



# OmaTupa - palveluiden kehittäminen Laukaan Talopalvelu Oy:ssä

Raija Vesterinen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

**OmaTupa - palveluiden kehittäminen Laukaan Talopalvelu  
Oy:ssä**

Raija Vesterinen  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2022



Raija Vesterinen

**OmaTupa - palveluiden kehittäminen Laukaan Talopalvelu Oy:ssä**

Vuosi

2022

Sivumäärä 29

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö ja sen tarkoituksena oli kehittää kotona asuville ikäihmisille suunnattua OmaTupa - palvelukokonaisuutta Laukaan Talopalvelu Oy:ssä. Kehittämistyön tavoitteena oli lisätä OmaTupa - palveluiden tunnettavuutta ja kysyntää sekä saada OmaTupa - palveluihin kuuluva Oma Asukas - palvelu Laukaan kunnan hyväksymäksi sosiaalihuoltolain mukaiseksi kotipalveluiden tukipalveluksi.

Tässä kehittämistyössä pyrittiin tekemään OmaTupa - palveluita tunnetuksi järjestämällä yhdeksän infotilaisuutta laukaalaisille ikäihmisten parissa toimiville tahoille sekä lisäämällä palveluita koskevaa mainontaa. Kehittämistyön toinen pääpaino oli ikäihmisten hyvinvointia ja osallisuutta tukevan Oma Asukas - palvelun hakeminen viralliseksi kotipalveluiden tukipalveluksi sekä sen sisällön ja asiakastyössä käytettävän materiaalin laatiminen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa käsitellään ikäihmisten määrän kehitystä Suomessa sekä ikäihmisten tukipalveluiden tarvetta. Toinen osa keskittyy ikäihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukemiseen, sekä siihen liittyvien käsitteiden avaamiseen. Kolmannessa osassa avataan sosiaalihuoltolain mukaisiin kotihoidon tukipalveluihin liittyviä asioita.

Kehittämistyön tutkimusmenetelminä käytettiin työpajatyöskentelyä, palveluita koskevaa SWOT-analyysiä, kyselyä sekä esikuva-arviointia (benchmarking). SWOT-analyysi tehtiin henkilökunnalle toteutetun kyselyn pohjalta. Yhdistyksille ja järjestöille tehdyn kyselyn tavoitteena oli kartoittaa ihmisten tietämystä ja kiinnostusta OmaTupa - palveluita kohtaan.

SWOT-analyysin tuloksissa tuli esille henkilökunnan mielipiteitä OmaTupa - palveluiden vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista. Yhdistyksille ja järjestöille tehdyn kyselyn tuloksissa selvisi, että yli puolet vastaajista ei ollut ennen infoesitystä tiennyt mitään OmaTupa - palveluista. Kukaan vastaajista ei ollut vielä käyttänyt palveluita. Palveluiden käyttämisestä kiinnostuneita vastaajia oli vajaa puolet. Suosituin palveluista oli Oma Piha - palvelu.

Tämän kehittämistyön myötä saatiin lisättyä OmaTupa - palveluiden tunnettavuutta infotilaisuuksien myötä. Lisäksi Oma Asukas - palvelut hyväksyttiin viralliseksi kotipalveluiden tukipalveluksi. Asiakasmäärien mahdollista kasvua ei ehtinyt tämän prosessin aikana mittaamaan. Asiakasmäärän kasvua voisikin selvittää mahdollisella jatkotutkimuksella kuten myös palveluiden käyttöä ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta.

Asiasanat: ikäihmiset, ikäihmisten hyvinvointi, osallisuus, kotipalveluiden tukipalvelut

Raija Vesterinen

**OmaTupa - service development at Laukaan Talopalvelu Oy**

Year

2022

Pages

29

---

This thesis takes a development work approach, and it is designed to develop the OmaTupa service concept for the seniors living at home in the Laukaa Talopalvelu Oy. The purpose of the development work is to increase the recognition and demand for OmaTupa services. Second purpose is to have Oma Asukas service, which is a part of the OmaTupa service concept, approved by the municipality of Laukaa as a support service for home help services under the Social Welfare Act.

This development work aimed to make OmaTupa services known by organising nine information sessions for parties engaged with older people and by increasing advertising on the services. The second main focus of the development work was to establish the Oma Asukas service, supporting the well-being and inclusion of the elderly, as an official support service for home help services and the preparation of its content and material used in customer work.

The knowledge base the thesis consists of three parts. The first part describes the development of the number of senior people in Finland and the need for support services for the aging population. The second part focuses on supporting the well-being and inclusion of the elderly and describes the related concepts. The third part opens up matters relating to home care support services under the Social Welfare Act.

Workshop work, SWOT analysis of services, survey, and benchmarking were used as research methods for development work. The SWOT analysis was conducted on the basis of a staff survey. The objective of the survey for associations and organisations was to survey people's knowledge and interest in the OmaTupa services.

The SWOT analysis results revealed staff opinions about the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of the OmaTupa services. The results of the survey conducted for associations and organisations highlighted that more than half of the respondents had known nothing about OmaTupa services before the information presentation. None of the respondents had yet used the services. Less than half of the respondents were interested in using the services. The most popular of the services was the Oma Piha service.

This development effort increased the awareness of OmaTupa services through information events. In addition, the Oma Asukas services were accepted as the official home help support service. The potential increase of the number of customers and the use of services from the senior customers' perspective could be studied further.

Keywords: elderly people, the well-being of the elderly, inclusion, support service for home help services

## Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Yhteistyökumppani Laukaan Talopalvelu Oy .....	9
3	Kehittämistyön tietoperusta .....	11
3.1	Ikäihmisten määrän kehitys Suomessa ja sen tuomia haasteita .....	11
3.2	Ikäihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukeminen.....	12
3.3	Sosiaalihuoltolain mukaiset kotihoidon tukipalvelut .....	15
4	Kehittämistyön toteutus.....	16
4.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	16
4.2	Kehittämistyön menetelmät .....	16
4.3	Kehittämistyön suunnittelu .....	19
4.4	Kehittämistyön toteutus .....	20
5	Kehittämistyön arviointi.....	22
5.1	SWOT-analyysiin liittyvän kyselyn tulokset .....	22
5.2	Yhdistyksille ja järjestöille tehdyn kyselyn tulokset .....	24
5.3	Yhteistyökumppanilta saatu palaute .....	25
5.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	26
6	Pohdinta .....	26
	Lähteet.....	29
	Kuviot .....	31
	Liitteet .....	32

## 1 Johdanto

Ikäihmisten hyvinvointi ja kotona asuminen mahdollisimman pitkään ovat olleet jonkin verran esillä suomalaisessa julkisessa keskustelussa viime vuosina. Suomen väestö ikääntyy nopeasti ja se aiheuttaa yhteiskunnalle monenlaisia haasteita ja kustannuksia. Kunnallisan kehittämissäätiö Kaksin julkaisussa ”Suomesta ikäihmisten mallimaa” (Mäkimaa 2016, 19) Raili Mäkimaan toteaa, että vanhusten palvelujärjestelmissä ajatuksena olisi vanhusten pitäminen mahdollisimman hyvinvoivina ja toimintakykyisinä ja näin voitaisiin olla ehkäisemässä vaikeita ongelmia. Mäkimaa peräänkuuluttaa sellaisia ikäihmisten huolenpitoon liittyviä menestystarinoita, joilla voitaisiin pienemmillä kustannuksilla lisätä ikäihmisten hyvinvointia. Juuri tällaisen palvelukonseptin kehittämiseen halutaan tässä opinnäytetyössä paneutua.

Sain innostuksen kotona asuvien ikäihmisten hyvinvointiin liittyviin asioihin vapaaehtoistyössä ikäihmisten parissa sekä myöhemmin sosionomiopintoihin liittyvässä asiakastyön harjoittelussa ikäihmisten palveluneuvonnassa. Kävin ohjaajani kanssa ikäihmisten kodeissa kartoittamassa heidän elämäntilanteitaan ja tekemässä palvelutarpeen arvioita. Näillä käynneillä huomasin, että monet ikäihmiset tarvitsisivat enemmän apua ja tukea arjessaan. Heidän toimintakykynsä oli vuosien saatossa alkanut heikentymään eikä heillä välttämättä enää ollut voimia tehdä arjen askareita ja mieluisia harrastuksia. Osalla asiakkaista oli alkanut tulla mielenterveyden tai alkoholinkäytön suhteen ongelmia. Aloin jo silloin miettimään keinoja, joilla voisi kotihoidon tarjoamien hoivapalveluiden lisäksi olla tukemassa ikäihmisten kotona pärjäämistä sekä heidän hyvinvointiaan arjessa.

Opinnäytetyön yhteistyökumppani Laukaan Talopalvelu Oy on kehitellyt vuodesta 2016 lähtien yksityisasiakkaille suunnattua OmaTupa - palvelukokonaisuutta, johon kuuluvat Oma Koti-, Oma Piha - sekä Oma Asukas - palvelut. Yritys sai koronapandemian myötä Business Finlandin myöntämän yritystuen OmaTupa - palveluiden kehittämiseen. Palvelukonsepti lanseerattiin asiakkaille syksyllä 2021, mutta siitä jäi puuttumaan Oma Asukas - palvelun saaminen sosiaalihoitolaik mukaiseksi tukipalveluksi. Myös OmaTupa - palveluiden tunnetuksi tekeminen ja sitä kautta asiakkaiden tavoittaminen kaipasi vielä kehittämistä. Opinnäytetyöni keskittyikin erityisesti näiden kahden osa-alueen kehittämiseen.

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö ja sen tarkoituksena oli kehittää kotona asuville ikäihmisille suunnattua OmaTupa - palvelukokonaisuutta Laukaan Talopalvelu Oy:ssä. Kehittämistyön tavoitteena oli lisätä OmaTupa - palveluiden tunnettavuutta ja kysyntää sekä saada OmaTupa - palveluihin kuuluva Oma Asukas - palvelu Laukaan kunnan hyväksymäksi sosiaalihoitolaik mukaiseksi kotipalveluiden tukipalveluksi.



## 2 Yhteistyökumppani Laukaan Talopalvelu Oy

Tämän kehittämistyön yhteistyökumppanina on Laukaan Talopalvelu Oy, joka on Laukaassa toimiva vuonna 1988 perustettu kiinteistöjen huolto- ja kunnossapitopalveluihin erikoistunut yritys. Yrityksessä on töissä ympärivuotisesti noin 10 työntekijää ja näiden lisäksi talvi- ja ke-säaikana on saman verran kausityöntekijöitä. Laukaan Talopalvelu Oy:n asiakkaina on pääasiassa asunto- ja kiinteistöasakeyhtiöitä, joiden hallinnoimia kohteita ovat erilaiset liike- ja te-ollisuusrakennukset, hoiva- ja päiväkodit sekä kerrostalot. Viime vuosina yksityiset kotitalou-den ovat olleet voimakkaasti kasvava asiakasryhmä. (Laukaan Talopalvelu, 2022).

Laukaan Talopalvelu Oy on kehittänyt vuodesta 2016 lähtien yksityisasiakkaille suunnattua OmaTupa - palvelukokonaisuutta, johon kuuluu kolme eri osa-aluetta; Oma Piha-, Oma Koti- sekä Oma Asukas - palvelut. Näiden palveluiden kohderyhmänä on enimmäkseen kotona asu- vat ikäihmiset. Lisäksi asiakkaina voivat olla myös erilaisissa elämäntilanteissa olevat perheet tai ihmiset, joiden toimintakyky on heikentynyt esimerkiksi sairauden, vamman tai kriisin ta- kua.

Oma Piha - palveluihin kuuluu monenlaisia asiakkaan kodin tai vapaa-ajan asunnon tontin ja pihan kunnostamiseen ja huoltamiseen liittyviä asioita. Siihen voi asiakkaan valinnan ja tar-peen mukaan kuulua pihamaan, puutarhan tai kasvimaan laittoa, pensaiden leikkaamista, nur- mikonleikkuuta, puiden kaatoa tai vaikka piha-aidan korjaamista tai maalaamista. Tarvitta- essa pihatöihin käytetään myös Laukaan Talopalvelu Oy:n kalustoa ja koneita.

Oma Koti - palvelut liittyvät asiakkaan kodin tai vapaa-ajan asunnon huoltamiseen liittyviin asioihin. Asiakkaan kodissa voidaan tehdä pienimuotoisia remontteja, kuten maalaustöitä tai lattian kunnostamista. Kotiin asennetaan tarvittaessa myös erilaisia tukikaiteita ja -kahvoja, kulkurampeja tai muita asiakkaan kotona liikkumista helpottavia välineitä. Oma Koti - palve- luihin kuuluu myös rännien puhdistaminen sekä esimerkiksi palovarointimien asentaminen. Asiakkaalle voidaan myös tarjota asumisneuvontaa mahdollisissa kodin vaihtoon liittyvissä ky- symyksissä.

Oma Asukas - palveluissa keskitytään asiakkaan hyvinvoinnin, aktiivisuuden ja osallisuuden tu- kemiseen eli nämä palvelut ovat lähinnä sosiaalialaan liittyviä tehtäviä. Asiakkaan kanssa voi- daan käydä liikkumassa, asiointikäynneillä tai erilaisissa harrastuksissa, taidenäyttelyissä, kir- kossa tai konserteissa, jos hänellä on vaikeuksia toteuttaa käyntejä yksin ja ilman saattajaa. On myös mahdollista vaihtaa verhot tai leipoa yhdessä tai sitten käydä yhdessä hautausmaalla läheisen haudalla (Kuva 1). Asiakkaan kanssa voidaan käydä myös ruokakaupassa tai hakea os- tokset asiakkaan puolesta kotiin. Asiakasta autetaan tarvittaessa myös erilaisten lomakkeiden ja hakemusten täyttämässä.

Tässä kehittämistyössä ei päästy tutkimaan palveluiden toteuttamista heikkokuntoisten kotona asuvien ikäihmisten näkökulmasta, koska OmaTupa - palveluiden asiakaskunta oli vielä niin suppea. Sen sijaan kehittämistyön aikana pyrittiin lisäämään OmaTupa - palvelukokonaisuuden tunnettavuutta ikäihmisten parissa toimivien kunnallisten tahojen sekä paikallisten yhdistysten ja säätiöiden parissa ja sitä kautta levittämään tietoa myös niille ikäihmisille, jotka eivät palveluista vielä tieneet.



Kuva 1: Hautausmaalla käynti Oma Asukas - palvelun asiakkaan kanssa

### 3 Kehittämistyön tietoperusta

Tähän kehittämistyöhön liittyvä tietoperusta koostuu kolmesta osa-alueesta. Ensimmäisessä osassa käsitellään ikäihmisten määrän kehitystä Suomessa ja sen tuomia yhteiskunnallisia haasteita. Toinen osa keskittyy ikäihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukemista koskeviin asioihin sekä niihin liittyvien käsitteiden määrittelyyn. Tässä yhteydessä avataan myös Eric Alldartin hyvinvointiteoriamallia ja sen kytköksiä kehittämistyöhön sekä kotona asuvien ikäihmisten hyvinvointia koskevia aiempia tutkimuksia. Tietoperustan kolmannessa osassa selvitetään sosiaalihuoltolain mukaisia kotihoidon tukipalveluita. Luvussa kerrotaan, mitä kautta asiakas voi saada tukipalveluja ja mitä palveluntuottajan on tehtävä voidakseen tuottaa tukipalveluja. Lopuksi tuodaan esille, miten Laukaan Talopalvelu Oy:n Oma Asukas - palvelu voidaan saada kunnan tukipalveluiden palveluntuottajarekisteriin.

Tietoperustassa tuodaan esille sen kytköksiä tähän kehittämistyöhön. Tässä yhteydessä puhutaan OmaTupa - palveluista ainoastaan Oma Asukas - palveluista, koska niillä on sosiaalihuollon kannalta erityinen asema kotipalveluiden tukipalveluna. Oma Piha - ja Oma Koti - palvelut ovat enemmän teknisiä ja kiinteistöhuoltoon liittyviä palveluita.

#### 3.1 Ikäihmisten määrän kehitys Suomessa ja sen tuomia haasteita

Suomen väestö on nopeasti ikääntymässä pienen syntyvyyden sekä elinajanodotteen kasvun takia. Vuoden 2017 lopussa Suomen väkiluku oli 5,513 miljoonaa ja tästä yli 65-vuotiaiden määrä oli 21,4 % eli noin 1,179 miljoonaa ihmistä. Vuoteen 2030 mennessä yli 65-vuotiaiden osuus Suomen väestöstä on väestöennusteiden mukaan 25,6 % eli noin 1,476 miljoonaa ihmistä. Ikääntyvien yli 65-vuotiaiden määrä vaihtelee eri kuntien välillä selvästi. (Terveyskylä 2019). Tilastokeskus käyttää väestöennustemenetelmänä niin sanottua demografista komponenttimallia, jossa väestön tulevaa määrää ja rakennetta lasketaan ikäryhmittäin syntyvyyttä, kuolevuutta ja muuttoa mittaavien kertoimien avulla (Tilastokeskus 2022).

Elinajanodote on Suomessa ollut pitkään kasvussa. Vuonna 2016 suomalaisen vastasyntyneen elinajanodote oli naisilla 84,1 vuotta ja miehillä 78,4 vuotta. Vuoteen 2080 mennessä elinajanodote nousee naisilla 91,1 vuoteen ja miehillä 87,0 vuoteen. Tuloryhmien välillä on elinajanodotteen suhteen suuria eroja. Demografien kehityksen valossa hyvin iäkkäiden ihmisten määrä on Suomessa kasvamassa nopeasti. Kun 1970-luvulla oli Suomessa 90-vuotiaita vain 3000, niin tällä hetkellä heitä on jo noin 50 000. Vuonna 2065 yli 90-vuotiaiden ihmisten määrä on ennusteen mukaan jo 190 000. (Terveyskylä 2022).

Väestön ikääntyminen ja eliniän piteneminen tuovat mukanaan kasvavaa hoidon ja hoivan tarvetta. Vaikka vanhusten asemasta ja epäkohdista puhutaan paljon, niin siltikään ei olla vielä riittävästi varauduttu palveluiden järjestämiseen, rahoittamiseen eikä palvelutarpeiden ennaltaehkäisyyn. Ikääntymiskehityksen hallinnassa tarvitaan uusia innovaatioita ja toimintamalleja sekä ajattelutapojen muutosta. Tähän tarvitaan myös ikäihmisten omaa hyvinvointiinsa, toimintakykyynsä ja terveyteensä liittyvää panostusta sekä yhteiskunnan ja läheisten ottamaa vastuuta vanhusten hoivasta. Suomessa tarvitaan sellaisia toimia, joilla voitaisiin vähentää ja lykätä ikäihmisten tarvetta ympärivuorokautiseen hoitoon. (Mäkitalo 2016, 9-11).

Mäkitalon (2016, 25) mukaan ikääntyvien omaa hyvinvointia, julkisen sektorin kustannuksia sekä julkisen talouden kestävyyttä ajatellen on seuraavien 20 vuoden aikana ratkaisevan tärkeää se, miten omatoimisia ja toimintakykyisiä tulevat vanhukset ovat. Alkaa siis olla kiire kehittää ja käyttöönottaa uusia hoito-, hoiva- ja kuntoutusmalleja. Näillä voidaan olla ennaltaehkäisemässä palvelutarpeiden kasvua seuraavina vuosikymmeninä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan väestön ikääntymisen myötä entistä useampi ikäihminen tarvitsee toimintakyvyn heikentymisen vuoksi erilaisia palveluja. Vaikka ikäihmisistä suurin osa pärjääkin itsenäisesti, niin erityisesti viimeisten elinvuosien aikana avun tarve kasvaa. Kun vastuu sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä siirtyy hyvinvointialueiden vastuulle, niin kuntien tehtäväksi jää asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Kuntien kannattaa siis panostaa hyvien toimintaedellytysten luomiseen erilaisille toimijoille ja palvelumalleille. (THL 2022).

### 3.2 Ikäihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukeminen

Vanhuspalvelulain (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista) 3 § mukaan ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan ”vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä”. Iäkkäällä henkilöllä taas tarkoitetaan henkilöä, jonka ”fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta”. Tässä opinnäytetyössä käytän OmaTupa - palveluiden kohderyhmänä olevista ikääntyneistä asiakkaista termiä ”ikäihminen”.

Ihmisen hyvinvointi on yksilöllinen ja kokemuksellinen käsite. Eri ihmisillä hyvinvointiin voi kuulua erilaisia asioita tai ne voivat painottua eri tavalla. Hyvinvointiin kuuluvat sekä ihmisen ulkoiset eli materiaaliset elinolot että hänen kokemansa subjektiivinen hyvinvointi, joka tarkoittaa henkilökohtaista ja koettua tunnetta omasta tilanteestaan. (Ihalainen & Kettunen 2013, 9). OmaTupa - palveluihin kuuluvalla Oma Asukas - palvelulla pyritään vahvistamaan asiakkaan omaa hyvinvoinnin kokemusta, kun hänelle mahdollistetaan itselleen mielekkäiden

askareiden ja harrastusten toteuttaminen, jotka ovat toimintakyvyn heiketessä saattaneet jäädä ilman apua tekemättä.

Erik Allardtin 1950-luvulla luomaa hyvinvointitarvemallia voidaan sovellettuna käyttää vielä nykyäänkin. Allardtin pääajatuksena on, että ihmisen kaikkien hyvinvointitarpeiden pitäisi olla tyydytettynä riittävän hyvin, jotta ihminen voi kokea hyvinvointinsa olevan kunnossa. Erik Allardtin hyvinvointiteorian mukaan hyvinvointi koostuu kolmesta osa-alueesta, joita ovat elintaso (having), yhteisyyssuhteet (loving) sekä itsensä toteuttaminen (being). Elintasaan kuuluu muun muassa ruoka, asunto ja kohtuulliset tulot. Yhteisyyssuhteet muodostuvat siitä, että ihminen kokee kuuluvansa johonkin ryhmään ja tuntee yhteenkuuluvuutta toisten kanssa. Itsensä toteuttamisen elementtiin kuuluu kokemus siitä, että ihminen voi kokea olevansa oma ainutlaatuinen itsensä eli hän saa ja voi tehdä asioita, jotka kokee itselleen tärkeäksi. Tämän lisäksi ihminen tarvitsee toisten hyväksyntää omana itsenään olemiselle. (Ihalainen & Kettunen 2013, 9-10). Oma Asukas - palvelut pohjautuvat hyvin pitkälle Allardtin luomien elintason, yhteisyyssuhteiden sekä itsensä toteuttamisen käsitteiden varaan. Elintasaan voisi tässä kontekstissa lukea kuuluvaksi myös viihtyisän asumisen ulottuvuuden. Yhteisyyssuhteita taas voidaan vahvistaa mahdollistamalla asiakkaille erilaisissa kokoontumisissa tai harrastuksissa käymisen. Pääpaino Oma Asukas - palveluissa on kuitenkin itsensä toteuttamisen aspektissa, kun asiakas voi avustettuna toteuttaa itselleen mieluisia asioita.

Sosiaalityön professori Maritta Törrösen mukaan osallisuus voidaan ajatella olevan ajallinen prosessi, jossa ihminen pääsee vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin erilaisiin päätöksiin. Törrösen viittaa myös sosiaalityön tutkijoiden Kati Närhen, Tuomo Kokkosen ja Aila-Leena Matthiesin (2014) luomaan osallisuuden (involvement) määritelmään, jossa kuvataan yksilön kiinnittyvän yhteisöön ja on näin yhteisöllisesti mukana tärkeissä prosesseissa. Osallisuus on heidän mukaansa kuulumista johonkin, omakohtaista sitoutumista asioihin vaikuttamiseen sekä vastuun ottamiseen. (Törrönen 2016, 50).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan on tärkeää kuunnella ja kunnioittaa ikäihmisten toiveita ja ajatuksia. Tällä voidaan saada kokonaisvaltainen kuva hänen elämäntilanteestaan, voimavaroistaan, tavoitteistaan ja haasteistaan. On tärkeää, että palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä ikäihmisen kanssa ja palvelut sovitetaan hänen toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Tässä on tarvittaessa annettava neuvontaa ja tukea, että hän voi itse osallistua suunnitteluun ja päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa. Ikäihmisen kannalta myös hyvällä ja arvostavalla kohtaamisella ja vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys. (THL 2022). Oma Asukas - palveluita suunnitellaan asiakkaan kanssa yhteistyössä, jolloin hänellä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa ja valita omalle kohdalleen tärkeimpien palveluiden saamisen. Oma Asukas - palvelun aluksi tehdään asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelma ja asiakkaalla on myös palveluiden jatkuessa mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön.

Kuntaliiton Anna Haverinen pohtii Vanhustyö - lehden artikkelissa sitä, kenellä on vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä uusien hyvinvointialueiden tullessa voimaan vuoden 2023 alusta lähtien? Virallisesti palvelujen järjestäminen kuuluu jatkossa hyvinvointialueille, mutta kunnille jää silti vastuuta hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Vanhuspalvelulaissa kuntia edellytetään yhteistyöhön ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäisen suoriutumisen tukemista koskevista asioista paikallisten julkisten tahojen, järjestöjen, yhteisöjen sekä yritysten kanssa. (Haverinen 2021).

Haverisen mukaan ikäihmisten hyvinvointiin voidaan vaikuttaa mahdollistamalla mielekkäiden asioiden tekeminen, sosiaalinen kanssakäyminen sekä uusien asioiden oppiminen. Toimivan, turvallisen ja sisällöllisen arjen mahdollistaminen tukee osaltaan ikäihmisten hyvinvointia. Lisäksi siihen liittyy muun muassa arjen askareiden tekeminen omien voimavarojen mukaisesti, jokapäiväisen elämän palveluiden, kuten parturi- ja kaupassakäyntien, mahdollistaminen sekä kulttuuri- ja liikuntaharrastusten tukeminen. Myös läheisillä ja ihmissuhteilla voi olla iso merkitys hyvinvointiin. (Haverinen 2021).

Pirjo Peltomäki on väitöskirjassaan ”Kotona asuvan ikäihmisen perheen hyvä vointi” tutkinut kotona asuvien ikäihmisten ja heidän perheidensä hyvään vointiin vaikuttavia asioita. Tutkimuksen kautta on pyritty tuottamaan sellaista tietoa, joka voisi lisätä esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisten tietämystä ja ymmärrystä ikäihmisen ja hänen perheensä hyvästä voinnista heidän omasta näkökulmastaan. Tätä tietoa voidaan hyödyntää myös kotona asuvien ikäihmisten palveluja suunniteltaessa. (Peltomäki 2014, 15).

Peltomäen tutkimuksessa perheen hyvän voinnin edistämiseen vaikuttaa se, miten perheen elinvoimaisuus rakentuu. Tähän ulottuvuuteen liittyvät usko, vakaa parisuhde, säännöllinen arki sekä huumorin merkitys. Arvokkuuden säilyminen on myös tärkeä tekijä ikäihmisen perheen hyvän voinnin kannalta. Tähän liittyy kokemus tarpeellisena olemisesta, kotoa saadusta turvasta sekä vanhemmille annettavasta vastapalveluksesta. Perheen yhtenäisyys muodostaa kolmannen ikäihmisen ja hänen perheensä hyvinvointia edistävän ulottuvuuden. Tämä muodostuu isovanhemmuuden tuomasta hyvästä olost, perheen kokemasta yhteenkuuluvuudesta sekä kodin perinteistä. Ikäihmisen ja hänen perheensä hyvää vointia heikentävänä tekijänä on Peltomäen tutkimuksen mukaan paineen alla eläminen, joka muodostuu jatkuvista muutoksista elämässä, kuormittavasta huolesta, pelon alla elämisestä sekä epätasaisesta huolehtimisvastuun jakautumisesta. (Peltomäki 2014, 82-83).

Sinikka Martikkala on opinnäytetyössään tutkinut sitä, millaisia kokemuksia ikäihmisellä on arjen osallisuudesta toimijuuden näkökulmasta. Hän halusi selvittää sitä, mitkä asiat ikäihmisiä kiinnostavat omassa arjessaan ja elämänpiirissään sekä sitä, miten he kokevat voivansa osallistua erilaisiin toimintoihin omassa kodissaan. Osallisuuteen liittyvän vuorovaikutuksellisuuden näkökulmasta Martikkala halusi selvittää myös sitä, miten lähiomaiset ja muut arkipäivän

vaikuttajat, kuten seurakunta tai kolmannen sektorin palvelut, voivat olla tukemassa ikäihmistä arjessa. Opinnäytetyön tuloksissa tuli esille, että ikäihmiset pitävät tärkeänä sitä, että he voivat toimia itsenäisesti sekä myös saada itse olla valitsemassa kiinnostavaa toimintaa. Tulosten perusteella ikäihmiset enimmäkseen saivat kotihoidolta riittävästi perushoivaa ja huolenpitoa, mutta esimerkiksi päivittäinen ulkoilu ja liikunnan mahdollistaminen eivät toteutuneet siten, että sillä olisi ennaltaehkäisevää vaikutusta. (Martikkala 2015, 55). Oma Asukas - palvelut tarjoavat sellaisia lisäpalveluja, joita kotipalvelulla ei ole mahdollista tarjota. Asiakkaan hyvinvoinnin tukemisen kannalta olisi hyvä, jos palvelusta tulisi säännöllisesti toistuva, jolloin aktiivisuus pysyisi yllä.

### 3.3 Sosiaalihuoltolain mukaiset kotihoidon tukipalvelut

Asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta tukevat Oma Asukas - palvelut ovat luonteeltaan sellaisia palveluita, jotka kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaisiin kotihoidon tukipalveluihin. Kunnan kotihoidon palvelut eivät pysty vastaamaan kaikkiin niihin tarpeisiin, joita kotona asuvilla ikäihmisillä arjessaan on. Sosiaalihuoltolain 3 § mukaan sosiaalipalveluilla tarkoitetaan ”kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta” (Sosiaalihuoltolaki 292/2016).

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) mukaan kotipalvelun antamaa huolenpitoa täydennetään erilaisilla tukipalveluilla. Ne ovat usein ensimmäisiä asiakkaan tarvitsemia palveluita, jotka tukevat itsenäistä asumista. Tukipalveluita voivat saada myös sellaiset henkilöt, joilla ei ole tarvetta muihin kotipalveluihin tai kotihoidon palveluihin. Tukipalveluita ovat esimerkiksi ateriapalvelu, vaatehuolto, kauppa- ja muut asiointipalvelut, siivouspalvelut sekä palvelut, joilla edistetään sosiaalista kanssakäymistä. Liikkumista tukeviin palveluihin kuuluu kuljetus- ja saattajapalvelu. (STM 2022).

Asiakas voi saada tukipalvelua kunnan kotipalvelun, vanhus- tai vammaispalvelujen tai kotihoidon kautta tai sitten ostaa niitä yksityisiltä palveluntuottajilta. Valviran mukaan muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja tuottavan yrittäjän on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle ennen toiminnan aloittamista. Kotipalveluiden tukipalvelua ei kuitenkaan rekisteröidä Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenantajien rekisteriin Valveriin, vaan kunnan omaan rekisteriin. (Valvira 2022). Oma Asukas - palvelun saaminen viralliseksi kotipalveluiden tukipalveluksi vaatii Avin lomakkeen täyttämisen sekä sen toimittamisen kunnan vastaavalle viranomaistaholle.

#### 4 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyö toteutetaan prosessina, joka koostuu selkeistä vaiheista. Prosessin kautta edetäessä voidaan toimia järjestelmällisesti ja ottaa huomioon kussakin vaiheessa tehtävät asiat. Ennen käytettävien menetelmien valintaa pitäisi olla määriteltynä kehittämistyön tavoitteet. Prosessi kannattaa suunnitella huolellisesti, jotta pysytään työlle asetetussa aikataulussa. Prosessin aluksi on suunnitelmavaihe, jossa selvitetään kehittämishaasteet ja niitä koskevat tavoitteet sekä suunnitelma niihin pääsemiseksi. Toisena on toteutusvaihe, jossa toteutetaan tehty suunnitelma. Lopuksi on arviointivaihe, jossa arvioidaan sitä, miten muutostyössä ollaan onnistuttu. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 22).

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työn kehittämisen harjoittelujakson yhteydessä Laukaan Talopalvelu Oy:ssä. Kehittämistyö sai alkunsa keskustelusta, jossa todettiin, että OmaTupa - palveluilla on hyvin vähän asiakkaita. Tästä lähti liikkeelle kehittämistyö, jonka alkuvaiheessa tilanteen analysoinnissa huomattiin, että tärkeimmät OmaTupa - palveluita koskevat kehittämiskohteet olivat palvelukokonaisuuden tunnettavuuden lisääminen sekä Oma Asukas - palvelun kehittäminen ja hakeminen viralliseksi kotipalveluiden tukipalveluksi. Tässä luvussa avataan kehittämistyön prosessin suunnittelua ja toteutusta.

##### 4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö ja sen tarkoituksena oli kehittää kotona asuville ikäihmisille suunnattua OmaTupa - palvelukokonaisuutta Laukaan Talopalvelu Oy:ssä. Kehittämistyön tavoitteena oli lisätä OmaTupa - palveluiden tunnettavuutta ja kysyntää sekä saada OmaTupa - palveluihin kuuluva Oma Asukas - palvelu Laukaan kunnan hyväksymäksi sosiaalihuoltolain mukaiseksi kotipalveluiden tukipalveluksi.

##### 4.2 Kehittämistyön menetelmät

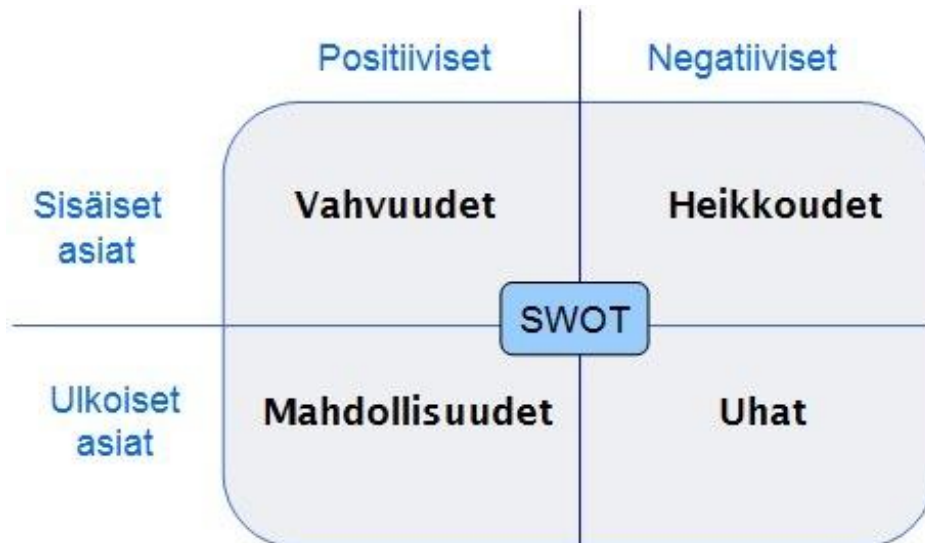
Kehittämistyötä tehtäessä on tunnettava ja osattava käyttää erilaisia menetelmiä. Menetelmät jaetaan tutkimuskirjallisuudessa usein kvantitatiivisiin eli määrällisiin ja kvalitatiivisiin eli laadullisiin menetelmiin. Kehittämistyössä menetelmien moninaisuus on keskeistä, jolloin erilaisilla menetelmillä voi saada kehittämistyön tueksi monenlaista tietoa sekä erilaisia ideoita ja näkökulmia. Useita menetelmiä, kuten kyselyä, haastattelua, havainnointia, benchmarkingia ja dokumenttianalyysiä, käytettäessä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen erot eivät ole kovinkaan tärkeitä. Asiantuntijatyön kehittämisessä tyypillistä on myös yhteisöllisten menetelmien, kuten aivoriihiyöskentelyn, käyttäminen. Kehittämistyötä ei yleensä tehdä yksin, vaan tekijä toimii osana asiaan liittyvää ryhmää. Toimivia ratkaisuja ei



yleensä saada tietoa siirtämällä ja soveltamalla, vaan uusien ratkaisujen saamiseksi tarvitaan keskinäistä ymmärrystä ja tiivistä yhteistyötä osallistujien kesken. (Ojasalo ym. 2015, 39).

Tässä kehittämistyössä toimittiin yhtenä osana Laukaan Talopalvelu Oy:n henkilökunnan, Laukaan kunnan eri viranomaistahojen sekä OmaTupa - palvelukonseptin aiempien kehittämissyhteistyökumppaneiden verkostoa. Tärkein yhteistyökumppani oli Laukaan Talopalvelu Oy:n palveluvastaava, jonka tuella tätä kehittämistyötä vietiin eteenpäin. Kehittämispöytätyössä käytettiin menetelminä työpajatyöskentelyä, palveluita koskevaa SWOT-analyysiä, kyselyitä sekä esikuva-arviointia (benchmarking).

Kehittämistyön aluksi haluttiin selvittää Laukaan Talopalvelu Oy:n henkilökunnan OmaTupa - palveluita koskevia näkemyksiä ja ideoita. Tähän valikoitui menetelmäksi nelikenttäanalyysi ”SWOT), joka on yritystoiminnan analysointimenetelmänä yleisesti käytetty ja yksinkertainen. SWOT - analyysin avulla on mahdollisuus selvittää yrityksen tai palveluiden vahvuuksia ja heikkouksia sekä tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT muodostuu englanninkielisistä sanoista Strength (vahvuus), Weakness (heikkous), opportunity (mahdollisuus) sekä Threat (uhka). (Suomen Riskienhallintayhdistys 2022). (Kuvio 1)



Kuvio 2: SWOT - analyysi (Suomen Riskienhallintayhdistys 2022)

Tässä kehittämistyössä kerättiin tietoa kyselytutkimuksilla sekä henkilökunnan näkemysten pohjalta tehtävää SWOT - analyysia varten että OmaTupa - palveluiden tunnettavuuden ja kysynnän kartoittamiseksi. Kysely sopii sellaisiin tilanteisiin, joissa tunnetaan tutkittava aihe-alue hyvin, mutta sen paikkansa pitävyydestä halutaan varmistusta. Kysely sopii kehittämistyössä hyvin lähtötilanteen selvittämiseen sekä kehittämistyön lopuksi suoritettavaan tulosten arviointiin. Kysely voidaan tehdä joko sähköisellä tai paperisella lomakkeella tai puhelimitse. (Ojasalo ym. 2015, 40-41).

Kyselyiden avulla voidaan saada sekä laadullista dataa avoimien kysymysten kautta että määrällistä dataa strukturoiduilla kysymyksillä. Määrällisen tutkimuksen analysointimenetelmä valitaan sillä perusteella, onko kyseessä yhden, kahden vai useamman muuttujan välinen riippuvuus ja muuttujien vaikutus toisiinsa. Jos kyseessä on yhden muuttujan jakauma, niin analyysissä käytetään sijaintilukuja, joista tavallisimmat ovat keskiarvo ja moodi. (Vilka 2007, 119).

Henkilökunnalle tehtävässä kyselyssä käytettiin avoimia kysymyksiä SWOT - nelikentän pohjalta. Yhdistyksille ja järjestöille tehtävässä kyselyssä oli sekä suljettuja ja strukturoituja kysymyksiä että yksi avoin kysymys, jossa haluttiin kuulla vastaajien kehitysideoita. Taustatietoja ja sukupuoli-jakaumaa ei kysytty, koska ne eivät olleet olennaisia tämän kehittämistyön kannalta. Kyselyt tehtiin paperisilla lomakkeilla. Yhdistyksille ja järjestöille tehtävän kyselyn ohessa oli myös postimerkilliset vastauskuoret. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus saada kyselylomakkeet sähköisessä muodossa Google Formsissa.

Tässä opinnäytetyössä yhdistyksille ja järjestöille tehtävässä kyselyssä ja sen analysoinnissa oli kyseessä lähinnä määrällisen tutkimuksen menetelmä, jossa tulosten analysoinnissa käytettiin keskiarvoa. Viides kysymys oli avoin ja siitä tulevat vastaukset eli OmaTupa - palveluiden kehittämistä koskevat ideat esitetään sanallisessa muodossa. Henkilökunnalle tehtävässä SWOT - analyysiin pohjautuvassa kyselyssä oli ainoastaan avoimia kysymyksiä ja ne analysoitiin kyseiseen analyysiin pohjautuvien kategorioiden mukaisesti sanallisesti.

Esikuva-arviointia eli benchmarkingia toteutetaan siten, että verrataan omaa kehittämiskohdetta toiseen vastaavaan kohteeseen. Esikuva-arvioinnin perusideana on oppia toisilta ja kyseenalaistaa omaa toimintaa. Toisista organisaatioista opittuja parhaita käytäntöjä voidaan soveltaa luovasti omaan organisaatioon, jolloin tuotetaan uutta. Esikuva-arvioinnissa tarkoituksena on oman toiminnan heikkouksien tunnistaminen, jonka pohjalta voidaan laatia oman toiminnan kehittämiseen suuntautuvia kehitysideoita ja tavoitteita. (Ojasalo ym. 2015, 43). Tässä kehittämistyössä verrattiin OmaTupa - palveluita kahteen muuhun tukipalveluita tuottavaan yritykseen, Luonasi Oy:hyn ja Hyvän mielen kotihoitoon. Tästä esikuva-arvioinnista kerrotaan lisää luvussa luvussa 4.3 eli kehittämistyön suunnittelun yhteydessä.

### 4.3 Kehittämistyön suunnittelu

Kehittämistyö aloitettiin perehtymällä Laukaan Talopalvelu Oy:n taustaan sekä yritystä ja OmaTupa - palvelukokonaisuutta koskeviin pohja-aineistoihin. Tässä yhteydessä saatiin myös tietoa OmaTupa - palveluiden aiemmasta kehittämisprosessista ja siihen liittyneistä yhteistyökumppaneista. Tämän jälkeen selvitettiin, mitä toimenpiteitä Oma Asukas - palvelun saaminen kunnan hyväksymäksi sosiaalihuoltolain mukaiseksi kotipalveluiden tukipalveluksi vaatii.

Alkuvaiheen suunnittelutyössä ja koko kehittämissä aikana käytiin tiiviitä keskusteluita Laukaan Talopalvelu Oy:n palveluvastavan kanssa. Näissä tilanteissa pohdittiin yhdessä erilaisia palvelujen kehittämiseen ja tunnettavuuden lisäämiseen liittyviä asioita. Keskusteluiden pohjalta valittiin kehittämismenetelmiksi aiemmin mainittu kysely yrityksen henkilökunnalle (Liite 1) ja sen pohjalta tehtävä SWOT - analyysi. Sitä varten tehty kysely pohjautui henkilökunnan kokemuksiin OmaTupa - palveluista ennen tätä kehittämissä. Lisäksi päätettiin tehdä OmaTupa - palveluita koskeva kysely infoesityksiin osallistuville järjestöjen ja yhdistysten edustajille (Liite 2). Koska OmaTupa - asiakkaita oli kehittämissä alussa varsin vähän eikä tässä ajassa ehditty toteuttaa laajaa kyselyä laukaalaisille palveluita tarvitseville ikäihmisille, niin tuntui loogiselta toteuttaa se ikäihmisten parissa toimiville yhdistyksille ja järjestöille. Infoesityksissä mukana olleet kunnan ja seurakunnan tahot rajattiin kyselyn ulkopuolelle, koska he eivät voi suosia yhtä palveluntuottajaa muiden joukosta.

Suunnitteluvaiheessa päätettiin luoda infotilaisuuksia varten diaesitys (Liite 3), jossa kerrottiin keskeiset asiat OmaTupa - palveluista. Diaesitystä varten tarvittiin myös palveluita koskeva hinnasto sekä palveluiden markkinointia varten työkaluja, joita varten pidettiin työpaja - tyyppinen tapaaminen jo aiemmassa OmaTupa - kehittämissä mukana olleen Kasvumanageri - yrityksen työntekijän sekä Laukaan Talopalvelu Oy:n palveluvastaavan kanssa. Tapaamisessa käytettiin yhtenä menetelmänä myös esikuva-arviointia, jossa vertailtiin kahden eri palveluyrityksen, Luonasi Oy:n ja Hyvän mielen kotihoidon, hinnoittelua ja palvelukokonaisuuksia OmaTupa - palveluihin. Työpajatapaamiseen liittyvää ideointia ja suunnittelua jatkettiin sähköpostin välityksellä. Tässä yhteydessä Kasvumanagerilta tuli ehdotus OmaTupa - palveluita koskevan vuosikellon laatimisesta (Liite 4).

Esikuva-arvioinnissa huomattiin, että OmaTupa - palvelukonsepti on kiinteistöhuollollisiin toimenpiteisiin keskittyvien Oma Piha- ja Oma Koti - palveluiden osalta huomattavasti monipuolisempi palvelu kuin vertailussa mukana olleilla yrityksillä. Näiden palveluiden osalta myös työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja käytettävissä oleva kalusto olivat Laukaan Talopalvelulla parempia. Luonasi Oy:n ikäihmisten seura- ja tukipalvelut olivat monipuolisia ja laadukkaita ja heillä oli selkeä kolmeportainen hinnoittelujärjestelmä. Tästä saatiin jonkin verran ideoita OmaTupa - palveluiden hinnoitteluun. Samoin Luonasi Oy:n tarjoamasta maksuttomasta kotikäynnistä saatiin idea toteuttaa sellainen myös OmaTupa - palveluissa. Hyvän

mielen kotihoito tarjosi varsinaisen hoivapalvelun lisäksi myös kotihoidon tukipalveluita. Myös heidän hinnoitteluaan verrattiin kehitteillä olevaan OmaTupa - palveluiden hinnoitteluun. Hyvän mielen kotihoidon vahvuutena oli vahva hoidollinen osaaminen, jota Laukaan Talopalvelulla ei nykyisillä resursseilla ole mahdollisuutta tarjota.

#### 4.4 Kehittämistyön toteutus

Suunnitteluvaiheen jälkeen alkoi kehittämistyön toteutusvaihe. Se aloitettiin henkilökunnalle tehdyllä kyselyllä, jossa kartoitettiin henkilökunnan näkemyksiä OmaTupa - palveluita koskevista vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista. Tämä kartoitus liittyi tietoperustassa luvussa 3.1 esille tulleeseen ikäihmisten määrää ja tukipalveluiden tarvetta käsittelevään osioon siten, että ikäihmisten määrän kasvaminen vaikuttaa myös palvelutarpeiden kasvuun ja niiden kehittämistarpeisiin. Henkilökunnalle jaettiin aamupalaverin yhteydessä kyselylomakkeet ja heille kerrottiin samalla kyselyn tärkeydestä ja merkityksestä tähän kehittämistyöhön. Kyselyn tuloksista sekä niiden pohjalta laaditusta SWOT-analyysistä kerrotaan kehittämistyön arviointia koskevassa luvussa.

Seuraavaksi toteutusvaiheessa alettiin sopimaan OmaTupa - palveluita koskevia infotilaisuuksia, jotka suunnattiin laukaalaisille ikäihmisten parissa toimiville kunnallisille tahoille sekä paikallisille ikäihmisten parissa toimiville yhdistyksille ja järjestöille. Koska Laukaan Talopalvelulla ei ollut mahdollisuutta saada tietoa näiden tahojen asiakkaina olevista ikäihmisistä eikä heidän avuntarpeistaan, niin päätettiin jakaa OmaTupa - palveluita koskevaa tietoa näiden väliportaiden kautta. Tämä toteutusosuus liittyi tietoperustan luvussa 3.2 selvitettyyn ikäihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden tukemiseen. Infotilaisuuksien ja niissä jaettujen kyselylomakkeiden myötä haluttiin sekä jakaa ikäihmisten tukipalveluita koskevaa tietoa, että saada tietoa tukipalveluiden tarpeesta Laukaassa. Infotilaisuudet saatiin sovittua Laukaan seurakunnan diakoniatyön, Laukaan vanhus- ja vammaispalveluiden, Laukaan sosiaalitoimen, Laukaan Lions Clubin, SPR Laukaan osaston, Laukaan Marttojen, Laukaan Eläkeläisten sekä Laukaan Eläkkeensaajien kanssa. Näiden lisäksi SPR Laukaan osasto pyysi vielä toista infotilaisuutta, joka järjestettiin myöhemmin SPR:n omaishoitajien kevättapaamisen yhteydessä.

Infotilaisuuksia varten luotiin OmaTupa - palveluita koskeva diaesitys PowerPoint-sovelluksella. Diaesityksessä kerrottiin Laukaan Talopalveluista yrityksenä, sen toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista, OmaTupa - palveluiden sisällöstä, hinnastosta sekä yrityksen yhteystiedoista. Diaesitys pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeäksi sekä sisältönsä että ulkoasunsa suhteen. Esitystä jaettiin myös sähköpostissa infotilaisuuksissa mukana olleille tahoille ja he jakoivat sitä eteenpäin eri tahojen työntekijöille.

Infotilaisuuksissa jaettiin kyselylomakkeet kaikille halukkaille osallistujille. Koska osa kyselyyn vastaajista oli itsekin jo työeläkeiässä, niin kyselylomakkeet pyrittiin laatimaan mahdollisimman selkeiksi sekä sisältönsä että käytetyn fontin suhteen. Kyselylomakkeita oli mahdollisuus saada myös sähköisessä muodossa sitä haluaville vastaajille.

Suunnitteluvaiheessa ideoidusta vuosikellosta tehtiin tämän kehittämistyön yhteydessä luonnos, jota kehitettiin edelleen yhdessä Laukaan Talopalvelun palveluvastaavan sekä yrityksen kanssa yhteistyötä tekevän Mainostoimisto Poikkeuksen kanssa. Raakaversiossa vuosikello muodostui ympyrästä, joka oli jaettu neljään sektoriin vuodenaikojen mukaan. Jokaiseen sektoriin lisättiin kyseiseen vuodenaikaan liittyviä OmaTupa - palveluita, kuten esimerkiksi talvella lumityöt, keväällä kasvien ja kukkien istutusta, kesällä luontoretki asiakkaan kanssa sekä syksyllä rännien puhdistusta ja muita syystöitä. Koska sektoreihin tuli niin paljon palveluvaihtoehtoja, niin lopullinen kello muodostui neljään osaan vuodenaikojen mukaan jaetusta neliöstä, joiden sisällä oli vuodenaikaan liittyviä palveluita. Erillisessä alaosiossa oli listattu ympäri vuoden tarjottavia palveluita. Kyseistä vuosikelloa käytetään palveluiden markkinoinnissa ja se on esillä Laukaan Talopalvelun nettisivuilla sekä asiakastyössä käytettävässä kansiossa.

Tietoperustan lukuun 3.3 liittyen kehittämistyöhön kuului myös Oma Asukas - palvelun kehittäminen ja sen hakeminen kunnan hyväksymäksi sosiaalihuoltolain mukaiseksi kotipalveluiden tukipalveluksi. Tämä edellytti hakemuksen täyttämisen sekä siihen kuuluvien liitteiden laatimisen. Koska Oma Asukas - palvelu ei ole ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu, niin sen rekisteröiminen kotipalveluiden tukipalveluksi vaati vain kunnalle tehtävän hakemuksen. Käytännössä hakemisessa täytettiin Avin ”Ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta” -lomake, joka lähetettiin Laukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle taholle. Ilmoituksen liitteeksi tarvittiin yrityksen kaupparekisteriote, jäljennös yhtiösopimuksesta, palvelua koskeva toimintasuunnitelma sekä asiakasrekisterinpitoa koskeva lomake tai seloste käsittelytoimista. Laukaan Talopalvelulla ei ollut Oma Asukas - palvelua koskevaa toimintasuunnitelmaa eikä asiakasrekisteriselostetta, joten niiden laatiminen kuului tämän kehittämistyön tehtäviin. Samoin kehittämistyöhön kuului myös toiminnan aloittamisen jälkeen tarvittavan omavalvontasuunnitelman laatiminen. (Aluehallintovirasto 2022).

Asiakas voi saada kotipalveluiden tukipalvelun ilman arvonlisäveroa siinä tapauksessa, että hän ikänsä tai toimintakykynsä heikentymisen vuoksi tarvitsee palvelua. Tämä edellyttää sen, että palveluntuottaja täyttää asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelman. (Aluehallintovirasto 2022). Koska valmista palvelusuunnitelmalomaketta ei yrityksellä ollut, niin sellainen laadittiin ja sitä päästiin myös testaamaan käytännön asiakastyössä. Tätä Laukaan Talopalvelu Oy:n omaan käyttöön tarkoitettua lomaketta ei julkaista tämän opinnäytetyön yhteydessä. Kehittämistyön tuotoksena tuli asiakastyössä käytettävä kansio, jossa on

palvelusuunnitelmalomake, palveluita koskeva hinnasto, kotitalousvähennyksen hakemista koskeva ohjeistus sekä OmaTupa - vuosikello.

## 5 Kehittämistyön arviointi

Tässä luvussa arvioidaan kehittämistyön tuloksia, opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta sekä kehittämistyön vaikutuksia yhteistyökumppanina olleelle Laukaan Talopalvelu Oy:lle. Oman oppimisen arviointia tuodaan esille raportin loppupohdinnassa.

Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään henkilökunnalle tehdyn kyselyn tuloksia sekä niiden pohjalta tehtyä SWOT-analyysia. Toisessa alaluvussa analysoidaan yhdistyksille ja järjestöille tehtyä kyselyä ja kolmanneksi kerrotaan opinnäytetyön yhteistyökumppanin antamaa palautetta. Viimeisessä alaluvussa pohditaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 5.1 SWOT-analyysiin liittyvän kyselyn tulokset

SWOT-analyysia varten Laukaan Talopalvelu Oy:n henkilökunnalle tehtyjä kyselylomakkeita jaettiin kaikille sillä hetkellä työskenteleville työntekijöille eli 8 kappaletta, joista vastauksia saatiin viideltä työntekijältä. Kysely pohjautui henkilökunnan kokemuksiin OmaTupa - palveluista ennen tätä kehittämistyötä sekä palveluiden kehittämiseen liittyviin näkemyksiin. Kyselylomakkeessa oli neljä kysymystä.

Ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin palveluiden vahvuuksia, jotka ovat yrityksen sisäisiä asioita. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki viisi vastaajaa. Vastausten mukaan OmaTupa - palveluiden vahvuutena ovat onnistuneet nettisivut, tilatun työn nopea toteutus, hyvien asiakassuhteiden saavuttaminen sekä vakituiset asiakkaat. Yhden vastauksen mukaan ”ihmiset on saatu kiinnostumaan” sekä ”meitä on helppo lähestyä”.

Toisella kysymyksellä etsittiin palveluita koskevia heikkouksia, jotka myös kuuluvat yrityksen sisäisiin asioihin. Tähän kysymykseen tuli vastauksia neljältä työntekijältä. He pitivät palveluiden heikkoutena mainonnan ja markkinoinnin vähäisyyttä (neljä vastausta) ja sitä, että aktiivista mainontaa pitäisi olla useiden kanavien kautta enemmän. Lisäksi tuotekehityksen koettiin olevan vielä kesken. Säännöllisiä kuukausiasiakkaita saisi olla yhden vastaajan mukaan enemmän. Haasteina koettiin myös yksittäiset käynnit, kun asiakkaat ovat hajallaan ympäri kuntaa sekä se, että OmaTupa - palvelut yhdistetään vielä enimmäkseen kiinteistönhuoltoon.

Kolmas kysymys koski palveluiden mahdollisuuksia, jotka ovat yrityksen ulkoisia asioita. Tähän vastasi kolme työntekijää ja heidän kaikkien mukaan asiakaspotentiaalia on paljon, koska

väestö ikääntyy. OmaTupa - palveluiden myötä voitaisiin myös yhden vastaajan mukaan olla tukemassa kotihoidon työtä. Yhdessä vastauksessa todettiin, että näihin mahdollisuuksiin kannattaa oikeasti panostaa.

Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin työntekijöiden näkemyksiä siitä, mitkä voisivat olla yrityksen ulkoisia uhkia, joita voitaisiin OmaTupa - palveluiden kautta olla vähentämässä tai ennaltaehkäisemässä. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki viisi vastaajaa. Neljässä vastauksessa tuotiin esille ikäihmisten kokema yksinäisyys ja turvattomuus. Kahdessa vastauksessa pidettiin tärkeänä ”laitostumisen” eli varhaisen palvelutaloihin siirtymisen ennaltaehkäisemistä. Yksi vastaaja piti ongelmallisena yhteistyötä kunnan eri ”osastojen” kanssa kotona asuminen liittyen ja toivoi heiltä vinkkejä palveluja tarvitsevista asukkaista. Myös kotipalvelun heikennystä pidettiin uhkana, kun kotipalvelulla on liian vähän aikaa ja työtehtävät ovat kaventuneet. Vastaajan mukaan voitaisiin olla kotipalvelulle avuksi ja tueksi eikä kilpailijoiksi. Yksi vastaaja muisteli, että Laukaan Talopalvelulla on joskus ollut autoissa logona ”turvallisesti laukaalainen”.

Suomen Riskienhallintayhdistyksen mukaan konkreettisia toimintaratkaisuja saadaan käymällä läpi kuviossa 1 olevan nelikentän jokainen ruutu ja miettimällä niiden pohjalta kehittämisen kannalta hyödyllisiä asioita. Vahvuuksia kannattaa vahvistaa ja hyödyntää jatkossakin. Heikkouksia ei välttämättä voida poistaa, mutta niiden vaikutuksia voidaan olla lieventämässä. Mahdollisuuksia kannattaa hyödyntää resurssien mukaisesti ja uhkiin voidaan varautua hyvällä suunnittelulla. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2022).

Tässä opinnäytetyössä SWOT-nelikentän ruudut oli kyselyssä korvattu samansisältöisillä kysymyksillä, joiden pohjalta saatavia vastauksia käytettiin palveluiden kehittämisessä. OmaTupa - palveluita koskevan SWOT-analyysin mukaan palveluiden vahvuutena olivat hyvät nettisivut, palveluiden nopea saatavuus, hyvät asiakassuhteet sekä helppo lähestyttävyyys. Näihin vahvuuksiin kannattaa jatkossakin panostaa ja tarpeen mukaan päivittää niitä. Vahvuuksia ollaan myös pidetty esillä tähän kehittämistyöhön liittyvissä infotilaisuuksissa ja asiakaskontakteissa.

Palveluiden heikkouksina yrityksen työntekijät pitivät mainonnan ja markkinoinnin vähäisyyttä ja tuotekehityksen keskeneräisyyttä. Tässä kehittämistyössä yhtenä keskeisenä kehittämisen kohteena onkin pidetty palveluiden tunnettavuuden lisäämistä yhteistyöverkostojen luomisen ja heille pidettyjen infotilaisuuksien myötä. Myös mainoksia on jaettu eri yhteyksissä sekä viety kauppojen ja kirjaston ilmoitustauluille. Markkinointiin kannattaa jatkossakin panostaa kaikissa mahdollisissa yhteyksissä. Oma Asukas - palvelun tuotekehitystä on saatu eteenpäin saamalla kehittämistyön aikana palveluille virallinen kunnan valvoma kotipalveluiden tukipalvelustatus.

Yrityksen ulkoisista mahdollisuuksista merkittävimpanä tuli vastauksissa esille asiakaspotentiaalinen vahvuus väestön ikääntyessä. Tähän markkinarakoon voidaan panostaa esimerkiksi

aiemmin esille tulleella markkinoinnin ja näkyvyyden lisäämisellä sekä jatkuvalla kehittämisellä. Ikääntyvä väestö olisi hyvä saada havahtumaan siihen, että heillä on mahdollisuus saada apua toimintakyvyn heikentyessä.

Yrityksen ulkoisia yhteiskunnallisia uhkia koskeva kysymys olisi voitu muotoilla myös yrityksen toimintaa koskevilla uhkakuilla. Tässä kyselyssä pyrittiin kuitenkin tuomaan esille sellaisia yleisiä yhteiskunnallisia uhkia, joihin voitaisiin palveluiden myötä olla puuttumassa. Merkittävimpänä uhkana tuli vastauksissa esille ikäihmisten kokema yksinäisyys ja turvattomuus, joita voitaisiin OmaTupa - palveluilla olla lieventämässä ja ennaltaehkäisemässä. Samoin ”laitostumista” eli varhaista palvelutaloihin siirtymistä voitaisiin olla vähentämässä, jos ikäihmisille saataisiin koteihin enemmän palveluita. Tähän voitaisiin olla vaikuttamassa myös saamalla ilmiö enemmän julkiseen keskusteluun ja päättäjien tietoisuuteen.

## 5.2 Yhdistyksille ja järjestöille tehdyn kyselyn tulokset

Laukaalaisille yhdistyksille ja järjestöille tehtyjä kyselylomakkeita jaettiin infotilaisuuksissa 55 kappaletta ja vastauksia saatiin 21 kappaletta. Näistä yksi jouduttiin hylkäämään, koska vastaaja oli vastannut kaikkiin vastausvaihtoehtoihin, jolloin todellista mielipidettä ei voitu saada. Vastauksista käsitellään 20 kappaletta. Analysoitavien vastausten vastausprosentti oli 36,4 %.

Kyselylomakkeet jaettiin tilaisuuksissa paperisina lomakkeina, mutta vaihtoehtoksi annettiin myös sähköinen vastaaminen Google Formsien kautta. Kaikki vastaukset syötettiin Google Formsiin, jossa materiaalin analysointi toteutettiin. Kyselyssä oli neljä strukturoitua kysymystä, joissa oli kolme vastausvaihtoehtoa. Lisäksi viidentenä kysymyksenä oli avoin kysymys koskien palveluiden kehittämideoita.

Ensimmäiseksi kysyttiin sitä, minkä verran vastaaja tiesi OmaTupa - palveluista ennen infotilaisuutta. Tähän kysymykseen vastanneista 19 vastaajasta 11 eli yli puolet ei ollut tiennyt mitään Oma Tupa - palveluista ennen infotilaisuutta. Kahdeksan vastaajaa oli kuullut jotakin palveluista. Kukaan vastaajista ei tuntenut Oma Tupa - palveluita hyvin.

Toinen kysymys koski sitä, onko vastaaja käyttänyt OmaTupa - palveluita itse tai edustamansa järjestön tai yhdistyksen kautta. Vastausten perusteella kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt palveluita. Yhdessä vastauslomakkeessa oli viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastattu, että hän on käyttänyt lumityöpalvelua, joka periaatteessa kuuluu Oma Piha - palveluihin.

Kolmannessa kysymyksessä haluttiin tietää, kuinka moni vastaajista olisi kiinnostunut käyttämään Oma Tupa - palveluita itse tai edustamansa järjestön tai yhdistyksen kautta. Vastaajista 8 eli vajaa puolet oli kiinnostunut käyttämään Oma Tupa - palveluita itse tai edustamansa



yhdistyksen tai järjestön kautta. Kukaan vastaajista ei vastannut vaihtoehtoon b eli ”en ole kiinnostunut käyttämään palveluita”. Sen sijaan 12 vastaajaa ei vielä tiennyt, haluaako käyttää Oma Tupa - palveluita itse tai edustamansa yhdistyksen tai järjestön kautta.

Neljänneksi kysyttiin sitä, millaisia OmaTupa - palveluita vastaaja haluaisi itse tai edustamansa järjestön tai yhdistyksen kautta käyttää. Tämä kysymys oli vastausten analysoinnin kannalta haasteellinen. Osa vastaajista oli valinnut useamman vaihtoehdon, mutta Google Formsin asetukset sallivat vain yhden vaihtoehdon huomioimisen. Kaikkien vastausten mukaan suosituin palveluista oli Oma Piha - palvelu, jota voisi käyttää 11 vastaajaa eli hieman yli puolet vastaajista. Seuraavaksi suosituin oli Oma Koti - palvelut, joita voisi käyttää 9 vastaajaa. Oma Asukas - palveluita voisi käyttää 5 vastaajaa eli neljännes vastaajista.

Viides kysymys koski vastaajien ehdotuksia Oma Tupa - palveluiden kehittämiseksi. Tähän kysymykseen vastasi neljä henkilöä, joista kolmessa vastauksessa tuli esille mainonnan ja tiedottamisen tärkeys palveluita kehitettäessä. Mainontaa ehdotettiin paikallisessa Laukaa-Konnevesi - lehdessä, terveystieteiden keskuksen ilmoitustaululla sekä kotihoidon kautta jaettavissa mainoksissa. Yhdessä vastauksessa huomioitiin myös sellaiset ikäihmiset ja muut ryhmät, jotka eivät ole sähköisten palveluiden käyttäjiä. Yksi vastaaja totesi, että ”olen vielä pystynyt nuo asiat hoitamaan, olen ajatellut tulevaisuutta koska asun yksin omakotitalossa. Iän myötä apua tarvitsee.” Vastaajan ehdotus mainosten viemisestä julkisiin tiloihin johti siihen, että mainoksia käytiin kehittämistyön aikana viemässä kirjastolle ja paikallisten kauppojen ilmoitustauluille.

### 5.3 Yhteistyökumppanilta saatu palaute

Yhteistyökumppanilta saadun palautteen perusteella kaikki sujui kehittämistyössä hyvin. Laukaan Talopalvelu Oy aikoo hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä lukemalla sen ja poimimalla asioita käytännön työhön. Palveluvastaavan mukaan hänellä itsellään ei olisi ollut aikaa ja mahdollisuutta tällaiseen kehittämiseen. Opinnäytetyö aiotaan pitää nähtävillä toimistolla henkilökunnan tiloissa sekä asiakastilassa, jotta kaikilla olisi mahdollisuus tutustua siihen. Opinnäytetyötä voidaan palveluvastaavan mukaan hyödyntää asiakas- ja yhteistyökontakteissa sekä yrityksen nettisivuilla. Tärkeimpiä kohtia tullaan käymään läpi henkilökunnan kanssa.

Palautteen mukaan opinnäytetyön prosessin aikana ja sen tuloksissa uutena ja odottamattomana asiana tuli esille se, miten vähän OmaTupa - palveluista vielä tiedettiin. Tämä tuli esille sekä vierailukäynneillä että tutkimustuloksissa. Myös se yllätti, miten suuri työmäärä tarvitaan siihen, että voidaan tuottaa tukipalveluita ilman arvonlisäveroa sekä päästä palveluntuottajarekisteriin. Palveluneuvojalla itsellään ei olisi palautteen mukaan ollut aikaa ja mahdollisuutta tähän työhön. Yhteistyötä opinnäytetyöntekijän kanssa kuvattiin hyväksi.

Työkeikoilla ja toimistolla oli hauskaa yhdessä, mutta saatiin kuitenkin paljon aikaiseksi. Palautteen mukaan oli myös kiva kuulla ja lukea toisen ajatuksia palvelusta ja sen kehittämisestä.

#### 5.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tieteellistä tutkimusta voi pitää eettisesti hyväksyttävänä ja luotettavana ja sen tuloksia uskottavana siinä tapauksessa, että tutkimuksen tekemisessä on noudatettu hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on linjannut keskeisiä lähtökohtia hyvälle tieteelliselle käytännölle tutkimuseettisestä näkökulmasta. Tutkimuksen tekeminen sekä tulosten tallentaminen, esittäminen ja arviointi on pohjaututtava rehellisyyteen sekä yleiseen huolellisuuteen ja tarkkuuteen. Myös tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien on noudatettava eettisesti kestäviä sekä tieteellisen tutkimuksen kriteeristöä ja käytäntöjä. Jo ennen tutkimuksen aloittamista on sovittava kaikkien osapuolien oikeuksiin, vastuisiin ja velvollisuuksiin sekä aineistojen säilyttämiseen ja käyttöoikeuksiin koskevista asioista siten, että kaikki osapuolet ne hyväksyvät. (TENK 2012, 6).

Tämä opinnäytetyö noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä niin tiedonhankinnassa kuin tutkimus- ja arviointimenetelmissäkin. Ennen opinnäytetyön aloittamista on tehty sopimus yhteistyökumppanin kanssa aineistoa koskevista asioista, opinnäytetyön julkaisemisesta Theseuksessa sekä opinnäytetyön esittämisestä johtuvaan julkisuuteen liittyvistä asioista. Kyselytutkimusten kysymyksissä ei kysytä mitään henkilökohtaisia asioita ja kyselyt on toteutettu anonyymisti, joten niiden vastaajista ei jää mitään henkilökohtaisia tietoja tutkimusraporttiin. Vastaaminen oli vapaaehtoista. Tällöin opinnäytetyön toteuttamiseen ei tarvittu eettistä ennakkoarviointia. Kyselyiden vastauslomakkeet tuhotaan opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

## 6 Pohdinta

Ikäihmisten tilanteesta ja palveluiden tarpeesta puhutaan julkisuudessa liian vähän. Harvakseltaan on tuotu esille, että väestö ikääntyy vauhdilla ja kohta Suomessa on huomattavasti enemmän eläkeikäisiä työkäisten määrään suhteutettuna. Mielestäni julkisessa keskustelussa pitäisi entistä enemmän pohtia asioita, joilla jo keski-ikäisten ja ikääntyvien aktiivisuutta ja hyvinvointia voitaisiin mahdollisimman hyvin olla vahvistamassa ja sen merkitystä huomioimassa. Tällä voitaisiin mahdollisesti ennaltaehkäistä myöhempää avun ja hoivan tarvetta sekä tukea mahdollisimman pitkään kotona asumista.

Sekä tämän kehittämistyön puitteissa että jo aiemmilla harjoittelujaksoilla ikäihmisten palveluiden parissa olen konkreettisesti huomannut sen, miten paljon yksinäisiä ja heikkokuntoisia

ikäihmisiä asuukaan vielä kodeissaan. Iän myötä toimintakyky on hiljalleen heikentynyt ja moni aiemmin hoitunut arkiaskare ja harrastus jäänyt toteuttamatta. Juuri tähän tarpeeseen tämä Laukaan Talopalvelun OmaTupa - palvelukokonaisuus kohdistuu; autetaan ihmisiä heidän kodeissaan ja tehdään mahdollisimman paljon asioita yhdessä asiakkaiden kanssa. Oma Asukas - palvelun myötä voidaan myös olla tukemassa asiakasta kodin ulkopuolisessa asioinnissa ja harrastuksissa. Tämä olisi tukemassa sekä fyysistä toimintakykyä että mielen virkeyttä.

OmaTupa - palveluiden kehittämisprosessi on suonut minulle mielenkiintoisen tavan tutustua yritysmaailmaan ja sen tuomiin mahdollisuuksiin ikäihmisten palveluiden tarjoamisen suhteen. Työn kehittäminen vaatii yllättävän paljon taustatyötä ja osaamista, pelkällä asiakastyöllä ei aina saavuteta parasta mahdollista lopputulosta. Kehittämistyön yhteydessä olen myös saanut käytännössä toteuttaa hakemusten täyttämistä ja niihin kuuluvien liitteiden laatimista, markkinointia sekä myös oppia tuntemaan sosiaalipalveluiden kirjoa entistä syvällisemmin. Laukaan Talopalvelulla on monipuolista ja vahvaa osaamista kiinteistöhuollon tehtävistä ja asiakaspalvelusta, mutta itse olen tuonut tähän kehittämissuunnitelmaan sosiaalialan tuntemusta ja näkemystä.

Kyselyä tehdessäni ja vastauksia analysoidessani tiedostin sen mahdollisen riskin, että kyselyyn vastaajat ovat enimmäkseen ”nuorempia eläkeläisiä” eli vielä hyvin toimintakuntoisia järjestö- ja yhdistysaktiiveja. Heillä palveluiden tarve ei välttämättä vielä ole akuutti, mutta se voi myöhemmällä iällä aktivoitua. Kyselyn vastauksista saa kuitenkin osviittaa palveluiden tunnettavuudesta ja haluttavuudesta. Yllätyksenä vastauksissa tuli erityisesti se, miten vähän OmaTupa - palveluista tiedettiin Laukaassa sekä se, että kukaan vastaajista ei vielä ollut käyttänyt OmaTupa - palveluita. Oleellista infotilaisuuksissa palveluista tiedottaessa oli kuitenkin tiedon lisääminen ja levittäminen yhdistysten ja järjestöjen kautta heidän kohtaamilleen ikäihmisille ja eläkeläisille.

OmaTupa - palveluiden kehittämisprosessi eteni pitkälti suunnitelmien mukaisesti. Kehittämistyöhön varattu kolmen kuukauden aika tuntui sopivalta tämän vaiheen kehittämiseen ja siinä ehti hyvin perehtyä yhteistyökumppanina toimineen yrityksen toimintaan ja aiempaan OmaTupa - palveluiden kehittämisprosessiin. Sain hyvin luotua yhteistyöverkostoa laukaalaisien toimijoiden kesken ja infotilaisuuksissa tuli hyvää palautetta palveluiden tarpeellisuudesta ja monipuolisuudesta. Markkinointia pitäisi tilaisuuksissa tulleiden palautteiden perusteella edelleenkin lisätä ja kehittää.

Kotipalveluiden tukipalveluita tarjoavaa Oma Asukas - palvelua koskeva kehittämissuunnitelma oli myös mieluisa ja mielenkiintoinen. Sain siinä tutustua yrityksen palvelumuotoilun kehittämiseen ja hyödyntää siinä omaa osaamistani tulevana sosiaalialan ammattilaisena. Opin paljon sosiaalialan lainsäädännöstä ja sen kytkeytymisestä käytännön asiakastyöhön ja yritystoimintaan. Pääsin myös testaamaan laatimaani palvelusuunnitelmalomaketta asiakastyössä ja

se tuntui hyvin toimivalta ja selkeältä. Moni asiakas kiitteli lomakkeen selkeyttä ja isolla fontilla olevaa tekstiä, joten sitä oli heidän mielestään helppo lukea ja ymmärtää.

Merkittävimminä saavutuksina tässä kehittämistyössä pidän OmaTupa - palveluita koskevan tietoisuuden ja tunnettavuuden lisäämistä infotilaisuuksien kautta laajalle joukolle laukaalaisia toimijoita sekä myös kehittämistyön aikana toteutunutta Oma Asukas - palvelun hyväksymistä kunnan palveluntuottajarekisteriin. Kehittämistyön vaikutusta asiakasmääriin ja -tyytyväisyyteen vaatisi kuitenkin huomattavasti pitemmän seurantajakson. Siinä olisikin hyviä aineksia jatkotutkimuksille. Erityisen kiinnostavaa olisi myös tutkia palveluiden toteutumista ja niiden tavoittamista asiakkaan näkökulmasta. Tässä kehittämistyössä asiakkaan näkökulma jäi ajan rajallisuuden ja asiakasmäärän vähäisyyden takia tutkimuskohteiden ulkopuolelle.

## Lähteet

## Painetut

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2013. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mäkitalo, R. 2016. Suomesta ikäihmisten mallimaa. Kunnallisan kehittämissäätiön Polemia -sarjan julkaisu nro 105. Keuruu: Kunnallisan kehittämissäätiö.

Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P., & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

## Sähköiset

Aluehallintovirasto 2022. Viitattu 7.4. 2022. <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yksityiset-sosiaalipalvelut>

Haverinen, A. 2021. Vanhustyö-lehti 3/2021. Vanhustyön keskusliitto. Viitattu 6.4. 2022. <https://vtkl.fi/vanhusty-lehti-kenen-vastuulla-on-iakkaiden-hyvinvoinnin-tukeminen-uudessa-sotessa>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Viitattu 5.4. 2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laukaan Talopalvelu Oy, 2022. Viitattu 5.4. 2022. <https://laukaantalopalvelu.fi/>

Martikkala, S. 2015. Arjessa kiinni - elämässä mukana. Ikäihmisen kokemuksia arjen osallisuudesta toimijuuden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 7.4. 2022. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89801/Martikkala\\_Sinikka.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89801/Martikkala_Sinikka.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Peltomäki, P. 2014. Kotona asuvan ikäihmisen perheen hyvä vointi. Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: University Press. Viitattu 4.5. 2022. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96167/978-951-44-9524-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suomen Riskienhallintayhdistys 2022. PK-RH riskienhallinta. Viitattu 28.4. 2022. <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 6.4. 2022. <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut> .

Sosiaalihuoltolaki 292/2016. Viitattu 5.4. 2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.4. 2022. <https://thl.fi/fi/web/ikaantymien/muuttuvat-vanhuspalvelut>

Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste [verkkójulkaisu]. ISSN=1798-5137. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 5.4. 2022. [www.stat.fi/til/vaenn/kas.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/kas.html)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 26.4. 2022. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Viitattu 7.4. 2022. [https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/yksityisen\\_sosiaalihuollon\\_luvat/ilmoituksenvarainen\\_toiminta](https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/yksityisen_sosiaalihuollon_luvat/ilmoituksenvarainen_toiminta)

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 5.5. 2022. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

## Kuviot

Kuva 1: Hautausmaalla käynti Oma Asukas - palvelun asiakkaan kanssa.....	11
Kuvio 2: SWOT - analyysin nelikenttä.....	18

## Liitteet

Liite 1: Kysely henkilökunnalle.....	336
Liite 2: Kysely yhdistysten ja järjestöjen edustajille.....	369
Liite 3: OmaTupa - palveluita koskeva diaesitys.....	42
Liite 4: OmaTupa - vuosikello.....	48



Liite 1: Kysely henkilökunnalle

Laukaan Talopalvelu Oy

KYSELYLOMAKE

Oma Tupa - palvelut

## KYSELY LAUKAAN TALOPALVELU OY:N HENKILÖKUNNALLE

Tämä kysely koskee Laukaan Talopalvelu Oy:n kehitteillä olevaa Oma Tupa - palvelukokonaisuutta. Kysely liittyy Laurea Ammatti-korkeakoulun sosionomiopiskelijan tekemään opinnäytetyöhön Oma Tupa - palveluiden kehittämisestä.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Laukaan Talopalvelun työntekijöiden näkemyksiä erilaisista Oma Tupa - palveluihin liittyvistä mahdollisuuksista ja haasteista. Vastausten avulla saadaan arvokasta tietoa, jota hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Vastaajien nimeä ja muita henkilökohtaisia tietoja ei julkaista opinnäytetyön yhteydessä. Vastauksia voi palauttaa perjantaihin 11.3. 2022 mennessä.

Lämmin kiitos osallistumisesta!

1. Mikä Oma Tupa - palvelussa toimii mielestäsi hyvin? Missä ollaan onnistuttu?

---

---

---

---

2. Mikä Oma Tupa - palvelussa mielestäsi ei toimi hyvin? Missä asioissa ei olla onnistuttu?

---

---

---

---

---

3. Millaisia mahdollisuuksia Oma Tupa - palvelulla voisi mielestäsi olla Laukaassa? Onko Laukaan kehityksessä asioita, joihin voisimme tarttua ja olla mukana kehittämässä?

---

---

---

---

---

4. Onko lähitulevaisuudessa mielestäsi jotain ongelmia tai asioita, joita voisimme Oma Tupa - palveluiden kautta olla vähentämässä tai ennaltaehkäisemässä?

---

---

---

---

---

---

---

Liite 2: Kysely yhdistysten ja järjestöjen edustajille

Laukaan Talopalvelu Oy/

KYSELYLOMAKE

Oma Tupa - palvelut

## KYSELY LAUKAAN TALOPALVELU OY:N OMA TUPA - PALVELUISTA

Tämä kysely koskee Laukaan Talopalvelu Oy:n kehitteillä olevaa Oma Tupa - palvelukokonaisuutta. Kysely liittyy Laurea Ammatti-korkeakoulun sosionomiopiskelijan tekemään opinnäytetyöhön Oma Tupa - palveluiden kehittämisestä.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa laukaalaisten kotona asuvien ikäihmisten ja muiden asiakkaiden kotiin tuotavien palveluiden tarvetta Laukaassa toimivien järjestöjen ja yhdistysten kautta. Vastausten avulla saadaan arvokasta tietoa, jota hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Vastaajien nimeä ja muita henkilökohtaisia tietoja ei julkaista opinnäytetyön yhteydessä. Vastauksia voi palauttaa perjantaihin 8.4. 2022 asti osoitteeseen: Raija Vesterinen, Laukaan Talopalvelu Oy, Laukaantie 12, 41340 Laukaa tai sähköpostilla osoitteeseen [info@laukaantalopalvelu.fi](mailto:info@laukaantalopalvelu.fi) .

Lämmin kiitos osallistumisesta!

1. Minkä verran tiesit Oma Tupa - palveluista ennen palveluun liittyvää infotilaisuutta?
  - a. En tiennyt mitään Oma Tupa - palveluista
  - b. Olin kuullut jotakin Oma Tupa - palveluista
  - c. Tiesin hyvin Oma Tupa - palveluista
  
2. Oletko käyttänyt Oma Tupa - palveluita itse tai edustamasi järjestön / yhdistyksen kautta?
  - a. En ole käyttänyt palveluita
  - b. Olen käyttänyt Oma Tupa - palveluita yhden kerran
  - c. Olen käyttänyt Oma Tupa - palveluita useita kertoja
  
3. Oletko kiinnostunut käyttämään Oma Tupa - palveluita itse tai edustamasi järjestön / yhdistyksen kautta?
  - a. Olen kiinnostunut käyttämään Oma Tupa - palveluita
  - b. En ole kiinnostunut käyttämään Oma Tupa - palveluita
  - c. En vielä tiedä haluanko käyttää Oma Tupa - palveluita
  
4. Millaisia Oma Tupa - palveluita haluaisit itse tai edustamasi järjestön / yhdistyksen kautta käyttää? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.
  - a. Oma Piha - palvelua (nurmikon leikkaus / trimmeröinti, pensasleikkaus, kasvimaan hoito, puidenkaadot ym.)
  - b. Oma Koti - palvelua (rännien puhdistus, hanan korjaus, pienet remontit ym.)
  - c. Oma Asukas - palvelua (ruokakuljetukset, asiointiapu / kyyditykset, ulkoilu / luonnossa liikkuminen,

hautausmaalla käynti, leipominen, kodinhoitoon liittyvät asiat ym.)

5. Onko mielessäsi ehdotuksia tai asioita, miten voisimme parantaa Oma Tupa - palveluita? Voit antaa esimerkiksi palveluihin, mainontaan, toteuttamiseen tai muihin asioihin liittyviä mielipiteitä tai vinkkejä vapaamuotoisesti.

---

---

---

---

---

---

---

Liite 3: OmaTupa - palveluita koskeva diaesitys



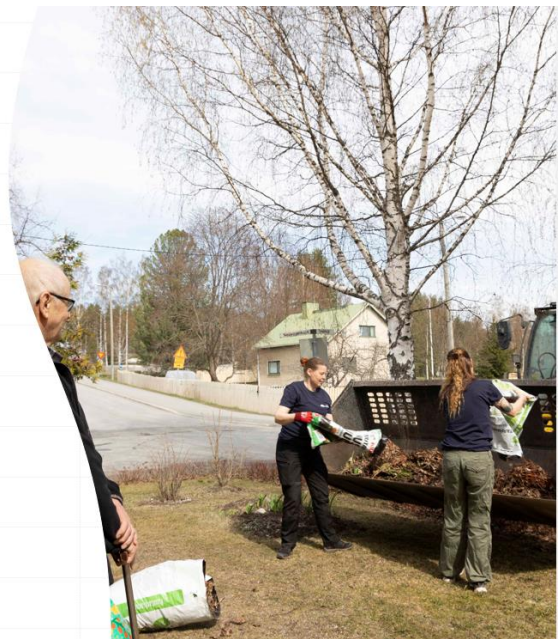
**OmaTupa –  
palvelukonsepti:**

**Oma Piha, Oma Koti ja  
Oma Asukas - palvelut**

 Laukaan  
Talopalvelu

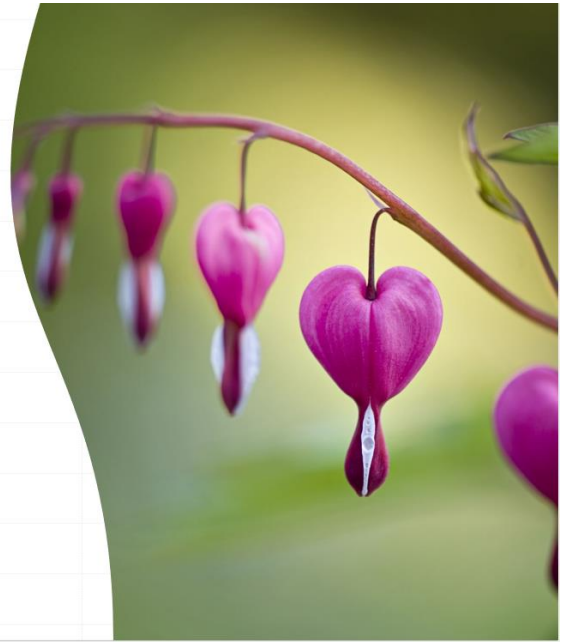
**Laukaan  
Talopalvelu Oy**

- Kiinteistöjen kunnossapito- ja huoltopalveluja tarjoava yritys
- Ympärivuotisia työntekijöitä on 10, kesä- ja talviaikana n. 20
- Perustettu vuonna 1988
- Asiakkaina pääasiassa asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöt (liike- ja teollisuusrakennuksia, hoiva- ja päiväkoteja, kerros- ja rivitaloja).
- Viime vuosina asiakkaiksi on tullut yhä enemmän yksittäisiä kotitalouksia



## Toimintaamme ohjaavia arvoja ja periaatteita

- Haluamme toimia asiakaslähtöisesti ja asiakkaan omaa osallisuutta vahvistaen.
- Meille on tärkeää asiakkaan arvostava ja lämmin kohtaaminen, josta asiakkaalle jää hyvä mieli.
- Tarjoamme laadukasta ja kokonaisvaltaista palvelua.
- Meillä on vaitiolovelvollisuus asiakasta koskevista asioista.



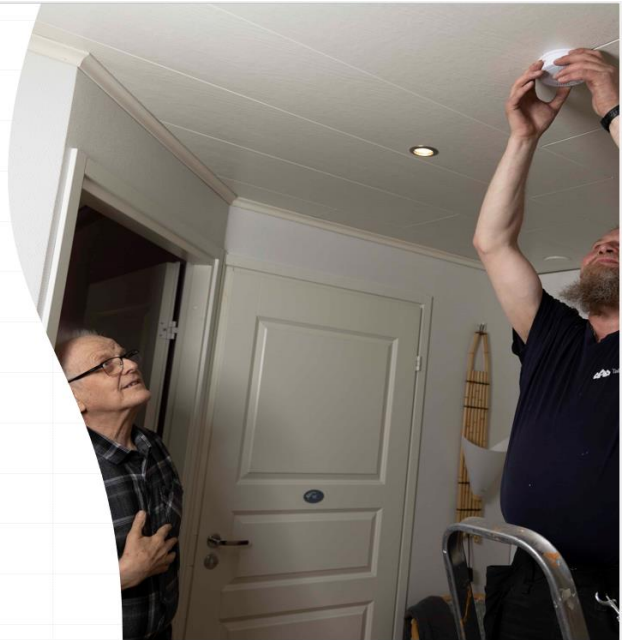
## Oma Piha

- - Lumityöt
- - Nurmikonleikkaus
- - Pensaiden leikkaaminen
- - Puiden kaadot
- - Puutarhatyöt ym.
- - Kasvimaan laitto



## Oma Koti

- Kaiteiden, tukikahvojen ym. asennukset
- Siivous / ikkunanpesu
- Rännien puhdistus
- Hanan korjaus
- Pienet remontit ym.
- Muuttopalvelu
- Asumisneuvonta (esim. asumiseen liittyvien haasteiden kartoittaminen, asunnon vaihtamiseen liittyvät asiat)
- Onko kodissasi liikaa tavaraa? Voimme raivata niitä yhdessä



## Oma Asukas

- Asuminen ja koti:
  - siivous
  - verhojen vaihtaminen
  - kukkien istuttaminen ym.

### Osallistuminen ja seura:

- yhdessä pelaaminen
- leipominen
- luonnossa liikkuminen
- hautausmaalla käynti
- valokuvien katseleminen ym.



- **Teknologia:**

- koneiden / laitteiden käytössä opastaminen

- **Ruokakuljetukset:**

- käydään kaupassa asiakkaan kanssa
- viedään asiakkaalle ostokset kotiin

- **Kuljetus- ja asiointipalvelut:**

- apteekki, kirjasto, lomakkeiden täyttäminen, pankkiasioinnit ym.

OMA ASUKAS-PALVELUT OVAT KUNNAN VALVOMIA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISIA TUKIPALVELUJA, JOTKA OVAT TIETYILLE ASIAKASRYHMILLE ALV-VAPAITA



## **Kenelle nämä palvelut?**

- Ikäihmiset
- Yksinäiset ihmiset
- Lapsiperheet (esim. kriisitilanteissa)
- Toimintarajoitteiset ihmiset (sairaus tai vamma)
- Kuka tahansa voi tilata palvelun

## Miten palvelu toimii?

- Soitto Tanjalle Laukaan Talopalveluun
- Maksuton kartoituskäynti asiakkaan luona
- Palvelu voi olla joko kertaluonteista tai säännöllistä (esim. 1-2x kk)



## Esimerkkejä palveluiden hinnoista

- Kertakäynti 68 € / 2 h (34 € / h)  
84,32 € (sis. alv)
- Kk-hinta 66 € / 2 h (1 x kk)  
81,84 € (sis. alv)
- 124 € / 4 h (2 x kk)  
153,76 € (sis. alv)
- 240 € / 8 h (4 x kk)  
297,6 € (sis. alv)
- Matkakulut 0,50€/km
- Voimme sopia myös yksilölliset tuntimäärät ja käyntikerrat
- **HUOM. KOTITALOUSVÄHENNYS!**



# Ota rohkeasti yhteyttä!

- [www.laukaantalopalvelu.fi](http://www.laukaantalopalvelu.fi)



## Yhteystiedot

### Käyntiosoite

Laukaantie 12  
41340 LAUKAA

### Toimisto / laskutus

Tanja Noronen  
Puh. 040 755 8526  
[etunimi.sukunimi@laukaantalopalvelu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@laukaantalopalvelu.fi)



## Liite 4: OmaTupa - vuosikello



OmaTupa -palvelu | Vuosikello

**Muista kotitalousvähennys!**

**Tavoitat meidät 24/7 0400 641 310**

**TALVI**

- LUMITYÖT
- HIEKOITUS
- KATTOLUMIEN PUDOTUS
- PALOVAHOITTIMEN PARISTOJEN VAIHTO (11.2.)
- TURHIEN TAVAROIDEN KARSIMINEN JA POISVIENIT
- JOULUVALMISTELUT

**KEVÄT**

- PIHATYÖT (HARAVOINTI, PENSASLEIKKAUS YM.)
- KEVÄTSIIVOUS JA IKKUNOIDEN PESU
- KUKKIEN MULLAN VAIHTO
- SALAOJA- JA SADEVESIVIEMÄREIDEN TARKASTUS
- PIHAKALUSTEIDEN, TERASSIN JA AITOJEN HUOLTO
- KATTOTARKASTUS JA RÄNNIEN PUHDISTUS

**SYKSY**

- PIHA JA PUUTARHA TALVIKUNTOON
- HARAVOINTI
- LAITURIN NOSTO
- RÄNNIEN PUHDISTUS
- IKKUNOIDEN JA OVIENTIIVISTYS
- HAUTAUSMAALLA HAUTAPAIKAN SIISTIMINEN
- POLTTOPUIDEN TEKO TAI HANKKIMINEN

**KESÄ**

- NURMIKONLEIKKAUS + TRIMMERÖINTI
- KASVIMAAN LAITTO JA KITKEMINEN
- SADONKORJUU (MARJAT, KASVIKSET YM.)
- MATTOJEN PESU
- PIHAVARASTON SIIVOUS
- SAUNAVASTOJEN TEKO
- ULKOILU / RETKI LUONTOON

**LÄPI VUODEN**

- SIIVOUS
- HAUTAUSMAALLA KÄYNTI ASIAKKAAN KANSSA
- MUUTTOTYÖT
- PUIDEN KAATO
- KAUPPAOSTOKSET JA MUU ASIOINTI
- PIENET REMONTIT JA TUKIKAHVOJEN ASENNUS
- KODIN KORISTELU JA VALMISTELU (JUHLAPYHÄT)
- TEKNINEN JA TEKNOLOGINEN TUKE
- YHDESSÄ LEIPOMINEN
- OPASTUS LOMAKKEIDEN TÄYTÖSSÄ









