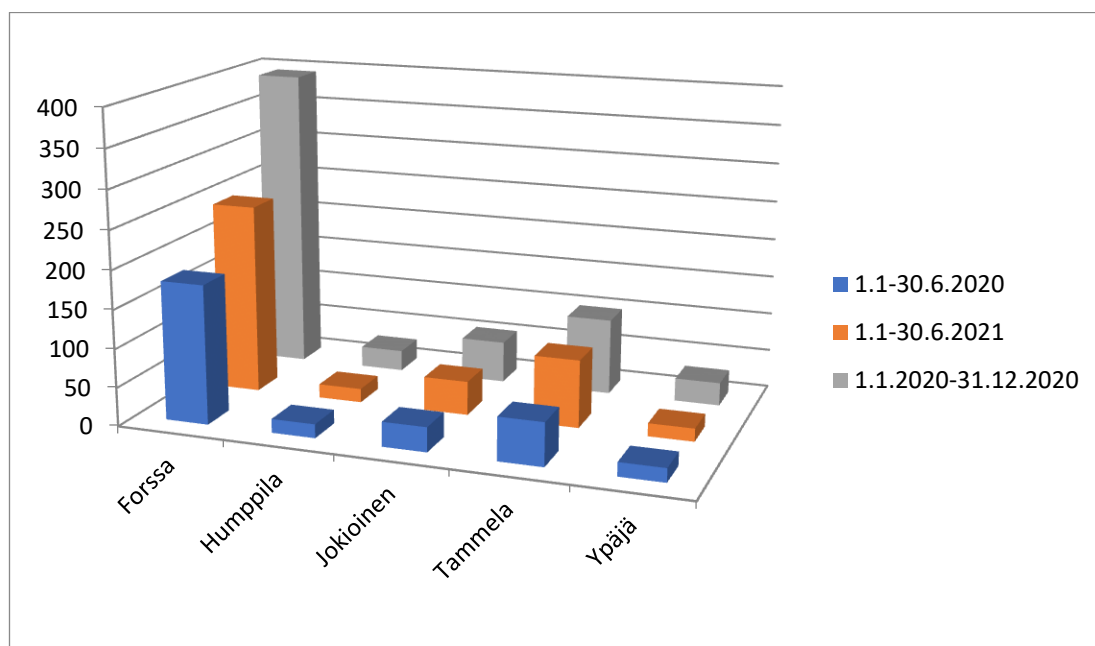
Kotihoidossa on myös otettu käyttöön etähoivakäynnit (kuvapuhelin). Toiminta aloitettiin pilottina 25 laitteella touko-marraskuussa 2020 ja toiminta vakiinnutettiin joulukuusta 2020 alkaen. Asumispalveluissa on ryhdytty toteuttamaan suunniteltua palvelurakennemuutosta. Muutoksen aikana vuodesta 2019 vuoteen 2024 mennessä tavoitellaan sitä, että seudulla laitospalvelumuotoa ei olisi ja tarjolla olisi enemmän lyhytaikaishoitoa sekä ympärivuorokautisen hoivapaikkojen määrä laskisi. (Forssan

seudun suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi - luonnos, 17–22.)

#### 4.3 Palvelutarpeen arviointien määrät

Palvelutarpeen arviointien määrät kasvavat valtakunnallisesti koko ajan, johtuen ikääntyvän väestön rakenteen muutoksesta. Palvelutarpeen arviointien määrien kasvaessa tulee kuitenkin muistaa asiakaslähtöisyys ja palveluita tulee suunnitella huolellisesti, jotta palvelut olisivat asiakkaan toimintakykyä parhaiten tukevia. Monipuolinen ja kattava toimintakyvyn, palvelutarpeen ja hoidontarpeen arviointi on tehtävä huolella, jotta pystymme toimimaan laatusuositusten mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnin määrien kasvaessa on kiinnitettävä huomiota eri asiointimuotoihin sekä tietoa tulisi olla saatavilla helposti sähköisesti (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020, 54).

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjaus on pitänyt tilastoja johdonmukaisesti palvelutarpeen arviointien määrästä. Alla oleva kuvio (kuvio 1.) kertoo selkeästi palvelutarpeen arviointien määrien kasvusta.

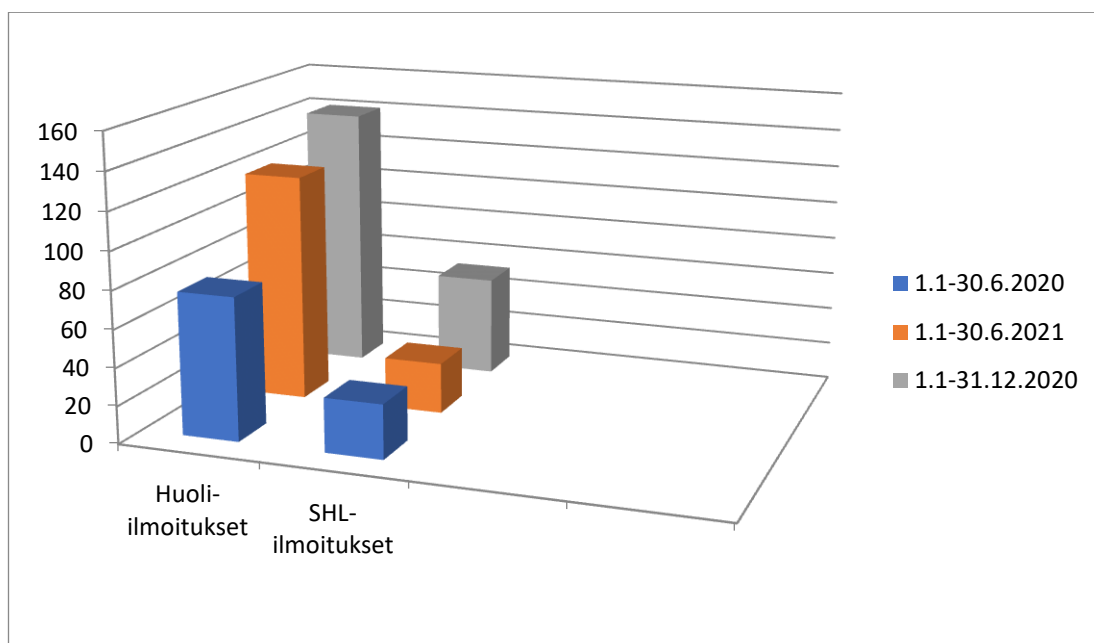


Kuvio 1. Palvelutarpeen arvioinnit Forssan seudun hyvinvointi kuntayhtymässä kunnittain.

#### 4.4 Huoli-ilmoitusten määrät

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä ikääntyneiden ja toimintakyvyltään heikentyneiden huoli-ilmoitukset käsittelee asiakas- ja palveluohjaus. Huoli-ilmoituksia saapuu asiakas- ja palveluohjaukseen sähköisesti (muun muassa Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän internetsivuilla olevan huoli-ilmoituskaavakkeen kautta), puhelimitse sekä kirjallisesti. Huoli-ilmoitusten tekijä on usein ikääntyneen tilanteesta huolestunut omainen, tuttava, naapuri tai sosiaali- ja terveysalalla ikääntyneen kohdannut ammattihenkilö (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §). Huoli-ilmoitusten huolenaihe vaihtelee runsaasti, useimmiten kuitenkin kyseessä on huoli iäkkään kotona pärjäämisestä ja useimmiten huoleen liittyy myös muistin aleneminen.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 2.) on kuvattuna Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella asiakas- ja palveluohjaukseen saapuneet huoli-ilmoitukset sekä yhteydenotot sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi. Huoli-ilmoitusten määrä on kasvanut ja tämä on rinnastettavissa palvelutarpeen arviointimäärien kasvuun.



Kuvio 2. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalveluiden asiakas- ja palveluohjaukseen saapuneiden huoli-ilmoituksen sekä yhteydenottojen (sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi) määrät.

Huoli-ilmoitukset on käsiteltävä palvelutarpeen arvioinnin tavoin: kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja se on saatettava loppuun viivästyksettä, sekä kiireettömissä

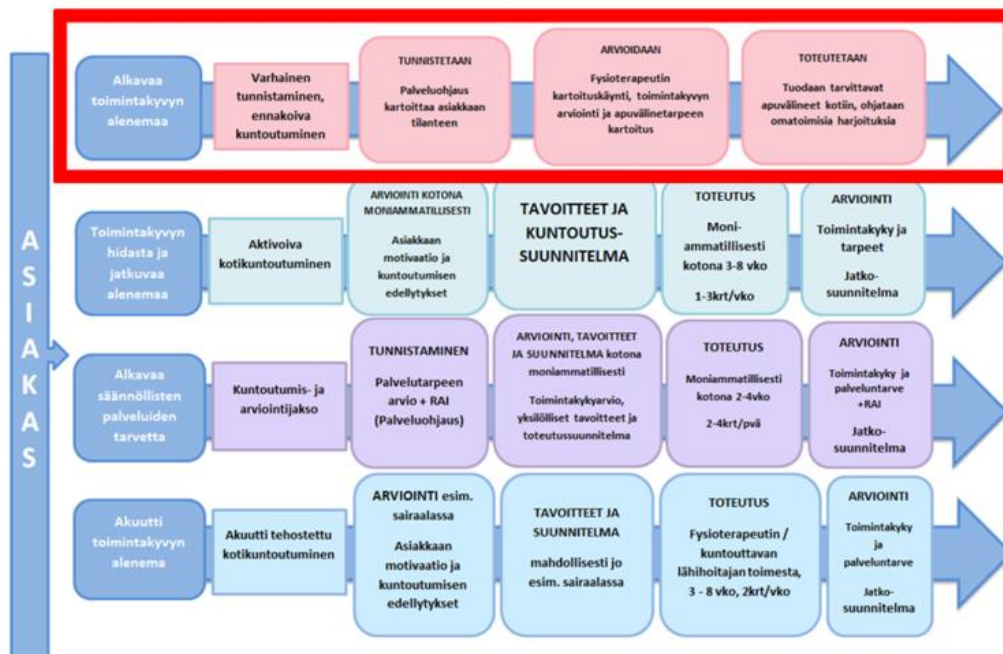
tapauksissa huoli-ilmoituksiin on vastattava seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 36 §).

#### 4.5 Kuntoutumis- ja arviointijaksot

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä aloitettiin kuntoutumis- ja arviointijaksojen järjestäminen asiakkaille syksyllä 2019. Kuntoutumis- ja arviointijaksot ovat oleellinen osa vanhuspalvelualueen palvelupolkua. Kuntoutumis- ja arviointijaksojen tarkoituksena on edesauttaa ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään, tukea ikääntyneiden toimintakykyä ja parantaa sitä sekä ohjautua vanhuspalvelurakennemuutokselle suotuisaan suuntaan. Kuntoutus- ja arviointijaksojen avulla pystytään vaikuttamaan asiakkaiden palveluiden oikea-aikaisuuteen, sekä muun muassa siirtämään tehostettuun palveluasumiseen muuttamisen ajankohtaa.

Asiakas- ja palveluohjaus suorittaa vanhuspalveluiden palvelutarpeen arvioinnit keskitetysti Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä ja täten asiakas- ja palveluohjauksen rooli kuntoutumis- ja arviointijaksojen prosesseissa on keskeinen. Asiakas- ja palveluohjaus aloittaa prosessin tekemällä monipuolisen palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella pystytään arvioimaan asiakkaiden palveluiden tarvetta. Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja koordinoi palveluiden alkamista. Palveluohjaaja kontaktoi prosessien mukaisesti asiakkaan palveluihin liittyviä yhteistyötahoja, ja täten asiakkaan ei tarvitse ottaa yhteyttä esimerkiksi kotihoitoon tai tukipalveluiden palveluntuottajiin palveluiden alkamiseksi. Kuntoutumis- ja arviointijakson lopulla järjestetään loppuarviointi, jossa moniammatillinen tiimi yhdessä asiakas- ja palveluohjauksen ja asiakkaan kanssa arvioi asiakkaan jatkosuunnitelmat sekä asiakkaan palveluiden jatkuvuuden tarpeen.

Alla olevassa kuvassa (kuva 1.) on kuvattu Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueen kotihoidon kuntoutusprosessi.



Kuva 1. Kotihoidon kuntoutusprosessit portaittain Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalveluiden palvelualueella kuntoutumis- ja arviointijaksot kestävät keskimäärin 2-4 viikkoa. Kuntoutumisjakson hinta on 9,50€/vuorokaudessa, sisältäen kaikki kuntoutumis- ja arviointijakson aikana tuotetut palvelut, lukuun ottamatta asiakkaalle myönnettyjä tukipalveluita. Jakson aikana sellaisilta päiviltä ei peritä maksua, jolloin kontakteja asiakkaaseen ei ole (Sosiaalihuoltolaki 734/1992, 1 § 10§).

Kuntoutumis- ja arviointijaksot ovat suunnattu:

- Asiakas- ja palveluohjaukseen yhteyttä ottaville ikääntyneille, jotka eivät vielä ole kotihoidon asiakkaita ja joiden tilanne vaatii tarkempaa toimintakyvyn arviointia.
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaille, joiden toimintakyvyssä on tapahtunut merkittävä muutos.
- Tehostettua palveluasumista hakeville asiakkaille.

Kuntoutumis- ja arviointijakson aikana on tarkoitus saada kokonaisvaltainen kuva asiakkaan arkisuoriutumisesta, arvioida hänen toimintakykyään ja elinympäristöään,



sekä toteuttaa tavoitteellinen ja suunnitelmallinen kuntoutumis- ja arviointijakso yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä kotihoidon kanssa. Jakso toteutetaan mahdollisten tuki- ja kotihoitopalvelujen rinnalla tai sijasta. Kuntoutumis- ja arviointijakso käydään läpi aina ennen säännöllisen kotihoidon palveluiden alkamista tai tehostettuun palveluasumiseen siirtymistä (Janhunen 2018, 25). Jos asiakkaalle ei pystytä järjestämään kuntoutumis- ja arviointijaksoa asiakkaan omassa kodissa, voidaan kyseinen jakso järjestää myös Intalankartanon lyhytaikaisosasto Winkkelissä.

Kuntoutumis- ja arviointijaksot ovat tuottaneet Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä jo suunniteltuja tuloksia:

Kotihoidon hoitajien kuntouttavan hoitotyön työote on vahvistunut ja yhteistyö kuntoutustiimin kanssa on saatu toimivaksi.

Vuonna 2020 kuntoutumis- ja arviointijakson läpikäyneistä asiakkaista koottiin tilasto asiakkaista, jotka arvioitiin jaksolla ennen palveluiden säännönmukaistamista.

Ilman säännöllisiä palveluita jäi 19 % asiakkaista, säännöllisen kotihoidon palveluihin siirtyi 62 % asiakkaista, tukipalvelujen tuella kotiin jäi 8 % asiakkaista (esimerkiksi ateriapalvelu tai saunapalvelu), tilapäiseen kotihoitoon siirtyi 3 % asiakkaista (esimerkiksi tilapäisen haavanhoidon vuoksi) ja jakso keskeytyi 8 % asiakkaista (esimerkiksi sairaalaan joutumisen tai menehtymisen vuoksi).

Ilman kuntoutumis- ja arviointijaksoa nämä kaikki asiakkaat olisivat mahdollisesti jääneet säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Tehostetun palveluasumisen paikan hakijoista, jotka suorittivat kuntoutumis- ja arviointijakson kotona koottiin tilasto.

Tehostettuun palveluasumiseen siirtyi 14 % asiakkaista, säännöllisen kotihoidon piiriin jäi 72 % asiakkaista ja jakso keskeytyi 14 % asiakkaista sairaalaan joutumisen vuoksi.

Ilman kuntoutumis- ja arviointijaksoa nämä kaikki asiakkaat olisivat mahdollisesti siirtyneet tehostettuun palveluasumiseen (Grefberg, Mattila, Numminen & Välisaari 2021, 8).

## 5 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön idea lähti työelämälähtöisestä tarpeesta. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjauksen palveluohjaajat sekä palveluohjauksen päällikkö toivoivat, että kyseisestä aiheesta tehtäisiin opinnäytetyönä perehdytyskansio kyseiseen yksikköön.

Tämän projektiluonteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella perehdytyskansio vanhuspalvelualueen asiakas- ja palveluohjauksen palveluohjaajien ja tulevien uusien palveluohjaajien käyttöön. Asiakas- ja palveluohjauksessa tarvitaan toisinaan sijaisia sijaistamaan palveluohjaajia, joten perehdytyskansio on ajankohtainen ja tarpeellinen työkalu uusien palveluohjaajien ja sijaisten perehdytyksessä. Perehdytyskansion tavoitteena on helpottaa palveluohjaajien työskentelyä tehdä palvelutarpeen arvioinneista tasavertaisempia.

Tavoitteena oli luoda perehdytyskansio, joka palvelee asiakas- ja palveluohjauksessa työskenteleviä palveluohjaajia työssään. Opinnäytetyön tavoitteena oli:

1. Suunnitella ja tuottaa perehdytyskansio Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä ikäihmisten palvelutarpeen arvioinneista vastaaville palveluohjaajille vanhuspalveluiden asiakas- ja palveluohjaukseen.
2. Suunnitella ja toteuttaa opetustilanne perehdytyskansion käytöstä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä ikäihmisten palvelutarpeen arvioinneista vastaaville vanhuspalveluiden asiakas- ja palveluohjaajille.
3. Arvioida tehtyä perehdytyskansiota.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakas ei aina päädy Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluihin, joillekin asiakkaista riittää tieto palveluista, joidenkin kohdalla tukipalvelut riittävät. Jokaisen asiakkaan kohdalla kuitenkin palvelutarpeen arviointi toteutetaan kokonaisvaltaisesti, asiakaslähtöisesti ja RAI-järjestelmää käyttäen (Ikäihmisten palvelutarve ja palveluihin ohjautuminen 2017, 21). Jos asiakas tarvitsee Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon palveluita, hänelle aloitetaan kuntoutumis- ja arviointijakso, jolloin asiakkuudesta kirjataan tietyt tiedot

moneen eri paikkaan Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän järjestelmissä ja tietokannoissa. Näiden tietojen kirjaaminen palveluohjaajille on arkipäivää, mutta tämän perehdytyskansion tarkoitus on toimia niin sanottuna ”muistivihkona” palveluohjaajille, jotta he muistavat jokaisen asiakkaan kohdalla kirjata oikeat tiedot oikeisiin paikkoihin. Tämä selkeyttää asiakas- ja palveluohjauksen työtä, sekä yhteistyötahojen kanssa työskentelyä, kun kirjalliset tiedot ovat kohdennettu oikein.

## 6 PROJEKTILUONTEINEN OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyö on projektiluonteinen ja se toteutetaan projektisuunnitelmanrunkoa hyväksikäyttäen. Projektityyppinen opinnäytetyö on työskentelymalli, jossa kirjoittajalla on opinnäytetyön tavoitteet, aikataulu sekä resurssit ennalta määriteltynä ja suunniteltuna. Opinnäytetyön projektille on asetettu selkeät tavoitteet. (Jalava & Keinonen 2008, 6.) Opinnäytetyön projektin tarkoituksena on hankkia uutta tietoa sekä vahvistaa asiakas- ja palveluohjauksen käytössä olevia tietoja ja työtapoja (Jalava & Keinonen 2008, 12) Opinnäytetyö (perehdytyskansio) tehdään word-muotoon, joten sitä on helppo tulevaisuudessa pitää ajan tasalla. Perehdytyskansio tallennetaan Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjauksen omiin tiedostoihin, josta sen voi myös tulostaa paperiversioksi. Perehdytyskansio tehdään nykypäivän palvelutarpeen arviointeja palvelevaksi työkaluksi.

Projektin tarve voi ilmestyä muun muassa arkipäivän tunnistetusta kehittämisen kohteista, trendeistä, henkilöstön tai asiakkaiden ideoista sekä esimerkiksi aikaisemmista projekteista. Projekti on kertaluonteinen kokonaisuus, jolle on määritetty selkeät tavoitteet ja tavoitteiden jälkeinen lopputulos. Projektilla on selkeä suunnitelma, johon projektin toiminta perustuu. Projektille määritellään selvästi rajatut resurssit sekä projektin kesto. Projekti on myös usein osa laajempaa kokonaisuutta, esimerkiksi hanketta. Projekteille kehkeytyy useimmiten myös jatkokehityssuunnitelmia. (Kuusimäki 2021.) Tämän projektiluonteisen opinnäytetyön tarve tuli esille suoraan asiakas- ja palveluohjauksen palveluohjaajilta, koska työyhteisössä oli huomattu, että

perehdytys olisi helpompaa perehdytyskansion avulla, sekä palveluohjaajat kaipasivat itselleen perehdytyskansiota työnsä tueksi.

### 6.1 Perehdytyskansion tiedon kerääminen

Ajatus opinnäytetyön teosta syntyi asiakas- ja palveluohjauksen henkilökunnan kesken työpaikallani. Opinnäytetyön teon tärkeys korostui siinä, kun asiakas- ja palveluohjauksen palveluohjaajien kesken keskustelimme perehdytyksestä ja sen selkeydestä. Ajantasaista perehdytyskansiota ei ollut ja totesimme, että perehdytyskansion luominen helpottaisi uusien palveluohjaajien perehdytystä ja työn aloittamista sekä jo työskenteleviä palveluohjaajia työssään siinä, että perehdytyskansiosta voisi tarkastaa palvelutarpeen arvioineihin liittyviä käytäntöjä, prosessien kulkua ja tietoja. Työssäni palveluohjaajana sisäistettyä tietoa on paljon, joten perehdytyskansion kirjoittaminen tuntui luontevalta. Palveluohjauksen päällikkö hyväksyi perehdytyskansion teon ja toimi projektin ajan opinnäytetyön ohjaavana henkilönä organisaatiossa.

Asiakas- ja palveluohjauksessa on paljon niin sanottua ”hiljaista tietoa”. Jokaisessa Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän kunnassa on omat palvelunsa, jotka voivat erota toisistaan jonkin verran. Palveluohjaajat olivat tietoisia opinnäytetyöstäni ja tiedonkeruusta. Tiedonkeruun suoritin sähköpostitse, jokaisen kunnan palveluohjaaja vastasi sähköpostiini tarvittavin tiedoin ja sain tiedoista koottua kattavan tiedon perehdytyskansioon.

Asiakas- ja palveluohjauksen päälliköltä sain lisätietoja kuntien palveluista sekä syventävää tietoa liittyen palveluohjauksen päällikön työtehtäviin. Palveluohjauksen päällikkö hyväksyi lukemalla perehdytyskansioon lisäämäni tiedot.

Opinnäytetyön projektin alussa lähestyin Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalvelualueen palvelualuejohtajaa sähköpostitse. Koko opinnäytetyön projektin ajan, jo suunnitelman teosta lähtien, sain vanhuspalvelualueen palvelualuejohtajalta kiitettävästi tietoa ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa”- hankkeesta Oma Hämeen osalta sekä ”Forssan seudun suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien pal-

veluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi” – luonnoksesta. Nämä kirjalliset tiedot toivat varmuutta kirjoittamiseen ja projektin tekoon.

Perehdytyskansion kirjallista tietoa keräsin Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjauksen tiedostoista, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän yhtymähallituksen päätöksistä sekä useista ikääntyneiden palveluihin liittyvistä laeista. Lisätietoja kysyin sähköpostitse sekä puhelimitse Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon esihenkilöltä sekä kuntoutustiimin fysioterapeuteilta.

Lähestyin Forssan seudun alueella toimivia yksityisiä palveluntuottajia puhelimitse ja keräsin tietoja palveluiden käytännöistä ja hinnoista (esimerkiksi ateriapalvelun palveluntuottajat ja turvapuhelinpalvelun palveluntuottajat). Ajankohtaisten tietojen saaminen onnistui pääosin ongelmitta.

## 6.2 Projektin eteneminen ja aikataulu

- 1) Tiedonhaku opinnäytetyön aiheesta aloitettu 3.1.2021.
- 2) Opinnäytetyön aloituskeskustelu ohjaavan opettajan kanssa 28.1.2021. Ohjaava opettaja hyväksyi opinnäytetyön aiheen.
- 3) Opinnäytetyön suunnitelman kirjoittamisen aloitus 1.2.2021. Haetun tiedon kokoaminen. Lisätietojen hakeminen kirjallisuudesta sekä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalvelualueen päälliköltä ja asiakas- ja palveluohjauksen päälliköltä.
- 4) Opinnäytetyön suunnitelman kirjoittaminen ja ohjaavan opettajan kanssa keskustelu 28.4.2021. Keskustelun jälkeen muokattu opinnäytetyön suunnitelmaa sekä lisätty suunnitelmaan pyydettyjä kirjallisia tietoja.
- 5) Ohjaava opettaja hyväksyi opinnäytetyön suunnitelman 29.4.2021.
- 6) Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymälle toimitettu tutkimuslupahakemus liitteineen 28.4.2021.
- 7) Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän Yhtymäjohtaja vt. hyväksynyt ja myöntänyt tutkimusluvan 12.5.2021.
- 8) Perehdytyskansion kirjoittaminen aloitettu 6.9.2021. Tietoja haettu kirjallisista lähteistä sekä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän tiedostoista.

- 9) 7-8.9.2021 kontaktoitu puhelimitse yksityisiä palveluntuottajia ja pyydetty palveluista lisätietoja.
- 10) Perehdytyskansion projektin toteutumisen kirjoittaminen aloitettu 9.9.2021.
- 11) Perehdytyskansion luonnos lähetetty sähköpostitse kommentoitavaksi Asiakas- ja palveluohjauksen päällikölle sekä palveluohjaajalle 17.9.2021
- 12) Huomiodut korjaukset ja lisäykset tehty perehdytyskansioon. Asiakas- ja palveluohjauksen viikkopalaveriin osallistuminen ja perehdytyskansion luonnoksen esittely työyhteisölle 21.9.2021. Viikkopalaverissa saatu korjaus- ja lisäysehdotuksia.
- 13) Perehdytyskansio päivitetty korjausten ja tarvittavien lisätietojen kohdalta. Perehdytyskansio lähetetty sähköpostitse Asiakas- ja palveluohjauksen päällikölle ja palveluohjaajalle sekä ohjaavalle opettajalle 27.9.2021
- 14) Valmiin perehdytyskansion esittely asiakas- ja palveluohjaukselle 26.10.2021 ja palautteen saaminen.

### 6.3 Opinnäytetyön eettisyys

Opinnäytetyö kirjoitetaan eettisiä periaatteita noudattaen, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalvelualueen prosesseja ja työtapoja kunnioittaen sekä yksityisyyttä suojaten (Kuula 2011). Opinnäytetyössä ei mainita asiakkaisiin liittyviä henkilökohtaisia tietoja ja esimerkiksi kaikki organisaation työntekijöihin liittyvät tiedot kirjataan anonymisti. Asiakkaat eivät ole osa projektia, vaan projekti luodaan työmenetelmistä ja aikaisemmista tutkimuksista sekä hyvistä käytänteistä. Asiakas-tapauksista ei kirjoiteta. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 7.)

Eettisten periaatteiden sekä tietosuojan vuoksi opinnäytetyön tuotosta (perehdytyskansiota) ei julkaista osana opinnäytetyön projektin raporttia tai sen liitteenä.

## 7 PROJEKTIN TUOTOS

Tuotoksena valmistui 36 sivuinen asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio. Asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansion materiaali pyrittiin pitämään lyhyehkönä ja helppolukuisena. Sisältöä pyrittiin systemaattisesti järjestelemään siten, että perehdytyskansiossa esille tulleet asiat olisivat loogisessa järjestyksessä sekä jokaisen aihealueen jälkeen käytettiin sivunvaihtoa lukemisen helpottamiseksi. Perehdytyskansion materiaalit ja tiedot kerättiin eettisiä periaatteita noudattaen sekä opinnäytetyön teoreettisten viitekehysten mukaisesti. Teksti kirjoitettiin Satakunnan Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön asettelumallin pohjalle.

Asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio sisältää monia eri asioita, joita palveluohjaajat kohtaavat päivittäin työssään. Työmenetelmiä avattiin perehdytyskansioon siten, että lukija pystyy toimimaan perehdytyskansion ohjeiden mukaan palveluohjaajan eri työtehtävissä.

Perehdytyskansion keskeisiä asioita olivat:

- Tärkeät yhteystiedot
- Takaisinsoittojärjestelmään kirjautuminen ja takaisinsoittojärjestelmän käyttö.
- Huoli-ilmoitusten saapuminen ja niiden käsittely
- Palvelutarpeen arvioinnit asiakkaan kotona ja osastoilla (mitä palvelutarpeen arviointiin sisältyy, RAI- järjestelmään liittyvät käytännöt, miten luodaan internetyhteys, kirjaamiskäytännöt yms.)
- Kuntoutumis- ja arviointijaksojen prosessit sekä jaksoihin liittyvä kirjaaminen sekä yhteystiedot
- Kotihoidon tuki- ja lisäpalvelut kunnittain, ateriapalvelun tilausohje
- ikääntyneiden päivätoiminnan tiedot
- Palvelusetelikäytännöt (tilapäisen- ja säännöllisen kotihoidon palveluseteli, sekä tehostetun palveluasumisen palveluseteli
- Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelun haku- prosessi
- Lyhytaikaisjaksojen hallinta, maksut ja osastot
- Palveluasumisen tiedot kunnittain

- Tehostetun palveluasumisen tiedot kunnittain, maksut, sekä puoliso-oikeus tehostettuun palveluasumiseen
- Kotikuntalain mukaisesti muuttavien henkilöiden prosessit
- Sotaveteraanien, sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut

Jokaisessa perehdytyskansion osiossa on pyritty kertomaan lukijalle selkeästi Forsan seudun hyvinvointikuntayhtymän yhtymähallituksen asettamat palveluiden kriteerit, jotta kriteerien tulkinta olisi työssä helpompaa.

Perehdytyskansio tulostetaan tulostuspaperille jokaiselle palveluohjaajalle päivittäisen työn helpottamiseksi sekä tallennetaan asiakas- ja palveluohjauksen tiedostoihin Word-muotoon. Word-muoto mahdollistaa perehdytyskansion helpon muokkaamisen ja lisätietojen lisäämisen.

## 8 PROJEKTIN ARVIOINTI JA PÄÄTTÄMINEN

### 8.1 Projektin arviointi

Projektin keskeisiä arviointiin liittyviä osa-alueita ovat: tavoitteet, lopputuotoksen laatu, vaikutus projektiorganisaation toimintaan sekä asiakkaisiin (Jalava & Keinonen 2008, 47).

Opinnäytetyön projektin tuotoksesta ”Asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio” sain suullista ja kirjallista arviointia (sähköpostitse) asiakas- ja palveluohjauksen päälliköltä sekä palveluohjaajilta. Väliarviointeja suoritettiin sähköpostitse asiakas- ja palveluohjauksen päällikön sekä yhden valikoidun palveluohjaajan kanssa, huomioiden perusteella tein lisäyksiä ja muutoksia perehdytyskansioon.

Ohjaavan opettajani kanssa kävimme Hill-keskustelussa perehdytyskansion sisältöä läpi 7.10.2021. Ohjaava opettaja oli lukenut sähköpostitse lähettämäni perehdytys-



kansion ennen Hill-keskustelua. Ohjaava opettaja antoi korjausehdotuksia ja hyvää palautetta perehdytyskansiosta.

Osallistuin kaksi kertaa asiakas- ja palveluohjauksen viikoittaiseen palaveriin. Ensimmäisellä kerralla kävimme perehdytyskansiota läpi ja pyysin palveluohjaajilta näkökulmia, palautetta sekä lisäämisehdotuksia. Palveluohjaajat toivat hyvin esille erilaisia näkökulmia omista työotteistaan ja antoivat lisätietoja. Perehdytyskansion virallisen esityksen järjestin 26.10.2021 asiakas- ja palveluohjauksen viikoittaisessa palaverissa, jossa jokainen palveluohjaaja sai tulostettuna perehdytyskansion itselleen sekä perehdytyskansio tallennettiin asiakas- ja palveluohjauksen tiedostoihin. Asiakas- ja palveluohjauksen palveluohjaajat antoivat perehdytyskansiolle positiivista ja myönteistä palautetta ja perehdytyskansio koettiin hyväksi työkaluksi palveluohjaajien jokapäiväiseen työhön. Perehdytyskansion esittämistilaisuudessa tuli ilmi, että joitakin muutoksia on tapahtunut vanhuspalvelualueen prosesseissa, ja nämä muutokset aiotaan muokata perehdytyskansioon tietojen ja käytännöntyön vakiinnuttua.

## 8.2 Projektin jatkuminen ja keskeiset uudet ideat

Perehdytyskansion päivittäminen jatkuu asiakas- ja palveluohjauksessa systemaattisesti. Uusien toimintatapojen käyttöönoton myötä perehdytyskansioon tulee lisätä ajankohtaisia järjestelmiin liittyviä tietoja.

### 8.2.1 Omaishoidon tuen prosessit

Omaishoidon tuesta on säädetty laissa, jonka tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen (Laki omaishoidon tuesta 937/2005, § 1). Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjaus vastaa omaishoidon tuen prosesseista. Ikääntyvien palvelurakenteeseen liittyen omaishoito on yksi keskeisempiä asioita ja Kanta-Hämeessä onkin asetettu tavoitteeksi, että 6,5 % 75vuotta täyttäneistä olisi omaishoidon tukea saavien joukossa vuoteen 2022 mennessä (Kuismin 2019, 64). Forssan seudun hy-

vinvointikuntayhtymä onkin edesauttanut asiaa poistamalla omaishoidon tuelle asetetut määrärahat Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelta.

Rakenteellisesti omaishoidon tuen prosessi palvelutarpeen arvioinnista omaishoidon tuen päätökseen eroaa tavanomaisesta palvelutarpeen arvioinnista, joten omaishoidon tuen prosessista kannattaisi kirjoittaa erillinen perehdytyskansio.

### 8.2.2 SBM-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalveluiden palvelualueella on aloitettu SBM-toiminnanohjaus pilottihanke kesällä 2021. SBM-toiminnanohjausjärjestelmä (Solutions Business Manager SBM) on Micro Focuksen tuottama työnkulun automaation alusta. SBM automatisoi vanhuspalvelualueen prosesseja ja mahdollistaa prosessien nopean, joustavan ja osallistavan kehittämisen. SBM:n avulla prosessit voidaan räätälöidä täysin organisaation omien tarpeiden mukaan ja räätälöintiä on tehty pilottihankkeen aikana asiakas- ja palveluohjauksen kanssa yhteistyössä. SBM tekee myös organisaation toiminnasta läpinäkyvämpää useiden raportointi- ja seurantatyökalujen avulla (Korpela 2019, 69). SBM-toiminnanohjausjärjestelmän tarkoituksena on selkeyttää asiakas- ja palveluohjauksen prosesseja muun muassa tilastoinnin ja asiakaskirjausten kohdalla. Jatkossa SBM-toiminnanohjausjärjestelmän pilottihankkeen jälkeen mahdollisesti järjestelmä käyttöönotetaan pysyvästi, tämän jälkeen perehdytyskansioon tulee päivittää tiedot SBM:n näkökulmasta.

### 8.2.3 Perehdytyskansion päivittäminen

Asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansio on luettavissa Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän tiedostossa, josta asiakas- ja palveluohjaus pystyy sitä tarkastelemaan. Perehdytyskansion päivittämisen tulisi olla järjestelmällistä, jotta sen sisältämä tieto pysyisi ajantasaisena. Asiakas- ja palveluohjauksessa pidetään viikoittain moniammatillinen asiakas- ja palveluohjauksen palaveri, tähän kyseiseen palaveriin voisi yhdistää perehdytyskansion päivittämisen esimerkiksi puoli vuosittain.

## 9 POHDINTA

Projektia arvioidaan useimmiten itsearviointina sekä ulkopuolisten palautteiden kautta. Onnistuneen projektin tuotoksena saavutetaan (Jalava & Keinonen 2008, 47).

”Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjauksen perehdytyskansion”-materiaalin kokoaminen oli monipuolista ja opettavaista, sekä prosessina tähdättiin asiakas- ja palveluohjauksen työn laadun parantamiseen ja tasavertaisiin palvelutarpeen arviointien toteuttamisiin.

Perehdytyskansio pyrittiin pitämään mahdollisimman tiiviinä ja selkokielisenä, jotta työnteke perehdytyskansion avulla olisi tehokasta. Perehdytyskansioon koottiin palvelutarpeen arviointeihin liittyvät keskeisimmät asiat, joita kohdataan käytännöntyössä päivittäin. Aihealueen rajaaminen oli hieman haastavaa, koska palvelutarpeen arviointeihin liittyy paljon moninaista tietoa, riippuen asiakkaiden tilanteista.

Perehdytyskansion tallentaminen Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluohjauksen tiedostoihin oli mielestäni käytännöllinen ja järkevä ratkaisu, koska näin ollen perehdytyskansiota on helppo päivittää ja pitää ajan tasalla. Jokainen palveluohjaaja sai tulostetun version perehdytyskansioista työtään helpottamaan, tulostetusta versiosta on helppo tarkistaa vanhuspalveluihin liittyviä tietoja esimerkiksi niissä tilanteissa jos tietokoneelle ei ole jostain syystä pääsyä.

Projektin aikataulu toteutui mielestäni erinomaisesti. Yhteistyö Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän eri työtekijöiden kanssa onnistui moitteettomasti, ja tämä edesauttoi aikataulun toteutumista. Yhteistyö asiakas- ja palveluohjauksen päällikön ja palveluohjaajan kanssa oli kiitettävää, sain palautetta ja korjausehdotuksia nopeasti, sekä hyviä uusia ideoita perehdytyskansion sisältöön. Yhteistyö ohjaavan opettajan kanssa oli positiivista ja oppimista tukevaa. Ohjaavan opettajan laaja osaaminen vanhuspalveluista ja aktiivinen palautteen anto toi oikeanlaista perspektiiviä projektin tekoon sekä motivoi projektin kirjoittamiseen.

Perehdytyskansio saavutti sisällöllään projektille asetetut tehtävät ja tavoitteet. Perehdytyskansion avulla palveluohjaajien työnteko helpottuu ja nopeutuu, sekä asiakkaat saavat vieläkin tasavertaisempia palvelutarpeen arviointoja.

Mielenkiinnolla odotan perehdytyskansion käyttöönottoa Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän asiakas- ja palveluohjauksessa ja tämän vaikutuksia palveluohjaajien jokapäiväiseen työhön. Käytännötyössä huomataan perehdytyskansion toimivuus ja asiasisällön mahdolliset puutteet sekä kehittämisehdotukset. Myös perehdytyskansion päivittäminen kiinnostaa, uusien tietojen saaminen ja käyttöönotto edesauttaa ammatillista osaamistani palveluohjaajana.

## LÄHTEET

Crook, M., Harkey, J., Sminkey, M. & Sortedahl, C. 2017. Meeting People ”Where They Are”. Professional Case Management 22, 5.

Forssan seudun suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi- luonnos. 2021. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä.

Grefberg, M., Mattila, E., Numminen, S. & Välisaari, M. 2021. Kuntoutumis- ja arviointijaksot kotihoidossa. Forssan seudun hyvinvointi kuntayhtymä. Raportti kehittämistyöstä 2020.

Hyvä perehdytys –opas. 2007. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu ja kirjoittajat. Viitattu 12.10.2021.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK\\_2007\\_B\\_4.pdf?sequence=4](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4)

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes. Raportti 20/2007. Viitattu 25.10.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566>

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 10.10.2021.  
[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

Ikäihmisten palveluntarve ja palveluihin ohjautuminen, RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. 2017. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.10.2021.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-981-1>

Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä. 2020. TOIMIA. Viitattu 19.9.2021.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140106/TOIMIA\\_S028\\_iakkaiden\\_henkiloi-](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140106/TOIMIA_S028_iakkaiden_henkiloi-)

den\_toimintakyvyn\_arviointi\_palvelutarpeen\_arvioinnin\_yhteydessä%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jalava, U. & Keinonen, K. 2008. Projektin suunnittelu – tie tuloksiin. Ornanet koulu-  
tus. Viitattu 29.9.2021. [https://ekirjat.samk.fi/opiskelijat/ornanet/Projektin-  
suunnittelu.pdf](https://ekirjat.samk.fi/opiskelijat/ornanet/Projektin-suunnittelu.pdf)

Janhunen, E. 2018. Keski-Suomen kotikuntoutuskokeilun tulokset ja suositukset:

Kukoistava kotihoito -hankkeen osaraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.  
Raportti 52/2018.

Korpela, K. 2019. Keskitetty asiakkuudenhallinta toiminnanohjauksen tukena integ-  
roidussa sosiaali- ja terveystieteissä. Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto. Pro  
Gradu –tutkielma. Viitattu 5.10.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201901101886>

Kuismin, A. 2019. Ikääntyvien palveluiden yhteen sovitettu kokonaisuus Kanta-  
Hämeessä. Hallituksen kärkihanke: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan  
kaikenikäisten omaishoitoa.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Gaudeamus.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka : aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere:  
Vastapaino. Viitattu 28.9.2021.  
<https://www.elliblibrary.com/reader/9789517685139>

Kuusimäki, T. 2021. Projektitoiminnan perusteet. Luento Satakunnan ammattikor-  
keakoulun vanhustyön koulutusohjelman projektitoiminnan perusteet opintojakson  
esitysmateriaali 9.2.2021.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–  
2023. 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 19.10.2021.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM\\_2020\\_29\\_J.p  
df?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012. 28.12.2012/980.

Laki omaishoidon tuesta. 2005. 2.12.2005/937.

Palveluohjauksen käsikirja, Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2011–2013. Hämeenlinna. Viitattu 1.10.2021. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>

Rissanen, S., Ristolainen, H. & Tiilikainen, E. 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia 4. Viitattu 9.9.2021. <https://journal.fi/gerontologia>

Sosiaalihuoltolaki. 2014. 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Hallituksen kärkihanke: kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa- hankesuunnitelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 41/2016. Viitattu 13.10.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75191/STM\\_RAPORTTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75191/STM_RAPORTTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveydenhuoltolaki 2010. 30.12.2010/1326.

Terveyden ja hyvinvointi laitoksen www-sivut 2021. Viitattu 20.10.2021. <https://thl.fi>

Tilastokeskuksen www-sivut 2021. Viitattu 13.10.2021. <https://www.stat.fi>