

Susanna Pietiläinen

# ”Semmoinen yhden luukun periaate, joka vie- dään kotiin”

Kokemuksia palveluohjausmallin kokeiluista

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi AMK

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

31.10.2014

|   |  |
|---|--|
| Tekijä<br>Otsikko<br><br>Sivumäärä<br>Aika  | Susanna Pietiläinen<br>”Semmoinen yhden luukun periaate, joka viedään kotiin”<br>48 sivua + 2 liitettä<br>31.10.2014 |
| Tutkinto  | Geronomi (AMK)   |
| Koulutusohjelma   | Vanhustyön koulutusohjelma   |
| Suuntautumisvaihtoehto  | Vanhustyö  |
| Ohjaaja   | Lehtori, TtM, Mari Heitto  |
| <p>Helsingissä toteutetussa Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa (KÄPI) – projektissa testattiin laaja-alaista palveluohjausta keinona parantaa kotona asuvien ikääntyneiden palveluja syksyn 2013 - kevään 2014 aikana. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia palveluohjausprojektiin osallistuneilla asiakkailla palveluohjauksesta on ja millaisia vaikutuksia sillä on ollut heidän elämäänsä. Opinnäytetyöllä halutaan myös saada selville, millaiset keinot ja tekijät palveluohjauksessa edistävät asiakkaan äänen kuulemistä. Lisäksi halutaan vielä selvittää mahdollisia kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä työelämän yhteistyökumppanin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön aineisto koostuu kuudesta puolistrukturoidusta teemahaastattelusta sekä palveluohjaajan palveluohjausprosessin aikana tekemistä kirjauksista. Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä käytettiin sisällön analyysiä. Opinnäytetyön viitekehyksenä toimii asiakkaiden oma arkinen ympäristö kaikkine toimintoineen sekä yhteiskunnallisena viitekehyksenä palvelujärjestelmä, jossa palveluohjausta on toteutettu.</p> <p>Opinnäytetulon tuloksena voidaan todeta, että palveluohjaushankkeen kautta asiakkaat ovat saaneet äänensä kuuluviin ja jokaiselle on yksilöllisen palveluohjausprosessin kautta löydetty keinoja edistää itsenäistä kotona selviytymistä. Palveluohjauksen dialogisuus sekä projektissa kehitetty tehtäväkirja (luotain) ovat auttaneet ikääntyviä jäsentämään omaa elämäntilannettaan ja sitä kautta on pystytty vastaamaan heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Palveluohjauksen kautta ikääntyneet ovat saaneet konkreettisen avun lisäksi kaipaamaansa tietoa ja ohjausta palveluista sekä etuuksista.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan palveluohjauksella on pystytty tukemaan ikääntyneiden itsenäistä kotona selviytymistä laaja-alaisesti ja yksilöllisesti. On helppo yhtyä asiakkaiden mielipiteeseen palveluohjauksen tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Kokonaisvaltainen palveluohjaus ja palveluohjaajan työ sopisivat hyvin geronomille. Geronomeille luontainen voimavarakeskeinen työote ja perehtyneisyys niin vanhuspalveluihin kuin ikääntymiseen ovat keskeisiä myös palveluohjauksen onnistumiselle.</p> |  |
| Avainsanat  | palveluohjaus, asiakaslähtöisyys, voimavarat   |

|  |  |
|--|--|
| Author<br>Title<br>Number of Pages<br>Date   | Susanna Pietiläinen<br>Experiences of Experimental Case Management<br>48 pages + 2 appendices<br>Autumn 2014 |
| Degree   | Bachelor of Social Services and Health Care  |
| Degree Programme   | Elderly Care   |
| Specialisation option  | Elderly Care   |
| Instructor   | Mari Heitto, Senior Lecturer   |
| <p>This Bachelor's Thesis studies a "Client-oriented service models for elderly people" project carried out in Helsinki during autumn 2013 and spring 2014. The project tested comprehensive case management as a means to improve services for elderly people living at home. The purpose of this study was to find out what kind of experiences the participants have of case management project and how it has affected their lives. This thesis also wanted to find out what kind of resources and factors contribute to the customer's voice being heard. In addition, the aim was to investigate potential development proposals. This study was accomplished in co-operation with a working life partner, the City of Helsinki Social and Health Services.</p> <p>The study data consists of six semi-structured theme interviews and documents that the case manager had made during the case management process. Qualitative research method used in the content analysis. The everyday environment with all its activities experienced by the client functions as a framework for this study and the service system in which the case management was implemented functions as a social framework.</p> <p>As a result of the thesis it can be stated that through the case management project the customers have had their voices heard, and each customer was provided with unique ways to promote independent living at home. Dialogical case management and the workbook (sonar) developed during the project have helped older people to analyze their own situation and thus made it possible to respond to their wishes and needs. Through case management the elderly have received concrete assistance in addition to information and guidance on services and benefits.</p> <p>According to the results, via the case management it has been possible to support elderly people coping at home widely and individually. It is easy to agree with the clients' opinion on the importance and usefulness of case management. Comprehensive case management and case manager's job would be suitable for Elderly Care Professionals. Resource-orientated approach to work, which is natural to Elderly Care Professionals, and familiarity with services for the elderly and knowledge of aging are also essential to the success of the case management service.</p> |  |
| Keywords   | case management, client-oriented, agency   |

## Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto   | 1  |
| 2     | Teoreettiset lähtökohdat ja kirjallisuuskatsaus                          | 2  |
| 2.1   | Palvelujärjestelmä   | 3  |
| 2.2   | Palveluohjaaja   | 7  |
| 2.3   | Palveluohjaus  | 8  |
| 2.4   | Aiempia palveluohjaukseen liittyviä hankkeita                            | 10 |
| 3     | Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa (KÄPI) –projekti | 13 |
| 3.1   | Tehtäväkirja eli luotain   | 14 |
| 3.2   | Palveluohjausprosessi KÄPI-projektissa                                   | 14 |
| 4     | Opinnäytetyön toteutus   | 17 |
| 4.1   | Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset                              | 17 |
| 4.2   | Aineiston hankinta   | 18 |
| 4.3   | Analyysimenetelmä  | 21 |
| 5     | Tulokset   | 22 |
| 5.1   | Tutkimusaineiston kuvaus   | 22 |
| 5.2   | Kokemuksia palveluohjauksesta  | 25 |
| 5.2.1 | Palveluohjaaja   | 25 |
| 5.2.2 | Tehtäväkirja eli luotain   | 26 |
| 5.2.3 | Uusien näkökulmien löytäminen  | 26 |
| 5.2.4 | Tieto palveluista ja etuuksista  | 27 |
| 5.2.5 | Sosiaalisuus   | 28 |
| 5.2.6 | Omasta elämästä päättäminen, itsemäärääminen                             | 29 |
| 5.3   | Tulevaisuus  | 30 |
| 6     | Johtopäätökset   | 32 |
| 7     | Pohdinta   | 36 |
| 7.1   | Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus                                  | 40 |
| 7.2   | Ammatillinen kasvu   | 43 |
| 7.3   | Jatkotutkimusaiheet  | 44 |
|       | Lähteet  | 45 |
|       | Liitteet   | 48 |

- Liite 1. Haastatteluostumus
- Liite 2. Haastattelukysymykset

## 1 Johdanto

”Ai semmoinen yhden luukun periaate, joka viedään kotiin?” kysyi opiskelijatoverini, kun kerroin opinnäytetyöni aiheesta monisanaisesti. Kysymys tiivistää Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa (KÄPI) –projektin ytimen varsin osuvasti. Palveluohjausprojektin tavoitteena oli edistää ikääntyneiden itsenäistä kotona selviytymistä sekä löytää keinoja heidän hyvinvointinsa tukemiseksi. Tavoitteena oli valinnan vapauden edistäminen sekä ikääntyneen tukeminen saamaan tarvitsemansa avun ja palvelut itselleen mielekkäällä tavalla. Projektin toteuttivat Forum Virium Helsinki yhteistyössä Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston kanssa. (Forum Virium Helsinki 2014: 2.) Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysvirasto on toiminut myös tämän opinnäytetyön työelämäyhteistyökumppanina.

Projekti jatkoi Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko-hankkeessa vuosina 2010–2013 ikääntyneiden kotona asumisen helpottamiseksi kehitettyjen toimintatapojen kehittämistä. Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa –projekti pilotoi palveluohjausta Kallio-Alppila alueella syksyn 2013 ja kevään 2014 ajan yhtenä keinona parantaa kotona asuvien ikäihmisten palveluja. Projektissa pilotoitiin myös henkilökohtaisen budjetin käyttöä. Henkilökohtaista budjettia ei tulla kuitenkaan tässä opinnäytetyössä kuvaamaan eikä käsittelemään tarkemmin. (Forum Virium Helsinki 2014: 2.)

Ajatus opinnäytetyöstä syntyi kiinnostuksesta palveluohjausprojektia kohtaan. Julki-suudessa on käyty keskusteluja tarpeesta kehittää palveluja niin, että asiakas saisi mahdollisimman pitkälle apua yhdestä paikasta. Palvelujen pirstaleisuus, tiedon saamisen vaikeus sekä niin kutsuttu luukuttaminen on tuttua sekä vanhustyössä työskentelyn kuin oman elämänkokemuksenkin kautta. Puhekielessä luukuttamisella tarkoitetaan tässä yhteydessä tilannetta, jossa asiakasta juoksutetaan ”luukulta” toiselle eli palvelupisteen ja työntekijän luota toiselle.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisia kokemuksia yksin asuvilla ikäihmisillä on ollut nykyistä käytäntöä kokonaisvaltaisemman palveluohjauksen kokeilusta. Opinnäytetyöllä pyritään tuottamaan kokemuseräistä tietoa asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista palveluohjauksesta. Opinnäytetyö toimii täten myös yhtenä keinona ja kanavana saada asiakkaiden ääni esiin ja kuuluviin laajemmalti kuin asiakkaiden omassa elinpiirissä.

## 2 Teoreettiset lähtökohdat ja kirjallisuuskatsaus

Paikallisen sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmän ymmärtämiseksi on ensin hahmotettava tekijöitä, jotka ohjaavat ja ehdollistavat palvelujärjestelmän toimintaa. Nämä reunaehdot, jotka ovat samalla myös yksi tämän opinnäytetyön viitekehysistä, muotoutuvat lakisääteisistä tehtävistä ja velvoitteista, järjestelmän toimintakäytännöistä ja rakenteista ja käytössä olevista resursseista. (Suoranta 2004: 6.) Kunnassa palveluohjauksen järjestäminen on aina paikallinen sovellus. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan edun korostaminen kuuluvat palveluohjaukseen. Palveluohjauksen avulla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuudesta aiheutuvia haittoja. Kokonaisvaltaisella prosessilla pyritään edistämään asiakkaan kokonaistilannetta. (Ikonen 2013: 68-69.)

Helsingin kaupungin strategiasuunnitelmassa vuosille 2014 - 2016 kaupungin arvoista mainitaan mm. asukaslähtöisyys, jolla tarkoitetaan palvelujen kehittämistä asukkaiden tarpeista lähtien perustuen tutkittuun tietoon. Kaupunki myös tukee asukkaitaan ottamaan vastuuta omasta hoidosta ja hyvinvoinnista. (Helsingin kaupunki n.d.: 4.) Kaupunki ennustaa terveydenhuoltojärjestelmän muuttuvan pitkällä aikavälillä asiakkaiden valinnanvapauden lisääntymisen myötä. Asiakkaan rooli on muuttumassa aktiiviseksi, oikeuksia vaativaksi kuluttajaksi. Palveluja on kohdennettava niin, että ne tukevat normaalia elämää yksilöllisemmin, yhteisöllisemmin ja korostaen ennakoivaa toimintaa. (Helsingin kaupunki n.d.: 10.) Palvelukulttuurin uudistumista ennakoidaan asiakaslähtöistä palveluasennetta vahvistamalla ja hyödyntämällä käyttäjälähtöistä palvelumuotoilua. Palvelujen kannalta on tärkeää tunnistaa kriittiset asiakasryhmät sekä ottaa jalkautuvat palvelut käyttöön laajasti. (Helsingin kaupunki n.d.: 13.) Palvelurakenteen keveneminen edellyttää kotiin vietäviä ja kotona asumista tukevia palveluja sekä omaishoitajien jaksamisen tukemista. Palveluja siis vahvistetaan ja monipuolistetaan. Arjessa selviytymistä tuetaan myös keskitetyllä palveluneuvonnalla. (Helsingin kaupunki n.d.: 18–19.)

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi esittää, että kunta laatii ja julkaisee ymmärrettävällä tavalla perusteet siitä, millä edellytyksillä iäkkäällä on oikeus sosiaalipalveluihin ja sosiaalihuollon tukitoimiin. Palvelutarpeen arvio tulee toteuttaa yhteisymmärryksessä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa kunnioittaen hänen näkemyksiään. Palvelutarpeita selvitettäessä myös lääketieteellinen arvio on saatava viivytyksettä. Palvelutarpeita arvioidessa huomioidaan nykyisten

tarpeiden lisäksi ennakoitavissa olevia tarpeita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 31–32.) Laki iäkkään henkilön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista velvoittaa kunnat järjestämään ikääntyneen väestön hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Palveluihin on sisällytettävä mm. ohjausta olemassa olevien palvelujen käyttöön. (Laki iäkkään henkilön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 § 12.)

1800–1900 lukujen taitteessa psykiatristen hoitolaitosten ja sairaaloiden katsottiin tarjoavan mielenterveyspotilaille parhaan mahdollisen suojan ulkomaailmaa vastaan. 1960 -luvulla alkoi avohoidon lisäämisen myötä laitospaikkojen vähentäminen. 1970 -luvulla avohoito ei kyennyt vastaamaan verraten nopeaan laitospaikkojen purkuun, joka johti potilaiden syrjäytymiseen ja itsemurhien radikaaliin lisääntymiseen. Kehityksen pysäyttämiseksi alettiin kehittää case management –toimintaa (eli yksilöllistä palveluohjausta) pyrkimyksenä koordinoita ja yhteen sovittaa palveluita. (Suominen – Tuominen 2007: 48.)

Vastaava ilmiö, eli palvelurakenteen muutos, on ollut käynnissä vanhustenhuollossa. Vanhusten laitospaikkojen vähentäminen ja kotona asumisen lisääminen 2000 -luvulla on tuonut vanhustenhoitoon uudenlaisia haasteita. Kotihoidossa asiakasrakenne on muuttunut siten, että kunnallinen kotihoito keskittyy fyysisesti huonokuntoisempien asiakkaiden hoitamiseen kun kodinhoidollisia tehtäviä on ulkoistettu yksityisten yritysten ja kolmannen sektorin hoidettavaksi. Kotihoidon palveluiden järjestämisvastuu on kunnilla. (Hammar 2008: 95.)

Palvelurakenteen nykyiset muutostrendit todennäköisesti jatkuvat, joka tarkoittaa palvelujen tuottamista yhä suuremmissa yksiköissä ja yksityisten palveluntarjoajien määrän kasvamista. Etenkin moniongelmaisten asiakkaiden palvelujen saanti vaikeutuu palvelukentän pirstaloituessa. Ehkäisevä työ heikentyy yksityisten palvelujen tarjoajien lisääntyessä, jolloin palvelutuotannossa keskitytään ennen kaikkea korjaavien palvelujen tuottamiseen. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2014a.)

## 2.1 Palvelujärjestelmä

Palvelujärjestelmä muodostaa palveluohjauksen yhteiskunnallisen viitekehyksen (Suominen – Tuominen 2007: 45). Palvelujen saaminen on ihmisen perusoikeus ja



palvelujärjestelmä on voimavaroiltaan terveystalouden suurin instrumentti (Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos 2014b).

Julkiset asiakaspalvelujärjestelmät toimivat ratkaistaessa selkeitä ongelmatilanteita. Monien palveluntuottajien välistä yhteistyötä saattaa hankaloittaa koordinoimien ja vastuunkantajien puuttuminen, jolloin asiakkaan ongelmista kehkeytyykin palvelujärjestelmien välisiä yhteistyöongelmia. (Suominen – Tuominen 2007: 45.) Sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteiseksi ongelmaksi tunnistetaan epäyhtenäisyys hallintoalojen rajat ylittävässä päätöksenteossa ja toimeenpanoprosesseissa. Ongelmasta seuraa tiedonkulun katkeamista ja moninkertaista työtä joka vielä korostuu, kun tietojärjestelmät eivät sovi keskenään yhteen. Tiedonkulun ongelmat näkyvät siis heikon hallintoalojen sisäisen sekä hallintoalojen välisen informaation lisäksi puutteina asiakasinformaatiossa, jotka jopa heikentävät kaupungin imagoa. (Finne-Soveri 2012: 8.)

Osittain palvelujärjestelmän monimutkaisuudesta ja siihen liittyvien toimijoiden monilukuisuudesta johtuu, että tietoa eri palvelujen käyttäjistä väestöryhmittäin on hankala saada. Palvelujen käytön oikeudenmukaisuuden tutkimisen keskeinen ongelma on, että palvelujen todellinen tarve olisi yhtä tärkeää tietää kuin niiden käyttökin, jotta voitaisiin selvittää se, saako samankaltaisiin tarpeisiin samankaltaista palvelua. (Blomgren – Hiilamo 2012: 80.)

Palvelujen suunnittelussa tärkeää on ymmärtää ikäihmisten tarpeiden yksilöllisyys sekä se, että ikäihmisillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä sekä jossain määrin myös avun ja palveluiden tarpeen kehittymiseen. Kunta voi edistää tai vaikeuttaa toiminnallaan ikääntyneiden yrityksiä hyvinvoinnin, toimintakyvyn tai terveyden ylläpitämiseksi. Kunnan vaikutus näkyy laajalti, esimerkiksi rakentamisen, liikennesuunnittelun tai palvelujen tarjontana sekä siinä miten palveluja sijoitetaan, tarjotaan tai hinnoitellaan. (Finne-Soveri 2012: 37.)

Tässä opinnäytetyössä palvelujärjestelmällä tarkoitetaan kaikenlaisia yksittäisen kotona asuvan asiakkaan käytössä olevia palveluja. Palvelut voidaan luokitella *julkisiin, yksityisiin sekä kolmannen sektorin palveluihin*. Jäljempänä esitellään osa palveluista ja palvelujen toteuttamismalleista. Käytännössä sovelluksia on lukemattomia, ja palvelujärjestelmä elää koko ajan.

### *Julkiset palvelut*

Julkisia palveluja, joita ikääntyneet tyypillisesti käyttävät, ovat esimerkiksi kotihoidon palvelut. Helsingissä kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palveluja. Kotihoitoa tarvitessaan asiakas tai hänen läheisensä voi ottaa puhelimitse yhteyttä oman alueensa kotihoidon ohjaajaan. Jos asiakkaalla on laajempaa avun tarvetta, tehdään arviointikäynti. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, josta ilmenee sovitut kotihoidon palvelut. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan lisäksi omaisten auttamismahdollisuudet, yksityisten palvelujen käytön sekä sosiaali- ja liikuntaviraston palvelujen käytön mahdollisuudet. (Helsingin kaupunki 2012: 4–5.) Kotisairaanhoido voi sisältää sairaanhoidollisten palvelujen lisäksi mm. lääkehoitoa (Helsingin kaupunki 2012: 8). Helsingissä toimii myös yökotihoito. Lääkärin läheteellä on mahdollisuus päästä tarvittaessa kotisairaalan asiakkaaksi ja elämän loppuvaiheessa saada saattohoitoa kotiin. (Helsingin kaupunki 2012: 12.)

Hoiva- ja kodinhoitopalveluilla turvataan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoito, esimerkiksi avustamalla aamu- ja iltapesuissa sekä suihkutuksissa. Saunapalvelu järjestetään, jos peseytymismahdollisuudet ovat kotona huonot. Sotainvalidit saavat lisäksi pesulapalveluja. (Helsingin kaupunki 2012: 16.) Ravitsemukseen liittyviä palveluja on ateriapalvelu tai ateria-automaatti sekä kauppapalvelu. Ateria- ja kauppapalvelut tuotetaan yksityisten, kaupungin kilpailuttamien palveluntuottajien kautta. Kotihoidon työntekijä huolehtii tarvittaessa aamu- ja välipaloista sekä ruoan lämmittämisestä. (Helsingin kaupunki 2012: 17.) Kodin siistimisapua voidaan antaa kotihoidon toimesta 1-2 kertaa kuukaudessa päivittäistä kotihoitoa tarvitseville. Siivoussetelillä voidaan järjestää siivousta vähävaraisille ja sotainvalidit saavat siivouksen ostopalveluna. (Helsingin kaupunki 2012: 17–18.) Kaupunki tarjoaa myös esimerkiksi apuvälinepalveluita, liikuntapalveluita ja päivätoimintaa kotona asuvien tukemiseksi (Helsingin kaupunki 2012: 3).

Kansaneläkelaitoskin on merkittävä julkisten palvelujen tuottaja ikääntyneille. Kelan eläkkeensaajille maksamia etuuksia on eläkkeensaajan asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki sekä rintamalisä ja ylimääräinen rintamalisä (Kela 2012: 9).

### *Yksityinen sektori*

Yksityisen sektorin eli yritysten kysytyimpiä palveluita ovat kotipalvelut ja erityisesti kotisiivous. Terveystuollossa yksityiset palvelut pääosin tuotetaan yritysten ja ammatinharjoittajien toimesta. (Välikangas 2007: 9.) Yksityisten sosiaali- ja terveystuol-

lujen lisäksi yksityinen sektori tarjoaa paljon muitakin palveluja, joita ikääntyneet tarvitsevat. Yksityisesti voi hankkia halutessaan myös kunnan palvelutarjontaan kuuluvia palveluja, esimerkiksi turvapuhelinpalveluja, asumispalveluja, hyvinvointipalveluja kuten jalkahoitoa tai vaikkapa liikuntapalveluja. Tällöin asiakas hankkii ja maksaa palvelun itse.

Kunta voi hankkia ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta, valtiolta tai esimerkiksi kunnalta palveluita, joiden tulee täyttää kunnan itse tuottaman palvelun vaatimukset. Yksityinen palvelun tuottaja ei voi ottaa asiakkaita palvelun piiriin, ellei kunta eli palveluiden maksaja ole ohjannut asiakasta palvelun piiriin. (Kunnat.net 7.12.2010.) Esimerkiksi Helsingissä suun terveydenhuollon palvelusetelillä kustannetaan osa yksityishammaslääkärin hoidosta. Asiakas voi valita kunnallisen hammashoidon niin halutessaan. (Helsingin kaupunki 9.1.2014.) Helsingin kaupunki tarjoaa asumispalveluja sekä ostopalveluyksiköissä että palveluasumisen palvelusetelituottajiksi hyväksytyjen palvelutalojen kautta (Helsingin kaupunki 15.1.2014).

### *Kolmas sektori*

Kolmas sektori ei ole mitenkään uusi eikä marginaalinen ilmiö palvelujen tuottajana, sillä monet järjestöt ovat aloittaneet toimintansa ennen kuntien vastaavaa toimintaa. Sosiaalipalveluista on kattavat tilastot, jotka osoittavat järjestöjen olevan merkittävä palvelujen tuottaja. Sosiaalipalveluita tuottavien järjestöjen on tehtävä ilmoitus kunnalle toiminnastaan tai haettava lupa Aluehallintovirastolta. Vuonna 2008 kaikista sosiaalipalveluista 16,6% tuotettiin järjestöjen kautta. Yhtiöittämisen kautta joitakin suuria järjestöjä on viime vuosina poistunut kolmannen sektorin kentältä. (Pihlaja 2010: 32.) Kolmannen sektorin ja yritystoiminnan välillä saattaa olla vaikeuksia vetää rajaa. Usein kolmatta sektoria määrittävänä seikkana saatetaan pitää sitä, tehdäänkö järjestön työ vapaaehtoisten voimin vai palkallisena työnä. Työn järjestämisen tapa voi tulla useammin esiin kolmatta sektoria määrittävänä seikkana kuin se, onko toiminnalla tavoitteena tuottaa voittoa vai ei. (Pihlaja 2010: 37.) Järjestöjen palvelutoimintaa syntyy usein sinne, missä julkisia palveluja ei ole riittävästi eikä toisaalta ole edellytyksiä perustaa taloudellista voittoa tavoittelevaa yritystä (Pihlaja 2010: 49).

Järjestöjen tuottamat palvelut voidaan jakaa karkeasti kahdenlaiseen tuotantotapaan. Järjestö voi toimia kumppanina esimerkiksi kunnalle, valtiolle tai Kansaneläkelaitokselle ja tuottaa palveluja edelleen mitä moninaisin järjestelyin. Kumppanuus voi perustua

palvelusetelijärjestelmän, maksusitoumuksin, ostopalveluin tai vaikka järjestölle maksettavien avustusten varaan. Julkinen sektori maksaa tuotettavista palveluista ainakin osan, jolloin asiakas saattaa maksaa loput tai järjestö hankkii rahoituksen muista lähteistä loppuosalle. Järjestöt tuottavat palveluja myös ilman edellä kuvatun kaltaista tiivistä, rahoitusperustaista kumppanuutta. Harrastus- ja liikuntatoiminta ovat esimerkkejä tällaisesta toiminnasta. Näistäkin toiminnoista osa rahoituksesta voi olla julkista, esimerkiksi Raha-automaattiyhdistykseltä tulevaa ja palvelujen tuottamisen yhteydessä tehdään usein yhteistyötä vaikkapa kunnan kanssa. (Pihlaja 2010: 33–35.)

Järjestöjen toiminnassa suuri rooli on edelleen myös perinteisellä järjestötoiminnalla, vapaaehtoisena ja vapaamuotoisena sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteisen asian edistämisen areenana. Järjestöt tarjoavat yhteisöllisyyden lisäksi vertaistukea ja vapaaehtoistyötä ja tarjoavat esimerkiksi kanavan välittää ja huolehtia toisista ihmisistä. (Pihlaja 2010: 35.)

## 2.2 Palveluohjaaja

Palveluohjaaja on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, joka toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen (Ikonen 2013: 69). Palveluohjaajan tulisi olla asiakkaan etujen tukija ja puolustaja. Tämä onnistuu vain, jos toiminnan rahoittaa julkinen sektori ja se myös antaa valtuudet palveluohjaajan toiminnalle. (Ala-Nikkola – Sipilä 1996.) Varsinaisessa palveluohjauksessa palveluohjaaja on riippumaton suhteessa järjestelmiin. Yhteistyö on yleensä pitkäkestoista ja intensiivistä edellyttäen matalia asiakasmääriä ja mahdollisuutta käyttää aikaresurssia yksittäisen asiakkaan kanssa. (Suominen 2012.) Päätöksentekovastuu on asiakkaalla ja hänen läheisillään, palveluohjaaja ei koskaan tee päätöksiä asiakkaan puolesta. Palveluohjaajalla tulee olla kokonaisvastuu- ja näkemys asiakkaan tilanteesta. Parhaassa tapauksessa palveluohjaaja tekee itsestään tarpeettoman mikäli asiakas voimaantuu ja saavuttaa tarvitsemansa tiedot ja taidot. (Papunet 2013.)

Palveluohjaajan roolin omaksuminen vaatii usein uudenlaisen asiantuntijuuden omaksumista. Työntekijä asettaa oman ammatillisen osaamisensa sekä aiemman työkokemuksensa asiakasryhmän kanssa, kokemustietonsa sekä niin kutsutun hiljaisen tietonsa että toki myös erilaisista koulutuksista hankkimansa tiedon asiakkaan palvelukseen. Asiakastyössä palveluohjaajan oman harkinnan tai asiantuntijuuden käyttö voi tarkoittaa erilaisia asioita. Asiantuntijaroolin kautta palveluohjaaja osaa arvioida, mitkä asiakkaan tavoitteista ovat realistisia. Haaveiden ja tavoitteiden toteuttaminen saattaa mah-

dollistua esimerkiksi pienempiin välitavoitteisiin pyrkimällä. Joissain tilanteissa palveluohjaaja jopa saattaa joutua sivuuttamaan asiakkaan toimeksiannon, ja toimimaan oman tilanearvionsa mukaan. Näissäkin tilanteissa asiakkaan kanssa keskustellaan eikä toimita asiakkaan selän takana. (Suominen – Tuominen 2007: 17–18.) Vanhustyössä tällainen asiakkaan ja palveluohjaajan arvion eroaminen saattaa käytännössä tulla vastaan esimerkiksi muistisairaana asiakkaan kanssa, jos asiakas ei sairautensa takia kykene huolehtimaan asioidensa hoidosta.

Palveluohjaustyöstä suurin osa tapahtuu vain palveluohjaajan ja asiakkaan läsnä ollessa. Palveluohjaajalta edellytetään tämän vuoksi itsenäistä ja luovaa ongelmanratkaisukykyä ja työtä tukemaan tarvitaan esimerkiksi erilaisia koulutuksia, työnohjausta, konsultaatioita tai kollegiaalista tukea. (Suominen – Tuominen 2007: 27.) Luottamuspula ohjaamistilanteessa tai terveyspalveluissa on vakava este. Luottamukseen ja yhteisen ymmärryksen edistämiseen pyritään dialogisella vuorovaikutuksella. Intuitiivinen ote on tärkeä, sillä ohjaustilanne on aina ainutkertainen. (Näslindh-Ylispangar 2012: 153.) Kokeneella ohjaajalla saattaa jäädä tunne, että ydintieto on jäänyt vajavaiseksi tai jopa puuttuu kokonaan. Toisinaan ydintieto tulee ilmi virallisen tapaamisen päätyttyä, esimerkiksi asiakkaan poistuessa tai soittaessa jälkepäin. Ydintieto saattaa sisältää ratkaisun käsillä olevaan ongelmaan tai sen kautta voi tulla esiin syy asiakkaan käyttäytymiselle. Ohjaustilanteessa tulee tavoitella hiljaisen tiedon rinnalla kulkevaa ydintä sekä tunnistaa asiakkaan uskomuksia ja asenteita, joita asiakkaalla on. (Näslindh-Ylispangar 2012: 154–155.) Ikääntyneen neuvonta ja ohjaus edellyttää gerontologista osaamista ja vahvaa ammattilaisuutta. (Näslindh-Ylispangar 2012: 157).

### 2.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksella tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palvelujen yhteensovittamista organisaation tasolla. Yksilökohtaiseen palveluohjaukseen kuuluvat neuvonta, koordinointi sekä avustaminen palvelujen saamiseksi. Yksilöllinen palvelutarpeen arviointi, suunnittelu ja voimavarat kuuluvat kiinteästi palveluohjaukseen, joka on asiakaslähtöistä ja jossa korostetaan asiakkaan etua. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 67.) Yksilökohtaisella palveluohjauksella voidaan myös aktivoida omaisia, ystäviä sekä vapaaehtoisia auttajia (Ala-Nikkola – Sipilä 1996). Palveluohjauksen paikka on sekä koti- että laitoshoidossa, mutta erityisesti ennen niitä ja niiden välissä (Salminen n.d.: 12).

Palveluohjauksessa keskeistä on maailman tarkasteleminen asiakkaan silmin, mutta se ei saa tarkoittaa työntekijän ammatillisuuden häivyttämistä. Palveluohjauksessa ammatillisuus tarkoittaa lähinnä kahta asiaa: vuorovaikutuskykyä, jonka avulla luodaan vähitellen asiakkaaseen hyvä ja luottamuksellinen suhde. Ammatillisuus on lisäksi palvelujärjestelmien tuntemista ja palvelujen käynnistämistä asiakkaan eduksi. (Suominen 2012.)

Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa (eng. case management) palvelut pyritään kohdentamaan eniten tarvitseville. Siitä ei ole hyötyä tilanteissa, joissa ei ole olemassa vaihtoehtoja, kuten asiakkaan ehdottomasti tarvitessa sairaalahoitoa. Palvelutarpeen arvioinnin prosessien tulee olla yhtä vaihtelevia kuin palvelutarpeetkin ovat. Palveluohjauksen arvioinnin prosessi voi sisältää kotikäyntejä, haastatteluja, kokeiluja ja seuranta ennen kuin arviointi valmistuu. Palvelujen tulisi ylläpitää asiakkaan normaalia elämää ja toimintakykyä. Palvelujen suunnittelulla ja järjestämisellä tavoitteena on yhdistää palaset toimivaksi kokonaisuudeksi vastaamaan asiakkaan tarpeita, toiveita ja arvostuksia. (Ala-Nikkola – Sipilä 1996.)

Palveluohjauksessa annetaan tilaa yksilön omalle äänelle niin, että yksilön oma toimijuus korostuu. Tämä mahdollistaa omien päämäärien asettamisen ja kasvamisen yksilönä. (Suominen 2010: 3.) Palveluohjaus voidaan toteuttaa erityisesti palveluohjaukseen varatussa paikassa tai se voidaan jalkauttaa ja hyödyntää olemassa olevia tiloja ja tilaisuuksia ja ryhmiä. Jalkauttaen pystytään paremmin tavoittamaan asiakkaita ja heidän omaisiaan sekä antamaan tietoa palveluista ja itsehoidosta riittävän varhain. (Ikonen 2013: 69.)

Prosessiluontoisuus, asiakkaan henkilökohtaisen elämänhallinnan vahvistuminen, aktiivinen osallistuminen ja autonomia, tasavertaisuus sekä reflektio ovat voimaannuttavan neuvonnan tärkeimpiä piirteitä. Dialoginen, tasavertainen vuorovaikutussuhde iäkkään ja työntekijän välillä tukee asiakaslähtöistä työtappaa. Hänellä on oikeus valita myös itselleen epäedullisia vaihtoehtoja, jolloin hän kantaa vastuun päätöksistä ja valinnoistaan. Muutosten mahdollistuminen, esimerkiksi terveyttä edistävien muutosten toteutumisen sijaan, on tärkeimpiä päämääriä. Muutosten mahdollistumiseksi iäkkään arvojen, toimintatapojen ja olettamuksien itsearviointi voi osaltaan tukea motivaation kehittymistä ja sekä ajatusten että toiminnan muuttumista. (Salmela – Matilainen 2007: 223.)

Eija Wallinheimo näkee palveluohjauksen vastauksena sektoroituneen palvelujärjestelmän ongelmiin ja sen aiheuttamiin systeemivirheisiin, jolloin palveluohjaaja toimii linkkinä asiantuntijoiden ja asiakkaan välissä ottaen vastuun asiakkaan tilanteesta. (Wallinheimo 2011: 58.) Palveluohjauksen menestyksellisen tulevaisuuden uhkana hän näkee sen, etteivät päättäjät näe palveluohjauksen vaatimaa aikaa tai ymmärrä menetelmää. Palveluohjauksen vaikuttavuuden mittaaminen ei ole ongelmatonta eikä myöskään palveluohjauksen tilastoiminen. Yhteiskunnan palvelut pitäisi järjestää taloudellisesti ja tehokkaasti ja mahdollisimman mitattavalla tavalla uusliberalistisen ajattelun mukaan. (Wallinheimo 2011: 60.)

Hyvä elämänlaatu voidaan tiivistäen katsoa koostuvan yleisestä elämään tyytyväisyydestä, mielihyvän tunteesta tai onnellisuudesta, tarpeiden tyydyttymisestä sekä edellisten yhdistelmistä. Tyytyväisyys on yksilön kannalta keskeinen elämänlaadun mittari, johon kannattaa pyrkiä. Ikääntyneiden hoidon ja palvelun arkipäivän tavoitteena tulee pitää tyytyväistä asiakasta. Elämänlaadun tukemisen mahdollistaa iäkkäiden erityisyyden tunnistaminen ja tunnustaminen sekä hänelle hyödylliset, käytettävissä olevat hoito- ja palvelumuodot. Arvot ja asenteet näkyvät siinä, annetaanko iäkkään itse antaa sisältö omalle elämälleen vai määritetäänkö nämä ulkopuolelta. (Vaarama 2002: 12–13.)

#### 2.4 Aiempia palveluohjaukseen liittyviä hankkeita

Asiakkuuden ja osallisuuden rakentumista palveluohjauksessa on tutkittu *Ikaalisissa toteutetussa Yhteistyöstä yhteiseen työhön –projektissa*. Tutkimuksessa todettiin, että asiakas voi olla oman asiansa asiantuntija ja suunnittelussa aktiivinen toimija, kun palveluohjaus toteutuu hyvin. Tilanteissa, joissa asiakkaan toiveet ja realiteetit ovat toisistaan kaukana, punnitaan palveluohjaajan ammattitaito. (Eloranta 2006: 54.) Työntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että palveluohjaajat olivat ratkaisu- ja tavoitekeskeisiä ajattelussaan. Asiakkaan havaittu tarve nähtiin herkästi tavoitteena. Asiakkaille palveluohjaus oli ennemminkin keino kartoittaa käytettävissä olevat mahdollisuudet. (Eloranta 2006: 49.) Palveluohjaus työmuotona mahdollistaa tarpeiden kartoittamisen ja suunnitelmien tekemisen, yleensä useamman käynnin aikana. Palveluohjaaja saattaa tarvita aikaa alkaakseen nähdä tilanteen asiakkaan silmin sen sijaan, että pitää oikeana mielessään alkuun ollutta ratkaisua. (Eloranta 2006: 51.)

Tavallisin yhteistyömuoto oli asiakkaan ja työntekijän yhdessä tekemä työ tai asiakkaan tunne yhdessä tekemisestä. Asiakkaiden mielestä hyödyllisiä ja turvallisia yhteistyömuotoja olivat käynnit yhdessä eri vastaanotoilla, jolloin läsnä oli asiakas, palveluohjaaja ja kolmas yhteistyötaho. Näissä pienimuotoisissa tapaamisissa asiakas tunsu olonsa varmemmaksi ja kykeni tasaveroisemmin osallistumaan. (Eloranta 2006: 55–56.) Konkreettista apua saattoi olla esimerkiksi hakemuspapereiden täyttämiseen saatu apu, eritoten jos ilman apua asiakas olisi menettänyt jonkin taloudellisen etuuden. Palveluohjaaja nähtiin tietolähteenä, koordinaattorina, asioiden edistäjänä ja tulkkina. Emotionaalinen tuki koettiin usein vielä tärkeämmäksi. Toivottomuuden tai lamaantumisen tunteet voitettiin palveluohjaajan kannustaessa ja auttaessa etsimään uusia mahdollisuuksia. Vähäisistä voimavaroista huolimatta asiakas saattoi kokea itsensä osalliseksi. Palveluohjauksen keinoin asiakkaan mahdollisuudet ja keinot osallistua lisääntyivät. (Eloranta 2006: 59–60.) Vaikka ratkaisut olisivat vielä olleet löytymättä, asiakas koki kuitenkin yrittäneensä. Usein palveluohjaus koettiin sekä asioiden hoitoa että ratkaisujen löytämistä nopeuttavana. (Eloranta 2006: 61.)

*Oulussa* toteutettiin vuonna 2010 osana Suomen itsenäisyysrahaston palvelusetelihanke Oulun sosiaali- ja terveystoimen hallinnoimana palvelujen kokonaisuohjausmallin kehittämishanke (Alatalo 2011: 4, 8). Palveluohjausta kehitettiin, koska kustannusten kasvun hidastamisen ja tuottavuuden kasvu edellyttävät hoito- ja palveluketjujen sujuvuutta sekä palvelurakenteen kevenemistä. Tavoitteena on ollut luoda kokonaisuohjausmalli lisäämään hoito- ja palveluketjujen hallittavuutta ja ohjattavuutta. (Alatalo 2011: 12.) Oulussa on todettu palvelutarpeen arvioinnissa jonkin verran päällekkäisyyttä sekä tarvetta kehittää arvioinnin menetelmiä ja välineitä. Palveluohjauksen menetelmien ja välineiden muuttuminen palvelutarpeen mukaan vaatii erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla myös enemmän aikaa. Asiakas, jolla ei vielä ole palveluja saattaa tehdä itsekkin palvelutarpeen arviointia tai tarvitsee vain yleistä neuvontaa asioista. Tuen tarpeen lisääntyessä usein myös palveluja hankitaan useammilta palveluntuottajilta, jolloin asiakkaan palvelukokonaisuuden hallinta vaikeutuu. (Alatalo 2011: 22.) Hankkeen kehittämissuunnitelmissa todettiin tarve monipalveluasiakkaiden palvelujen keskittämistä sekä kehittämistä. Palvelujen koordinointi paranee, päällekkäisten palvelujen käyttö vähenee sekä asiakkaan osallistuminen palvelujensa suunnitteluun helpottuu jos palveluohjaus keskitettäisiin tietyille henkilöille. Onnistunut palveluohjaus on asiakkaan lisäksi tärkeää myös kunnalle. Palveluohjauksen keskittämällä palveluohjaajille voitaisiin helpottaa päätöksenteon turhaa moniportaisuutta, jos päätöksentekoa keskitettäisiin heille. Keskittäminen nopeuttaisi ja tehostaisi prosessia. (Alatalo 2011: 50.)



Oulussa toteutettiin niin ikään vuosina 2009–2013 *Ikä-Esko hanke*. Ennaltaehkäisevän työn hanketta hallinnoi Oulun seudun Settlementti ry. (Jurmu - Pääkkö 2013: 4.) Ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuuden mittaaminen ja todentaminen rahallisesti on vaikeaa. Usein toimitaan suhteellisen pienten asiakasmäärien kanssa ja asiakassuhteet ovat pitkiä sekä hitaasti eteneviä. Ehkäisevään työhön panostaminen vähentää korjaavan työ tarvetta myöhemmin eli päästään tulipalojen sammuttelusta kestävämpiin ratkaisuihin. (Jurmu – Pääkkö 2013: 9.) Ikä-Esko hankkeessa kehitettiin paikallista monitoimijaista yhteistyötä. Senioritoimintaa kehitettäessä todettiin alueellisuuden huomioiminen tärkeäksi näkökohdaksi. (Jurmu – Pääkkö 2013: 12.) Toiminnan onnistumisessa keskeinen rooli oli toiminnan yhdyshenkilöllä, Ikä-ESKO -neuvojalla. Ammatillinen koordinointi havaittiin tärkeäksi, eikä sitä voi siirtää esimerkiksi vapaaehtoisten tai pätkätyöläisten tehtäväksi. (Jurmu – Pääkkö 2013: 15.)

Edellä kuvatuissa hankkeissa on ollut tavoitteena tuottaa tietoa siitä, miten vanhuspalveluja voidaan entistä paremmin kohdentaa vastaamaan ikääntyneiden tarpeita sekä miten palveluohjausta voidaan kehittää. Hankkeissa on ollut erilaisia toteutustapoja ja sisältöjä, mutta yhteistä kaikille on ollut ainakin se, että hankkeeseen osallistuneet ovat saaneet kokonaisvaltaisempaa tukea ja kaikissa on todettu palveluohjauksella tai koordinoinnilla olleen merkityksellinen osa siinä onnistumisessa.

### 3 Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa (KÄPI) –projekti

Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa (KÄPI) –projektilla oli tarkoitus edistää ikääntyneiden itsenäistä kotona asumista sekä löytää konkreettisia keinoja hyvinvoinnin tukemiseen. Keskeisenä kehittämiskohteena projektissa oli palveluohjauksen toimintatapojen kehittäminen ja kokeilu. (Forum Virium Helsinki 2014: 6). Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa. Projektin loppuraportti. -teoksessa kuvataan sekä projekti että palveluohjausmalli (Forum Virium Helsinki 2014). Opinnäytetyössä hyödynnetään loppuraporttia projektia koskevan tiedon pääasiallisena lähteenä.

Palveluohjaukselle keskeiseksi nähtiin se, että asiakas kohdataan yksilöllisesti, hänen henkilökohtaisia tarpeitaan kuunnellaan ja otetaan huomioon sekä tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta palvelujen organisoinnin prosessissa. Ikääntyneelle tarjottiin mahdollisuus myös osallistua sekä palvelutarpeen arviointiin että palvelukokonaisuuden suunnitteluun. (Forum Virium Helsinki 2014: 17.) Palveluohjauksen päämääränä voidaan pitää asiakkaan oman luonnollisen tukiverkoston vahvistamista virallisen verkoston sijaan (Suominen 2012).

KÄPI –projektin taustalla on kaupunkilähtöinen Lauttasaari-hanke, joka toteutettiin vuosina 2011 – 2013 tarkoituksenaan yhdistää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita ja luoda toimijoiden verkosto, joka vahvistaisi asiakasnäkökulmaa (Nykänen n.d.: 3). Hankkeen päätyttyä kerättiin verkostoitumisesta tietoa kyselylomakkeella ja avainhenkilöiden haastatteluin. Analyysi toi esiin sen, että kaupungin toimijat olivat olleet hankkeessa järjestävinä osapuolina ja verkostoituneet hyvin keskenään sekä melko hyvin sekä kolmannen- että yksityissektorin edustajien kanssa. Erityisesti hyvää oli verkostoituminen yli hallintorajojen. (Nykänen n.d.: 5-6.)

Analyysissä tarkasteltiin erikseen hankkeen hoitokoordinaattorin verkostoitumista. Hoitokoordinaattori oli ollut sidoksissa ilman välikäsiä suureen osaan toimijoita ja hänet koettiin sekä verkostojohtajana että yhdistävänä henkilönä muiden jäsenten välillä. Hoitokoordinaattorin tehtäväkuvan ympärille onnistuttiin luomaan vahva ja toimiva verkosto hankkeen aikana. Hoitokoordinaattori toimi epävirallisena verkostojohtajana mutta myös kolmannen sektorin toimijoiden välisenä konsulttina, sillä näillä ei ollut keskinäisiä suhteita. Verkosto oli monin tavoin riippuvainen verkostojohtajasta, samaan aikaan kun verkoston toimijoilla ei ollut vaikutusvaltaa häneen. (Nykänen n.d.: 7–9.)

### 3.1 Tehtäväkirja eli luotain

Lauttasaari -hankkeessa kokeiltua ja hyväksi havaittua luotainmalliksi nimettyä toimintatapaa päätettiin kehittää edelleen KÄPI -projektissa. Tehtäväkirja eli luotain, oli kehitetty ikääntyneen ja palveluohjaajan vuorovaikutuksen tueksi, tarkoituksena auttaa ikääntynyttä tarkastelemaan omaan arkeaan ennen varsinaista palvelutarpeen arviointia palveluohjaajan kanssa. Tehtäväkirjan havaittiin toimivan hyvänä tukena luottamuksen rakentamisessa ja palveluohjauksellisen dialogin tukemisessa, vaikkakaan menetelmän käyttöä ei loppuraportissa kuvattu erityisen tarkasti. (Forum Virium Helsinki 2014: 18–19.)

KÄPI -projektissa kehitetyn Minun arkeni -tehtäväkirjan pohjana käytettiin Lauttasaari-hankkeessa kehitettyä tehtäväkirjaa sekä Hyvinvointia edistävien kotikäyntien haastattelulomakerunkoa. Omaishoitoperheille tehtiin kirjasta oma versio, Meidän arkemme -tehtäväkirja. Työntekijälle laadittiin ohjeet tehtäväkirjan käyttämiseen osana palvelutarpeen arviointia. Tehtäväkirjojen tarkoituksena on asiakkaan oman äänen vahvistaminen, asiakkaan kokemuksen selviytymisestään ja hyvinvoinnistaan esiintuominen sekä hänen voimavarojensa tunnistaminen. (Forum Virium Helsinki 2014: 19–20.)

Tehtäväkirjan purkaminen eli asiakkaan tilanteen tarkastelu yhdessä asiakkaan kanssa tapahtui joko yhdellä tai useammalla kotikäynnillä. Tarkoituksena oli saada asiakkaan toiveet omien palvelujen järjestämiseksi esiin. Tapaamisissa välitettiin oikea-aikaista tietoa mahdollisuuksista tuen ja avun saamiseen sekä tukea hyvinvointiin liittyvien haasteiden ratkomiseen. (Forum Virium 2014: 23.)

### 3.2 Palveluohjausprosessi KÄPI-projektissa

Palveluohjaus voidaan nähdä viisivaiheisena prosessina jonka vaiheet ovat:

1. Asiakkaiden valikointi
2. Palvelutarpeen arviointi
3. Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen
4. Tavoitteiden seuranta
5. Palveluohjauksen päättäminen; esimerkiksi asiakkaan siirtyessä laitoshoitoon. (Ala-Nikkola – Sipilä 1996.)

Palveluohjausprosessi ei käytännössä välttämättä etene käytännössä suoraviivaisesti tai portaittain, vaan vaiheet limittyvät asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaan. Käytännössä voi myös käydä esimerkiksi niin, että tavoitteita arvioidessa huomataan tarve

uudelleen arvioida sen hetkistä palvelutarvetta. Viisivaiheinen prosessimalli on kuitenkin hyvä tiedostaa yhteistyötä tehtäessä.

KÄPI -projektiin esitettiin kutsu (valikointi) yhteensä 179 helsinkiläiselle Kallion ja Alppilan alueella asuvalle kotihoidon tukipalvelun tai omaishoidon asiakkaalle. Kutsutuista 51 otti yhteyttä palveluohjaajaan ja 39 asiakasta (eli noin 21% kaikista kutsutuista) jatkoi palveluohjausprosessin loppuun saakka. (Forum Virium Helsinki 2014: 16–17.). Palveluohjausprosessi toteutettiin jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti. Asiakkaan yhteydenoton jälkeen palveluohjausprosessi eteni palvelukokonaisuuden uudelleenarvioinnin (palvelutarpeen arviointi) ja suunnittelun kautta ratkaisujen hahmottamiseen ja palveluiden toimeenpanoon (palvelutarpeen suunnittelu ja järjestäminen). (Forum Virium Helsinki 2014: 21.) Projektissa palveluohjausprosessi päättyi luonnollisesti viimeistään projektin päättymiseen.

Kuvassa 1 huomattavasti yksinkertaistettu prosessikaavio siitä, miten palveluohjaus olisi voinut käytännössä edetä ja miten se voisi näyttäytyä asiakkaalle päin. Kaavio ei ilmennä prosessin monimuotoisuutta eikä yhteistyöverkostoja, eikä siitä käy ilmi palveluohjaajan taustalla mahdollisesti tekemä työ.

Kuva 1. Esimerkki palveluohjausprosessin kulusta:



Tavoitteiden seuranta ja jossain vaiheessa myös palveluohjauksen päättäminen.

Asiakas päättää, haluaako (palveluohjaajan ehdotusten mukaan) muuttaa olemassa olevia palveluita tai hankitaanko kenties uusia palveluja. Asiakas ja palveluohjaaja pohtivat ratkaisuja myös mahdollisiin muihin asiakkaan tarpeisiin sekä tavoitteisiin, esimerkiksi etuuskien hakeminen tai harrastusryhmän löytäminen ja sinne kulkemisen mahdollistaminen.

Asiakas voi esimerkiksi myös päättää, ettei halua muutoksia palveluihin eikä hänellä ole tarvetta jatkaa palveluohjausta.

Hankkeen loppuraportin mukaan yleisin tarve, jonka asiakkaat toivat esille, oli oman ikäisen ja omanhenkisen seuran kaipuu, monen tuntiessa itsensä yksinäiseksi. Liikkumiseen ja ulkoiluun kaivattiin myös seuraa. Erityisesti kotihoidon tukipalveluasiakkailla oli tuen tarvetta asioiden selvittelyyn ja loppuun saattamiseen. Erilaiset tuet ja etuudet sekä ohjaus niiden hakemiseen sekä esimerkiksi apuvälineistä ja kuljetuspalveluista tiedottaminen olivat tärkeitä tuen muotoja. (Forum Virium Helsinki 2014: 25–26.)

Vapaaehtoistyöntekijöitä etsittiin Seniori-Vamos -projektin sekä HelsinkiMission kautta. Yhteensä 16 asiakkaan kohdalla vapaaehtoinen löytyi tai etsintäprosessi saatettiin alulle. Kinaporin palvelukeskuksen vapaaehtoisten kanssa kokeiltiin uutta työmuotoa, jossa palvelukeskuksen vapaaehtoinen haki ja saattoi asiakkaan kotoa sekä toimi alussa palvelukeskustutorina. Näin kaksi asiakasta alkoi käydä palvelukeskuksessa. (Forum Virium Helsinki 2014: 29.) Vapaaehtoisten ja järjestöjen toiminnalla todettiin olevan tärkeä osa hyvinvoinnin kokonaisvaltaisessa tukemisessa. Vertaistoimintaa voidaan pitää tärkeänä keinona osallistamisessa ja tukemisessa ja näin parantaa palvelujen sekä tukien saavutettavuutta. (Forum Virium Helsinki 2014: 46–47.)

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen huomattiin olevan haastavaa myös asiakkaalle, joka joutuu totuttua aktiivisempaan rooliin kun heille tarjottiin puheenvuoroa ja pyydettiin kertomaan sekä toiveistaan että omia ratkaisuehdotuksia (Forum Virium Helsinki 2014: 46–47).

## 4 Opinnäytetyön toteutus

### 4.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Palveluohjauksen edelleen kehittämiseksi tarvitaan tietoa asiakkaalle koituneesta hyvästä; hyvinvoinnin lisääntymisestä. Yksittäisten asiakkaiden auttamisen lisäksi palveluohjaus auttaa myös yhteiskunnallista järjestelmää korjaamaan niitä kohtia, jotka eivät toimi tarkoituksenmukaisesti. (Hänninen 2007: 47.) Opinnäytetyöllä on tarkoitus tuottaa laadullista tietoa siitä, miten asiakkaat ovat kokeneet palveluohjauksen ja kuinka he ovat mahdollisesti siitä hyötäneet.

Opinnäytetyön rajaaminen koskemaan vain palveluohjausprosessin alkua on perusteltavissa sillä, että se muodostaa oman toiminnallisen kokonaisuutensa. Sen aikana luodaan asiakkaan kanssa luottamuksellinen suhde ja kartoitetaan hänen elämäntilanteensa sekä palvelujen mahdollinen tarve. Tässä ensimmäisessä vaiheessa selvitetään mitä asiakas toivoo ja millaisia palveluja tai tukitoimia asiakkaalle ryhdytään järjestämään.

Opinnäytetyössä selvitetään kotona yksin asuvien kokemuksia nykyistä käytäntöä kokonaisvaltaisemman palveluohjausmallin kokeilusta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia kokemuksia palveluohjauksesta asiakkailla on?
- Millaiset keinot ja tekijät palveluohjauksessa ovat edistäneet asiakkaan äänen kuulemista

Opinnäytetyössä tarkastellaan sitä, miten asiakkaat ovat kokeneet palveluohjausprosessin ja mitä palveluohjausprosessiin on sisältynyt alkaen ensimmäisestä käynnistä, päättyen siihen, että palveluohjaaja on laatinut ehdotuksen palvelusuunnitelmaksi esiin nousseiden tavoitteiden ja tarpeiden kautta. Lisäksi pyritään kiinnittämään huomiota siihen, millä tavoin ja millaisin keinoin asiakkaan oman äänen, omien toiveiden ja omien tavoitteiden asettaminen sekä huomioiminen on toteutettu palveluohjausprosessin aikana.

Palvelujen uudistamisprosessin alkuvaihe on ratkaiseva uuden tiedon kerryttämisen kannalta. Tiedon kerryttäminen mahdollistaa jopa radikaaleja muutoksia jos vältetään tavanomaisissa ajatuksissa pitäytyminen. (Hennala 2011: 104.) Asiakkaiden palautteen kerääminen on tärkeää myös siksi, että vastustus ei palveluohjauksessa liity asiakkaaseen, vaan siihen, että on edetty liian nopeasti tai ohjaajan tavoitteiden mukaan (Suominen 2012). Opinnäytetyössä kartoitetaan vielä lisäksi asiakkaiden kehittämissuhteita ja ideoita siitä, miten palveluohjaus olisi tulevaisuudessa hyvä järjestää Helsingissä.

Työelämä pystyy hyödyntämään tietoa, mikäli palveluiden käytölle löytyy esteitä tai käytännön haasteita. Opinnäytetyön kautta saadaan tietoa palveluohjauksen toteuttamisesta sekä ajatuksia siitä, miten palveluohjausta voidaan edelleen kehittää tai hyödyntää organisaatiossa. Hankkeessa on luotu mm. uudenlaisia yhteistyötapoja vapaaehtoistoimijoiden kanssa, joista toivotaan asiakkaiden tuottavan kokemusperäistä tietoa.

#### 4.2 Aineiston hankinta

Opinnäytetyön aineiston hankkimiseksi haastateltiin kuusi palveluohjausprojektiin osallistunutta asiakasta. Haastateltavat olivat iältään 66–89 -vuotiaita, yksin asuvia naisia. Opinnäytetyöntekijä ei vaikuttanut haastateltavien valintaan. Tutkimussuunnitelmaa tehtäessä haastateltaviksi ajateltiin pyytää kolme kotihoidon tukipalveluja saavaa asiakasta sekä kolme asiakasta, joista kotihoidon henkilökunnalla oli herännyt huoli ennen projektin alkua. Kotihoidon ohjaajalle esitettiin pyyntö valikoida kolme tukipalveluasiakasta ja kolme niin kutsuttua huoliasiakasta haastateltaviksi. Kotihoidon ohjaaja ja KÄPI -projektin palveluohjaaja valitsivat lopulta haastateltavat asiakkaat, sillä palveluohjaajalla oli sillä hetkellä ajantasaisin tieto projektin asiakkaista. Kotihoidon ohjaaja otti jokaiseen haastateltavaan puhelimitse yhteyttä ja kysyi alustavasti halukkuudesta haastatteluun sekä luvan luovuttaa yhteystiedot opiskelijalle.

Haastattelut tehtiin asiakkaiden valitsemissa paikoissa, viidessä tapauksessa asiakkaan kotona ja yksi haastattelu asiakkaan kesäpaikassa. Tilanteissa ei ollut mukana ulkopuolisia, mutta kahden haastattelun lopetteluvaiheessa paikalle tupsahti muita; toisella kertaa omainen ja toisella kertaa kotihoidon edustaja. Tapaamiset kestivät tunnin kahteen tuntiin. Haastateltavat olivat mukana hyvällä mielellä ja jokainen oli omalla tavallaan orientoitunut haastatteluun ennalta.

Ennen haastattelua jokainen haastateltava allekirjoitti osallistumissuostumuksen sekä samalla kaavakkeella erikseen vielä suostumuksen käyttää opinnäytetyössä palveluohjaajan tekemiä kirjauksia palveluohjauksesta. Jokainen haastateltava antoi vielä lisäksi suullisesti suostumuksen nauhoittaa haastattelut ja litteroida ne. Haastateltavalle itselleen jätettiin toinen kappale osallistumissuostumuksesta, muistutukseksi millaiseen opinnäytetyöhön hän on lupautunut sekä tarvittaessa mahdollistamaan yhteydenotto opiskelijaan jälkikäteen, esimerkiksi jos haastateltava haluaisi jälkikäteen peruuttaa osallistumisensa (Liite 1).

Forum Virium Helsinki luovutti muistitikulla asiakkaiden palveluohjaukseen liittyvät kirjat kun heille oli toimitettu ensin kopiot asiakkaiden allekirjoittamista suostumuksista sekä kopio tutkimusluvasta ja opinnäytesuunnitelmasta. Palveluohjaajan kirjaamisaineistoa saatiin yhteensä 58 sivua.

Opinnäytetyön aineisto muodostui näin ollen kuudesta haastattelusta ja kuuden asiakkaan palveluohjausprosessin kirjauksista. Viidessä haastattelussa noudateltiin ennalta laadittua kysymysrunkoa, yhdessä haastatteluista saatiin käytyä vain osa ennalta suunnitelluista kysymyksistä (Liite 2). Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä hiukan alle 10 tuntia.

Haastattelut litteroitiin, eli muutettiin tekstimuotoon ennen analyysiä. Litterointi on työlästä, mutta sen kautta opinnäytetyöntekijän vuoropuhelu aineiston kanssa lisääntyy. Litterointi helpottaa aineiston analysointia eli järjestelmällistä läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua. (Vilka 2009: 115.) Litteroidessa aineistoa karsittiin siten, että litteroimatta jätettiin täysin palveluohjaukseen kuulumattomat keskustelunpätkät sekä osiot, joissa haastateltava kertoi jonkun toisen henkilön yksityisasioista. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 40 sivua. Aineiston analyysivaiheessa haastateltavat identifioitiin numerolla 1–6, jotta aineistojen asiakaskohtainen keskinäinen vertailu onnistuisi. Opinnäytetyössä ei enää identifioida haastateltavia numeroin eikä sitaattien lähteitä numeroida. Sitaatteja on poimittu tasaisesti kaikilta haastateltavilta.

Emansipatorisuutta, eli haastateltavan tunnetta siitä, että hänkin haastattelutilanteessa lisää omaa ymmärrystään asiasta, voidaan hyödyntää osallistumista motivoivana ja hyvän haastatteluaineistoa edesauttavana laadullisen tutkimusmenetelmän tehtävänä (Vilka 2009: 103). Haastattelun kysymykset pyrittiin laatimaan sitä silmällä pitäen, että haastateltava havaitsisi palveluohjausprosessin kautta saavuttamiaan edistysaskelia,



ovat ne luonteeltaan millaisia tahansa, ja näin mahdollisesti voimaantuisi haastattelun kautta.

Haastattelukysymykset oli laadittu ennen haastattelujen alkamista. Koehaastattelua ei ollut mahdollista tehdä asiakkaan kanssa, mutta haastattelukysymyksiä testattiin kotioloissa ystävän toimiessa ”haastateltavana”. Tämä menetelmä paljasti muutaman heikkouden haastattelukysymyksissä ja haastattelurunkoa paranneltiin vielä ennen ensimmäistä haastattelua. Tavoitteena oli haastateltavan saaminen kuvailemaan, vertaamaan tai kertomaan käytännön esimerkkejä kokemuksistaan. Kysymysten määrä pohditutti ennen haastatteluja, sillä kysymyksiä on usein liikaa. Määrän sijaan oleellisempaa on kysymysten laatu. (Vilka 2009: 106.) Haastattelujen aikana kysymyksiä ei ollut tarpeen korjata, mutta niiden esittämisjärjestystä varioitiin sen mukaan, miten keskustelut etenivät.

Haastattelukysymykset laadittiin sinuttelu-muodossa, jotta haastattelutilanne sujuisi luontevasti, jos ja kun haastateltava ehdottaa sinunkauppoja, niin kuin nykyisin usein tapana on. Yksi haastatteluista ei ehdottanut sinunkauppoja ja hänen kohdallaan haastattelutilanteessa kysymykset esitettiin teitittely-muodossa.

Haastattelukysymysten laatimisessa on omat ongelmansa, jotta saadaan vastaukset siihen, mitä halutaan tietää. Eräs tyypillinen syy saada vastauksia muuhun kuin kysymykseen, on vastaajan käsitys siitä, mitä hän uskoo kysyttävän (Krogstrup 2004: 12.) Sosiaalipsykiatrian saralla tehdyissä yksilöhaastatteluissa on todettu kolmenlaisia ongelmia. Edellä mainitun vääriin kysymyksiin vastaamisen lisäksi on asiakkaiden palautteen huomattu olevan myönteisempää, johtuen asiakkaiden epävarmuudesta anonyymiteettinsa säilymisestä ja pelosta saada sanktioita negatiivisesta palautteesta. Kolmantena ongelmana on ollut asiakkaiden käyttämä ”järjestelmän kieli”, jolloin ei ole voitu varmistua haastateltavien aidoista mielipiteistä, vaan on herännyt epäily vastausten mukauttamisesta haastattelijaa miellyttäväksi. Eettisesti ongelmallisiksi on lisäksi koettu tilanteet, joissa vastaaja on kertonut itselle raskaista kokemuksista, jolloin hänen keskeyttämisenä ja johdattaminen takaisin tutkimusaiheeseen on koettu vaikeaksi. (Kogstrupp 2004: 11.)

### 4.3 Analyysimenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistettävyyttä samalla tavoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Aineisto toimii apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämiseksi tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. Kahden aineiston yhdistämisellä tavoitellaan opinnäytetyössä kattavampaa kuvausta tarkasteltavasta aiheesta (Vilka 2009: 126.) eli asiakkaan kokemuksista palveluohjausprosessissa. Asiakkaiden haastattelut toimivat opinnäytetyössä pääosassa asiakkaiden kokemuksia kartoitettaessa.

Palveluohjaajan kirjaukset toimivat opinnäytetyöntekijän tausta-aineistona. Opinnäytetyötä suunniteltaessa ja pyydetessä tutkimuslupaa myös palveluohjausten kirjausten pyytämiseen, ei ollut tarkkaa käsitystä siitä, millaisia kirjauksia palveluohjausprojektissa tehdään palveluohjausprosessista. Aineiston hankkimisen jälkeen päädyttiin siihen, että aineistolähtöinen analyysi suoritetaan haastattelumateriaalille ja palveluohjaajan kirjaukset toimivat tausta-aineistona. Päätös syntyi kahdesta syystä. Ensiksikin, valinnalla haluttiin tuoda nimenomaan ikääntyneiden oma ääni kuuluviin tutkielman tulosten kautta ja toiseksi, palveluohjaajan kirjauksista olisi saanut hyvää materiaalia, mutta todennäköisesti ne olisivat tässä työssä saattaneet hämmentää lukijaa ja tässä työssä ne olisivat edustaneet toisen käden tietoa.

Sisällönanalyysiä varten kaikki haastattelumateriaali käytiin läpi, ja leikattiin haastatteluvastaukset irrallisiksi. Jokainen leikattu vastausosio luettiin vielä erikseen läpi ja erotettiin mahdollisesti siihen sisältyvät eri aihealueet omiksi lappusikseen. Tämä vastasi aineiston tiivistämistä. Tutkimusaineiston osiin pilkkomisen jälkeen aineisto ryhmiteltiin uudelleen. (Vilka 2009: 140.) Analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua, joka käytännössä tarkoitti esiin nousseiden teemojen alle haastattelusta teemaan sopivien kohtien kokoamista. Teemoittelussa pelkistämismenetelmänä on käyttää aineistosta poimittuja sitaatteja, eli sanontoja tai esimerkkejä. Tutkimusraportissa esitellään teemojen yhteydessä vastaajien sitaatteja näytepaloina. (Kananen 2008: 91.) Saadun tuloksen kautta yritetään ymmärtää haastateltavien kuvaamaa merkityskokonaisuutta (Vilka 2009: 140). Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tiukkoja tulkintasääntöjä. Samasta asiasta voidaan saada monia oikeita tulkintoja. (Kananen 2008: 97.)

## 5 Tulokset

### 5.1 Tutkimusaineiston kuvaus

Tuloksissa esitetään kuuden 66–89 -vuotiaan helsinkiläisen yksin asuvan naisen kokemuksia osallistumisestaan tavanomaista kokonaisvaltaisemman palveluohjauksen kokeiluun. Jokaisen haastateltavan arki, elämäntilanne ja elämänhistoria on yksilöllinen. Haastatteluista voidaan luoda yleisellä tasolla kuvaus arjen haasteista ja sopeutumiskeinoista toimintakyvyn kuvausten kautta. Jokainen haastateltavista on asunut yksin sen verran kauan, että elämä on esimerkiksi leskeksi jäämisen jälkeen asettunut uomiinsa. Haastateltuja yhdistää naissukupuoli, eläkeiän ylittäminen sekä asuinalue. Jokaisen asunto on lisäksi hissitalossa. Haastattelut toteutettiin kesäkuun alussa 2014, jolloin jokaisen haastateltavan asiakkuus palveluohjausprojektissa oli juuri päättynyt. Projekti itsessään päättyi kesäkuun lopussa.

Haastatelluista kenelläkään ei ollut aikaisempaa kokemusta palveluohjauksesta, eikä myöskään Helsingissä käytössä olevista Hyvinvointia edistävästä kotikäynneistä. Projektiin mukaan lähtemisen syiksi mainittiin uteliaisuus, tilaisuuden tarjoutuminen sekä arvelu siitä, ettei osallistumisesta haittaakaan olisi. Kaksi osallistujaa koki samalla osallistuvansa vanhuspalvelujen kehittämiseen ja edistävänsä vanhusten asioita. Tuntemattoman edessä ei osattu asettaa erityisiä toiveita eikä tavoitteita toiminnalle.

Mä en oikein ymmärtänyt minkälaista, mutta ajattelin että kai sieltä sitten jotain vinkkejä sitten saa.

Palveluohjaajan kotikäyntejä oli ollut 3–5. Lisäksi yhteydenpidossa oli käytetty puheluita. Kolmen haastatellun kanssa yhteydenpitoa oli hoidettu lisäksi tekstiviestein ja sähköpostin välityksellä. Tapaamisten ajallisesta kestosta ei kysytty erikseen, mutta haastateltavat kertoivat tapaamisten kestäneen reilusta tunnista kahteen tuntiin.

#### *Toimintakyky*

Itsenäinen kotona selviytyminen yksin asuville saattaa olla toimintakyvyn laskiessa haastavaa. Liikuntakyvyn heikkenemisestä johtuen jokaisella haastateltavalla oli jokin liikkumisen apuväline; keppi, rollaattori tai pyörätuoli käytettävissään. Osalla oli turvanneke, jolla hälyttää apua tarvittaessa.

Pärjään täällä, kun olen kaikki viritellyt kaikki siihen malliin että pärjään. Ovessa on postinkerääjä, on moottorisänky ja kylppäri laitettu sopivaksi... mua huolettaa totta kai kun joulun jälkeen on mennyt toi kunto alaspäin ja tasapaino on alkanut heittää....

Kotitöitä tehtiin edelleen voimien mukaan. Siivouksen vaatimustasoa oli saatettu laskea tai siivottiin harvemmin. Siivousapua oli opittu ottamaan vastaan joko omaisilta tai ulkopuolisten, kuten kotihoidon, taholta. Voinnin ollessa huonompi, kotitöitä siirrettiin toiseen päivään. Töistä suoriutumiseen ja niistä palautumiseen varattiin aiempaa enemmän aikaa. Eräs haastateltu totesi, että on toisaalta hyvä, että täytyy esimerkiksi viedä roskapussi ja toimittaa kodin askareita voimien mukaan. Hän näki omaa toimintakykyä ylläpitävinä säännölliset kodin ylöspitoon kuuluvat tehtävät, toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta.

Kaupassa käyminen on vaikeeta kun sormet on tällaset, niin kolikot putoilee. Ja pakatessa saa kurkotella ja pitää toisella kädellä jostain kiinni. Sitten onkin jo aika väsynyt.

Ja sit alkaa nää siivoukset. Istun ja siirryn tuolilta tuolille ja imuroin aina näin... Se on hyvä konsti. Ja sitten makaan ja lepään. Se kestää koko päivän mun siivominen. Mä pyyhin tosi harvoin. Pakko antaa olla.

Mulla on keittiössä sellanen vähän korkeempi jakkara. Sen mä otin taas esiin. Siinä voi laittaa ruokaa istuen

Omien asioiden hoitaminen koettiin tärkeäksi, vaikkakin usein raskaaksi. Pankissa, verovirastossa ja Kansaneläkelaitoksen kanssa asioitiin mieluusti palvelupisteessä henkilökohtaisesti käyden. Palvelupisteissä jonottaminen koettiin raskaaksi, mutta virkailijan tapaaminen henkilökohtaisesti oli tärkeää.

Toimintakyvyn alentumisen vuoksi oli luovuttu vanhoista, rakkaista harrastuksista. Käynnit taidenäyttelyissä, konserteissa ja tapahtumissa olivat pitkälti jääneet toimintakyvyn heikettyä. Sosiaaliset suhteet olivat vähentyneet, ystävät olivat kuolleet tai heilläkin oli toimintakyvyssä rajoituksia. Omaisilla oli omia kiireitään. Toisinaan välimatkat olivat tapaamisten esteenä. Ystäviin ja läheisiin oltiin yhteydessä puhelimitse, vaikka tapaamiset olisivat vähentyneet tai jääneet.

### *Terveydentila*

Toimintakyvyn lisäksi heikentynyt terveydentila vaikeutti arkea. Kaatumiset ja kaatumisen pelko rajoittivat toimintaa, oli kaatumisten taustalla sitten esimerkiksi huimaus, hei-

kentynyt lihasvoima tai liukkaus. Kaatumiset pelottivat nimenomaan siksi, että pelättiin loukkaantumista ja kotoa laitokseen joutumista.

Niistä seurasi sitten, että mä en ainakaan viikkoon uskaltanut mennä mihinkään kun joku näkee kun mulla oli naama aina mustana ja muurautunu jompikumpi silmä ja hampaatkin. Niitäkin meni.

Lääkäri kielsi, että sä et yksin saa lähteä tai silloin on luut poikki. Nää on niin varottava, mä olen niin moneen kertaan kuperkeikan tehnyt.

Terveystilasta ei erikseen kysytty haastatteluissa, mutta moni toi esiin sairauksien vaativan säännöllisestä lääkityksestä huolehtimista sekä usein lisäksi säännöllisiä laboratoriotestejä tai lääkärikäyntejä. Sairauksien vuoksi tarvittiin myös esimerkiksi kotihoiton tukipalveluista lääkkeiden apteekkijakopalvelua. Terveyspalveluiden käytön haasteena mainittiin niihin kulkeminen. Muistisairaudet huolestuttivat, vaikka ongelmia ei olisi vielä ollut. Muistisairauteen sairastuminen nähtiin nimenomaan uhkana itsenäiselle kotona selviytymiselle.

Jos tulee hirvittävän huonoksi niin sittenhän se on vaikeeta, vaikka kuinka monta kertaa apu kävis. Nythän se menee vielä jotenkin. Toi lähimuistihan se on mulla mennyt huonommaksi. Ja jos se vielä huononee niin se on ikävä.

### *Raha-asiat*

Haastatteluissa raha-asiat tulivat esiin yhtenä kotona selviytymisen osa-alueena. Vaikka monella oli ollut lähimenneisyydessä tai tulossa lähitulevaisuudessa suuria ja kalliita remontteja taloyhtiössä, haastatteluissa pohdittiin enemmän omia kulutustottumuksia ja valintoja sekä niiden vaikutusta kotona asumiseen. Terveystilasta ei katsottu olevan mahdollista juurikaan tinkiä, sillä oman terveyden säilyminen mahdollisti kotona selviytymisen. Terveyspalveluista maksettiin sen verran, kuin kulloinenkin tilanne vaati.

Se mistä tingittiin, olivat muut palvelut, kuten kampaajalla ja jalkahoitajalla käynnit tai esimerkiksi ulkona syöminen. Siivouspalvelujakin hankittiin kustannustietoisesti. Taksikyytejä käytettiin harkiten, eli jäätiin joissain tilanteissa kotiin liikkumisen kalleuden vuoksi. Raha-asiat nousivat esiin tärkeinä, sillä rahojen kesken loppumista pelättiin. Rahojen loppuminen johtaisi omasta kodista pois joutumiseen, mahdollisesti laitokseen, johon tilanteeseen ei haluttu ajautua.

Tietysti minä kustannuksia ajattelen, enkä voisi tässä asua jos joka penni loppuu. Vähänhän minulla on, kun velkoja on ensin putkiremontista, sitten tehtiin sauna ja sitten hissi. Niin paljon laskua, että kaikillahan tässä on velkaa.

Haastateltavat eivät kuitenkaan kysyttäessä kokeneet palveluohjausprojektiin osallistumisesta koituneen ylimääräisiä kustannuksia, vaikka moni oli maksanut esimerkiksi lääkärintodistusten hankkimisesta etuuksien hakemiseksi. Kysyttäessä haastateltavat eivät myöskään pitäneet rahaa esteenä ryhmätoimintoihin tai kulttuurierientoihin lähtemiselle tai palveluohjaukseen hakeutumiselle jatkossa.

## 5.2 Kokemuksia palveluohjauksesta

Palveluohjaus toteutui jokaisen haastatellun kohdalla yksilöllisesti jokaisen omista tarpeista lähtien. Tästä huolimatta palveluohjauksesta voidaan yleisellä tasolla koota kokemuksia ja vaikutuksia yhteen sekä kuvata palveluohjauksen keinoja ja sisältöjä.

### 5.2.1 Palveluohjaaja

Palveluohjaajan persoona, ystävällisyys, ammattitaito ja asiakkaille omistautuneisuus nähtiin palveluohjauksen onnistumisen perusedellytyksenä. Jokainen haastateltava toi esiin vuorovaikutuksen ja kuulluksi tulemisen tärkeyden. Palveluohjaaja ja palveluohjaus yllättivät jokaisen positiivisesti. Palveluohjaajan hyvä alueen tuntemus ja monipuoliset yhteistyöverkostot hyödyttivät asiakkaita. Palveluohjaaja koettiin myös turvalliseksi ja luotettavaksi rinnalla kulkijaksi.

Sellainen (palveluohjaaja) pitäisi olla kaikille ihmisille!”

Vaikka oli ihan ventovieras ihminen, niin juteltu on kuin oltais juteltu aina.”

Että ihminen tiesi asiansa ja osasi kohdella vanhempaa ihmistä oikeella tavalla... Hirveen hyvin minun mielestä.”

Palveluohjaajan käynnit ja yhteydenotot koettiin virkistävinä ja voimaannuttavina. Palveluohjaajan käynneistä kuvailtiin saatavan potkua. Palveluohjaajan kiinnostusta omiin asioihin pidettiin arvokkaana.

Kyllä mun mielestä joo. Jollainlailla. Onhan siitä kun tulee joku, joka juttelee ja hoitaa asioita, niin tuleehan siitä hyvä mieli ja sitten jollain lailla yrittää itsekin niitä muitakin asioita hoidella.

Minut otettiin yksilönä, varta vasten minua varten tehtiin jotain ilman, että vonku- sin tai täytin lomakkeita.

Suhdetta palveluohjaajaan kuvattiin läheisemmäksi kuin esimerkiksi suhdetta kotihoitoon. Pari vastaajaa kuvasi konkreettisesti turvallisuudentunteensa parantuneen palveluohjaajan olemassaolon kautta.

Ainakin semmoinen tuntu hyvältä, että palveluohjaaja sanoi, että mä voin soittaa jos mulle tulee mieleen asioita. Se on hirveen tärkeä, että eihän mulla oo ketään semmosii, paitsi mun tyttäret. Mutta eihän ne tiedä näistä kaikista asioista. Että on sellainen turvallinen olo, että mä voin soittaa jollekin ja kysyä. Eihän mulla tämmöistä ole ollut.

### 5.2.2 Tehtäväkirja eli luotain

Ikääntyneen äänen kuuluviin saamiseksi ja oman elämäntilanteen hahmottamiseksi palveluohjauksessa kehitettiin tehtäväkirjan eli (palvelu)luotaimen käyttöä. Haastatelluista kolme oli täyttänyt Tehtäväkirjan. Yhden ikääntyneen puolesta kirjan täytti omainen kyselyään asioista ja kaksi oli jättänyt kirjan täyttämättä. Toinen senhetkisen terveydentilan takia ja toinen siksi, ettei kirja tuntunut vastaavan hänen tarpeisiinsa sillä hetkellä. Jokainen oli selaillut kirjan läpi, vaikkei olisi itse täyttänyt sitä.

Tehtäväkirja oli herättänyt kaikilla ajatuksia, jotka koettiin hyödyllisiksi ja myönteisiksi. Tehtäväkirjan sisältö koettiin monipuolisena, herättäen myös muistoja. Yksi haastateltava näki tehtäväkirjan elämänkerrallisena ja jäävän jälkipolville muistoksi hänestä. Tehtäväkirjan täyttäminen koettiin myönteiseksi, vaikka aluksi kirjoittaminen oli saattanut tuntua haastavalle. Kirjoittamiseen tottuminen ja sen helpottuminen koettiin selkeästi palkitsevana. Tehtäväkirjan kysymyksiä ei koettu tungetteleviksi eikä asiattomiksi, vaikka ne olivat henkilökohtaisia.

Tehtäväkirjan pohjalta pidetyt purkukeskustelut palveluohjaajan kanssa koettiin erittäin myönteisenä. Keskustelujen aikana koettiin oman elämäntilanteen hahmottuneen lisää ja palveluohjaajan kysymysten saaneen vielä uusia ajatuksia liikkeelle. Palveluohjaajan kysymykset koettiin hyödyllisiksi. Vaikka keskusteluissa käytiin läpi henkilökohtaisia asioita, niiden esiin nostaminen ei tuntunut vaikealle eikä sopimattomalle.

### 5.2.3 Uusien näkökulmien löytäminen

Tehtäväkirjan, purkukeskusteluiden sekä palveluohjaajan kanssa käydyn muun vuorovaikutuksen kautta haastatellut kertoivat saaneensa uusia näkökulmia omaan arkeensa.

Minä kaikella tavalla ajatuksissani piristyin kun kuulin, että kaikenlaisia vaivojakin on, ja ne vaan menevät kerhoihin ja virtsankarkailuakin on. Ja minä ajattelin, että voisikohan sinne mennä?

Yksi haastateltava oli suunnitellut asunnon myyntiä ja muuttoa yksityiseen palvelutaloon.

Palveluohjaaja vahvisti mulle, että kotona on paras. Täytyy vaan yrittää saada apua vähän lisää.

Haastateltava jatkoi pohtineensa joutumista osastolle, jossa hoidettaisiin huonokuntaisia ja hoito olisi kalliimpaa:

Tulin niin kielteiseksi sitä (palvelutaloon muuttoa) vastaan. Sitten mä ajattelin, että elämänlaatu olisi ihan nollassa, jos pitää, jos saat vaan sängyn eikä oo omaa yksityistä huonetta.

Yksi haastateltava kertoi ottaneensa maalaustarvikkeensa ja maalauksiaan esiin pitkän ajan jälkeen. Hänelle arvokasta oli ollut tilanteen jakaminen toisen ihmisen kanssa.

Kyllä siinä oli paljon vaikutusta kun mä jätin ne siihen lattialle ja aloin miettimään niitä kun en pitkään aikaan ollut katsonutkaan niitä. Et siinä tuli paljon ajatusta, siinä kun mä pitkästä aikaa oikeen katsoin ja uudella lailla näin ne siinä.

Moni ilmaisi tyytyväisyytensä sitä, että oli saanut palveluohjauksen kaltaista apua. Keskustelua herätti myös, että yksilöllistä ja laaja-alaista apua on ylipäätään mahdollista tuottaa ja tarjota ikääntyneille. Monilla oli aiempia ikäviä palvelukokemuksia eri yhteyksistä. Osa ikävistä palvelukokemuksista liittyi palveluiden tuottamiseen organisaatiolähtöisesti. Toisinaan saatu palvelu on aiheuttanut mielipahaa jopa niin, että asioita oli jätetty mieluummin hoitamatta kuin otettu huonon palvelun riski uudelleen. Haastatelluissa kävi ilmi sellainen käsitys, että ehkä joissain paikoissa yleisesti ei osattu huomioida ikääntyneitä asiakkaita tarpeineen. Palveluohjaajaan tutustuminen oli saanut arvioimaan asiakaspalvelijoita uudessa, myönteisessä valossa.

#### 5.2.4 Tieto palveluista ja etuuksista

Palveluohjauksen keskeisin ja kenties tärkein elementti haastateltaville oli tiedon välittäminen palveluista ja asiakkaalle kuuluvista etuuksista. Tiedon saaminen itsessään saattoi riittää, jotta ikääntynyt saattoi itse jatkaa asioiden eteenpäin viemistä saamansa tiedon pohjalta. Tästä esimerkkinä voisi olla asiakkaan ohjaaminen matkakortin hankkimiseen.



...siellä oli paljon sellasia asioita. Kyllä palveluohjaaja paljon mua autto, kaikenlaisessa. Mä sain lääkärin kautta taksin ja lääkäri ihmetteli eikö me olla aikasemmin haettu sitä. Eihän sitä oltu, kun en mä oo tajunnu, että se pitää lääkärin kautta sitte. Se oli hyvä juttu.

Käytännön haasteena asioiden omatoimiselle hoitamiselle on ollut yhteystietojen ja tiedon siirtyminen internetiin. Opaslehtisten heikkoutena on monesti vanhentuneet yhteystiedot tai itse tiedon vanhentuminen. Sähköinen asiointi ja ajanvaraus ei onnistu kuitenkaan ilman tietokonetta. Eräässä tällaisessa tilanteessa avuksi oli riittänyt palveluohjaajan tekemä sähköinen ajanvaraus asiakkaan puolesta. Asiakas itse pystyi hoitamaan asian siitä eteenpäin.

Kun ei oo tietokonetta. Mitään et tiä, et näe. Ei oo aina puhelinnumeroitakaan saatavana. Kaikki on hämärää vanhalle ihmiselle. Että joku vähän auttaa ja sanoo vanhalle ihmiselle.

Palveluohjaaja on välittänyt hyvin monenlaista tietoa ja häneltä vaaditaan hyvin laaja-alaista palveluosaamista. Haastateltavat ovat saaneet tietoa mm. kaupungin vuokra-asuntojen hakemisesta, siivouspalveluista ja niihin liittyen kotitalousvähennyksestä verotuksessa, ruokapalveluista, palvelukeskusten tarjonnasta, hoitotarvikkeiden hankkimisesta, joukkoliikenteestä ja matkakortti-asioista. Oikeudesta eläkkeensaajan hoitotukeen ei kaikki haastatellut olleet tietoisia ennen kuin olivat palveluohjaajalta kuulleet etuudesta.

Palveluohjauksessa tieto apuvälineistä, niiden hankinnasta ja apuvälineiden huoltoon liittyvät hankaluudet tulivat keskeisesti esille. Haastateltaville on esimerkiksi ollut epäselvää mistä ja millä lailla rollaattorin saa. Yksi haastateltava oli jopa saanut väärää tietoa sairaalasta siitä, että rollaattorin saamiseksi tarvittaisiin lääkärin lähete. Palveluohjaajan kautta oli saatu myös esimerkiksi sänkyyn laita estämään putoamisia sekä tiedotettu isännöitsijää kiinteistön pienistä korjaustarpeista porraskäytävässä liikkumisen helpottamiseksi.

### 5.2.5 Sosiaalisuus

Palveluohjaajalta toivottiin apua yksinäisyyden lievittymiseen, ulkoiluun ja tietoa mahdollisuuksista osallistua esimerkiksi palvelukeskusten toimintaan. Yhdellä haastateltavista oli ollut vapaaehtoinen ystävä jo pidemmän aikaa. Palveluohjaajan avustuksella

päädyttiin hakemaan muillekin ystävä- ja ulkoiluseuraa. Yksi haastateltavista olikin ehtinyt saada vapaaehtoisen ystävän, josta hän kertoi näin:

Alkuvaiheessa, kun kaipasin kovasti juttuseuraa. Se (palveluohjaaja) hankki minulle semmoisen tytön, joka on käynyt siitä asti. Mä tykkään siitä niin, Päivänsäteestä.

Vapaaehtoisesta ajateltiin saatavan sekä juttuseuraa, mutta mahdollisesti myös seurailainen, jonka kanssa olisi turvallista lähteä esimerkiksi näyttelyihin tai ulkoilemaan. Moni kertoi olleensa työssään paljon ihmisten kanssa tekemisissä, ja tuntevansa nyt itsensä yksinäiseksi kotona. Haastateltavat ilmaisivat kuitenkin ymmärtävänsä hyvin, ettei vapaaehtoisia ole riittävästi jokaiselle halukkaalle. Eräs haastateltava ehdottikin linja-autokyytejä, jotka tulisivat määräpäivin hakemaan tietyltä alueelta ikääntyneet virkistymään ja toisivat myöhemmin takaisin kotiin.

Haastatelluille mieluisat harrasteryhmät olivat keväällä jo täyttyneet, eikä niihin ollut mahdollista päästä. Palvelukeskuksessa on paljon tapahtumia joihin voi osallistua. Haastatellut kertoivat aikeistaan aloittaa syksyllä jossain tietyssä oman kiinnostuksen tai tarpeen mukaisessa ryhmässä. Moni kertoi myös jo jääneistä harrastusryhmistä tai mieluisista käsitöistä, jotka olivat alkaneet uudelleen tuntua kiinnostaville ja joiden pariin oli syntynyt halu palata.

#### 5.2.6 Omasta elämästä päättäminen, itsemäärääminen

Haastateltavista jokainen ilmoitti päättävänsä itse omasta elämästään. Itsemääräämisoikeutta ei rajoittanut esimerkiksi omaisilta saatava apu tai neuvot. Myöskään palveluohjaaja ei ollut rajoittanut asiakkaiden itsemääräämistä eikä päätäntävaltaa. Yksi vastaajista huomautti, että aivan kaikesta ei voi päättää itse. Esimerkiksi etuuksista tai palveluista saattaa päätöksen tehdä joku ulkopuolinen, jolloin ikääntyneet jäävät näiden päättäjien tai päätösten varaan. Yleisellä tasolla päätökset kuitenkin katsottiin tehtävän itsenäisesti, ja asioiden toivottiin tulevaisuudessa pysyvän samalla lailla.

Kukaan ei määrää kuin minä itse.

Mä en tarvitse mitään jatkoa, jos minulle tulee jotain että en itse tajua tai muuta. Sanoin, että kouraan annatte vielä pillerin ja minä nappaan sen ja se loppuu silloin siihen eikä minua syytä kukaan. Minä olen sen päättänyt ja pannut mustaa valkoiselle. Se on toteltava

Palveluohjaajalta saatu tieto palveluista, etuuksista ja vaihtoehtoista oli tukenut haastateltavien oman elämänsä ohjaksissa oloa. Odottamatonta mahdollisuutta valita palveluiden väliltä sekä tietoa omista vaihtoehtoista arvostettiin kovasti. Mahdollisuus keskustella palveluohjaajan kanssa edesauttoi valintojen tekoa. Päätösten tekemisen jälkeen haastatellut pystyivät seisomaan valintojensa takana. Valinnat osattiin perustella eikä päätöksen jälkeen tuotu esiin epävarmuutta tai ristiriitaisia tuntemuksia. Myönteiseen käsitykseen vaikutti varmasti sekin, että haastateltavat olivat saaneet riittävästi aikaa päätösten tekoon eikä kukaan tuntenut olevansa pakotettu tai painostettu tekemään ratkaisuja.

Yksi haastateltava kertoi, että hänelle kerrotaan kaikki asiat ja sitten hän unohtaa ne. Muistamisen tueksi fysioterapeutti oli tehnyt keittiöön paperin, johon oli kirjattu sovitut käyntipäivät, kotihoidon kanssa sovitut käynnit ja palvelukeskuskäynnit. Paperista hän pystyi koska tahansa tarkistamaan mitä tapahtuu ja milloin, sekä mille päivälle hän uskaltaa sopia esimerkiksi läheisten kyläilyn. Haastateltava hoiti ja sopi asioita puhelimitse, joten paperi oli sijoitettu puhelimen viereen valmiiksi. Haastateltavalle oli erittäin merkityksellistä kyetä sopimaan omia asioitaan itsenäisesti muistiongelmista huolimatta.

### 5.3 Tulevaisuus

Haastateltavilla oli jokaisella tulevaisuuteen liittyviä huolia. Ikävuosien myötä terveydentilan ja toimintakyvyn ajateltiin heikkenevän ja avun tarpeen vastaavasti lisääntyvän.

Kyllä mua huolestuttaa se jos en suurin vartaloin täältä kuole. Jos mun kunto vaan menee huonommaksi. Mua kauhistuttaa kun ei oo omaisia eikä ketään.

Enemmän virikkeitä ja toiminnallista pitää olla kun vointi heikkenee. Joku pitäis hanskassaan, jos mä en itte oo enää skarppi.

Palveluohjauksen tarpeen arveltiin tulevaisuudessa lisääntyvän. Palveluohjaajan kotikäyntien ajateltiin olevan tarpeellisia ikääntyneille, joilla on vaikeuksia päästä kodin ulkopuolelle, tai niin kuin yksi haastateltava asian muotoili, jotka eivät enää kaikesta ymmärrä. Palveluohjauksesta hyötyäkseen tulisi omata vielä myöntäväinen ja vastaanottavainen asenne.

Palveluohjauksen tulevaisuuden keskeisimpänä asiana nähtiin se, että palveluohjausta ylipäättään olisi tarjolla. Taustaorganisaatiolla tai palveluohjaajan toimipaikalla ei katsottu olevan niin suurta väliä. Tärkeäksi katsottiin yhteistiedoista tiedottaminen, jotta tarvittaessa olisi mahdollisuus ottaa yhteyttä, ensisijaisesti puhelimitse.

Samanlaista työtä kuin palveluohjaaja nyt teki. Eiks sitä vois välillä käydä kysymässä vanhukselta mitä niille kuulu ja miten ne jaksaa näiden asioiden kanssa?

Kyllä mä osaan yhteyttä ottaa, kunhan sillä ihmisellä on halua tehdä sitä työtä.

Palveluohjauksen kehittämisehdotuksina esitettiin palveluohjaajan seurantasoittoja tai käyntejä esimerkiksi puolivuositain. Kunnallisella palveluohjauksella arveltiin mahdollisesti olevan etunsa, kun nyt projektityöntekijällä ei ollut viranomaisstatusta eikä esimerkiksi pääsyä asiakkaiden tietokantoihin, niin joitain asioita tehtiin ehkä hankalamman kautta.

## 6 Johtopäätökset

Varsinainen tutkimus on valmis vasta sitten, kun sen tulokset on niin sanotusti otettu käyttöön. Käyttöönottolla tarkoitetaan johtopäätösten tekoa, sekä tutkimuksen raportointia ja julkistamista. Johtopäätösten teko on myös tulkintaa. Johtopäätöksissä pyritään vastaamaan kaikkiin tutkimusongelmiin. Johtopäätöksissä pyritään yleistettävyyteen jolloin tutkimustulosten, eli tulkintojen, ja aikaisempien teorioiden perusteella tehdään yleisempiä ja laajoja johtopäätöksiä. (Mäkinen 2005: 109–110.)

Opinnäytetyössä lähdettiin selvittämään sitä, millaisia kokemuksia kokonaisvaltaisen palveluohjausmallin kokeilusta siihen osallistuneilla ikäihmisillä on. Toiseksi haluttiin selvittää millaiset keinot ja tekijät ovat edistäneet asiakkaan äänen kuulemista. Haastateltavien mukaan kokemus on ollut ehdottomasti positiivinen ja voimaannuttava. Jokainen haastateltu oli tullut kuulluksi ja jokaisen tilanne oli saatu arvioitua kokonaisvaltaisesti.

Vanhustyön tärkein voimanlähde ovat ikääntyneen omat voimavarat, niin henkiset kuin fyysisetkin (Vaarama 2002: 14). Niiden tukeminen ja käyttöönotto on yksi palveluohjauksen keskeisistä tehtävistä. Tuloksista käy ilmi, ettei palveluohjaus suinkaan ollut asiakkaan puolesta tekemistä, vaan ennemminkin mahdollistamista ja esteiden poistamista asiakkaan itsenäisen toiminnan tieltä. Aineistosta saa sellaisen käsityksen, etteivät asiakkaat varsinaisesti odottaneetkaan puolesta tekemistä. Ennemmin tarvittavien neuvojen saamista ja alkuun auttamista, tai sitä, että saa yhdessä jonkun toisen kanssa hoitaa asioita eteenpäin. Tulosten valossa voidaan todeta, että palveluohjaustoiminnalla on mahdollista edistää ikääntyneiden yrityksiä hyvinvoinnin, toimintakyvyn tai terveyden ylläpitämiseksi (Finne-Soveri 2012: 37). Palveluohjausprojektin toimintatavoitteen onnistuttiin tukemaan asiakkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista ja terveydestä niin kuin Helsingin kaupungin strategiasuunnitelmaan on asetettu tavoitteeksi (Helsingin kaupunki n.d.: 4).

Vaihtoehtoista, palveluista tai esimerkiksi saatavilla olevasta avusta on pystytty jakamaan tietoa ja siten tukemaan haastateltavien itsemääräämistä ja valintojen tekemistä. Päämäärien asettamista ja valintojen tekemistä on tuettu auttamalla asiakkaita hahmottamaan oma elämäntilanteensa. Vuorovaikutus ammattitaitoisen, ikääntyneiden asioista selvillä olevan palveluohjaajan kanssa on mahdollistanut molemmin puoleisen ymmärryksen ja arvostuksen kehittymisen. Suhde palveluohjaajaan oli muodostunut läm-

pimäksi. Palveluohjaaja nähtiin ammatillisena ystävänä. Hänen ammattiroolinsa oli haastatelluille selkeä ja haastatellut kokivat, että hänen kanssaan oli turvallista luoda tavanomaista syvempi vuorovaikutussuhde.

Palveluohjaus eteni jokaisen kohdalla yksilöllisesti. Tarjotun avun määrä ja laatu muutettiin vastaamaan asiakkaan tarpeita ja toiveita. Palveluohjaajan kotikäynnit koettiin mieluisina ja niihin oli varattu riittävästi aikaa. Palveluohjaajan toimintaa ohjasi prosessimalli, jonka mukaan palveluohjaus eteni asiakkaiden valikoinnin kautta palvelutarpeen arviointiin ja palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen, sekä myöhemmin vielä seuranta ja lopetusvaiheisiin. Asiakkaille toiminta näyttäytyi selkeänä ja johdonmukaisena, joka lisäsi palveluohjaajan toiminnan luotettavuutta. Palveluohjauksen työvälineeksi kehitetty tehtäväkirja edesauttoi kokonaisvaltaista oman elämäntilanteen hahmottamista. Tehtäväkirjan läpikäynti keskustellen palveluohjaajan kanssa koettiin tärkeäksi. Keskustelut olivat osaltaan auttaneet jäsentämään omaa tilannetta ja mahdollistaneet vaihtoehtojen puntaroinnin palveluohjaajan kanssa. Palveluohjauksessa on eettisesti merkittävää antaa tilaa ihmisten omalle äänelle elämänsä suunnittelussa, sillä siten korostuu hänen toimijuutensa (Suominen 2010: 3).

Asiakkaat olivat saaneet rauhassa pohtia tavoitteitaan ja tehdä päätöksiä. Päätösten tueksi saatu tieto oli vastannut asiakkaiden tarpeisiin. Hyvän elämänlaadun tukeminen edellyttää tietoa asiakkaalle hyödyllisistä ja sopivista palvelu- ja hoitomuodoista sekä positiivista vanhuskuva, jonka perusteella annetaan ikääntyneen tehdä itse omat valinnat ja päätökset (Vaarama 2002: 13) Antamalla asiakkaiden tehdä omat päätökset ja asettaa päämäärät on myös annettu tilaa heidän kasvunsa jatkumiselle (Suominen 2010: 3). Haastateltujen tyytyväisyys oman elämänsä hallintaan oli haastatteluissa rohkaisevaa. Palveluohjaukseen valitut työtavat ja -menetelmät olivat auttaneet asiakkaita kokonaisuuden hahmottamisessa ja onnistuneissa valinnoissa.

Liikkumiseen liittyvät ongelmat olivat lisääntyneet ikääntymisen myötä. Liikkumisen ongelmat rajoittavat mahdollisuuksia osallistua sekä heikentävät elämänlaatua. Heikentynyt liikkumiskyky ennustaa vakavampien toimintarajoitteiden ilmaantumista sekä laitoshoitoon joutumista (Sainio ym. 2012: 123.) Yksi palveluohjauksen tärkeimmistä päämääristä on muutoksen mahdollistuminen, sen sijaan että terveyttä edistävät muutokset toteutuisivat (Salmela – Matilainen 2007: 223). Heikentynyttä liikkumiskykyä haastateltavat olivat itse osanneet kompensoida arjessa esimerkiksi hankkimalla siivousapua tai laskemalla omaa vaatimustasoaan. Palveluohjaaja avusti yhtä asiakasta

hankkimaan rollaattorin ja toiselle vaihdettiin sopivampi. Kuljetuspalvelun hankkimisessa tarvittiin myös ohjausta. Ikäihmisten palveluiden laatusuosituksessa mainitaan nimenomaan konkreettisen fyysisen esteettömyyden olevan edellytys osallistumiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 19). Palveluohjausprojektin voidaan todeta tulosten valossa monin keinoin edistäneen fyysisen esteettömyyden toteutumista haastateltujen asiakkaiden kohdalla.

Asiakkaiden terveydentilaan palveluohjauksella ei oltu tulosten, eikä asiakkaiden oman näkemyksen mukaan pystytty vaikuttamaan. Pari haastateltavaa arvio, että pidemmällä aikavälillä myönteisiä vaikutuksia lisääntyneen aktiivisuuden ja liikkumisen seurauksena saattaisi ilmaantua myös terveydentilassa. On olemassa tutkimustietoa erityisesti liikunnan lisäämisen vaikuttavuudesta sekä toimintakyvyn heikkenemiseen liittyvään varhaisen puuttumisen kannattavuuteen. Lisäksi esimerkiksi kaatumisten ja tapaturmien ehkäisyllä ja ravitsemusneuvonnalla on todettu olevan hyviä vaikutuksia. Ikääntyneet hyötyvät erityisesti omaehtoiseen hyvinvoinnin ja terveyden lisäämiseen tähtäävästä ohjauksesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 25.) On todennäköistä, että palveluohjauksella on suotuisia vaikutuksia myös terveydentilaan, vaikka ne eivät olisi ilmeisiä. Vaikutukset voivat näkyä myös siten, että toimintakyvyn heikkeneminen hidastuu tai pysähtyy sekä esimerkiksi kaatumisilta vältetään.

Psyykinen hyvinvointi oli jokaisella lisääntynyt. Tätä edesauttoi asiakkaan kuulluksi tuleminen, vuorovaikutus palveluohjaajan kanssa sekä oman elämäntilanteen hahmottaminen. Monen psyykinen hyvinvointi oli kohentunut uusien näkökulmien ansiosta. Omassa elämässä oivallettiin olevan käyttämättömiä mahdollisuuksia. Ainakin kahden haastateltavan ajatuksia voisi tulkita niin, että he olivat oivaltaneet realistisemmin oman vointinsa ja tilanteensa suhteessa ikäisiinsä, jonka kautta heille tuli tervettä uskoa omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiin osallistua tasavertaisina toisten joukossa. Mielen hyvinvointia ja turvallisuudentunnetta edisti tietoisuus siitä, että palveluohjaajalta saa tarvittaessa apua tai neuvoja. Iäkkäiden aktiivinen osallistuminen sosiaalisiin toimintoihin sekä ystävyysuhteet ylläpitävät psyykkistä terveyttä samalla mahdollisesti ehkäisten masennustilojen puhkeamista. Muita mielen hyvinvointia edistäviä seikkoja ovat muun muassa liikunta, luontokokemukset, terveellinen ravinto, omasta ulkonäöstä huolehtiminen, ilo ja huumorintaju sekä tavoitteet elämässä. (Kivelä 2009: 130–131.)

Sosiaalisten suhteiden edistämiseksi oli käytetty kahta toimintatapaa. Oli päädytty hakemaan vapaaehtoisia juttuseuraksi ja ulkoilukavereiksi HelsinkiMission ja Seniori-

Vamoksen kautta. Sopivan vapaaehtoisen löytymiseen voi mennä aikaa, mutta kaikille halukkaille saatettiin prosessi ainakin alkuun. Palveluohjaajan verkostoituminen kolmannen sektorin toimijoiden kanssa on mahdollistanut hedelmällisen yhteistyön asiakkaiden tukemiseksi heidän omista toiveistaan ja lähtökohdistaan käsin. Toinen keino sosiaalisen kanssakäymisen lisäämiseen on kodin ulkopuolisiin toimintoihin osallistumisen tukeminen ja mahdollistaminen.

Kallio-Alppila alueella luonteva iäkkäiden kohtaamispaikka on Kinaporin monipuolinen palvelukeskus. Yksi haastatelluista oli päässyt kokeilemaan projektissa kehitettyä vapaaehtoistyön mallia, jossa palvelukeskuksen vapaaehtoinen hakee kotoa palvelukeskukseen ja toimii alussa palvelukeskuksessa henkilökohtaisena tutorina. Haastatellun kokemuksen mukaan oli huomattavasti helpompaa lähteä tutustumaan palvelukeskukseen kun oli vapaaehtoinen, joka sitoutui sinä päivänä toimimaan seuralaisena ja oppaana. Kokemuksesta rohkaistuneena haastateltava oli ottanut tavakseen käydä viikoittain lounaalla palvelukeskuksessa.



## 7 Pohdinta

Ikääntyneen oman elämän kokonaisuuden hahmottamiseksi kehitetty tehtäväkirja osoittautui haastattelujen perusteella kiinnostavaksi sikäli, että jo sen selaaminen täyttämisen sijaan, saattaa edistää oman elämäntilanteen pohdintaa. Kukaan haastateltavista ei ilmaissut paheksuvansa palveluohjaajan tekemiä kysymyksiä, vaan päinvastoin tuntui, että kaikista aiheista oli puhuttu mielellään. Myös kipeistä tai henkilökohtaisista asioista sekä muistoista oli keskusteltu. Nämä havainnot eivät tarkoita sitä, että tehtäväkirjan tyyppinen työväline sopii kenen tahansa työntekijän käytettäväksi. Päinvastoin. Vaatii nimenomaan ammattitaitoa käydä läpi asiakkaan kanssa uusia oivalluksia, muistoja tai eri teemoista nousevia keskusteluja. Vaatii myös ammattitaitoa koostaa asiakkaalle ehdotus hänelle sopivista jatkotoimista ja pystyä kertomaan hänelle hänen vaihtoehtoistaan.

Palvelukeskusten tarjontaa on voimakkaasti kehitetty viime vuosina. Haastatteluista kävi ilmi se, että kesken kevät- tai syyskauden ei välttämättä mahdu mukaan mieluisaan toimintaan. Palveluohjauksen onnistumiselle on kriittistä pystyä vastaamaan oikea-aikaisesti asiakkaiden toiveisiin. Ikääntyneille puolen vuoden odotusaika on pitkä. Saattaa olla, että innostuksen lisäksi myös voimavarat hiipuvat. Palvelukeskuksissa olisi hyvä selvittää mahdollisuuksia aloittaa toimintaa esimerkiksi neljä kertaa vuodessa tai aloittaa ryhmiä tarpeen mukaan nopealla aikataululla. Ryhmätoimintaa järjestetään runsaasti myös esimerkiksi järjestöjen toimesta. Yhteistyö järjestöjen kanssa voisi mahdollisesti tuoda uusia mahdollisuuksia toteuttaa ikääntyneiden toiveita joustavalla aikataululla.

Ikääntyneiden tavoittamista on pidettävä kaikkien toimijoiden yhteisenä haasteena. Haastatteluissa voimakkaasti esiin tullut arjen vaikeus liittyi nimenomaan tiedon liialliseen siirtämiseen internetiin ja erilaisiin verkkopalveluihin. Keväällä tehdyn kyselytutkimuksen mukaan suosituin tapa hankkia tietoa oli keskustelut ystävien kanssa. Toiseksi käytetyin tietolähde oli lehdet ja artikkelit ja kolmanneksi käytetyin tiedotuskanava oli terveysasemat. Internet tuli kyselyssä vasta näiden jälkeen neljännelle sijalle. (Oinonen – Ruotsalainen 2014: 40–41.) Haastattelut tukivat tämän tutkimuksen tulosta. Haastatellut kertoivat kysyneensä asioista sukulaisilta, ystäviltä ja sisaruksilta. Ikävä kyllä, joissain asioissa he olivat tämän tuloksena selvillä jonkin palvelun järjestämisestä toisella paikkakunnalla, mutteivät omassa kotikunnassa. KÄPI -projektin tiimoilta järjestetyssä kahvitilaisuudessa kotihoidon tukipalveluasiakkaille pantiin merkille, että ko-

keneemmat palveluiden käyttäjät jakoivat neuvoja palveluiden piirissä vähemmän aikaa olleille. Tieto luotettavista palveluntarjoajista leviää siis myös tyytyväisten asiakkaiden kautta. (Forum Virium Helsinki 2014: 47.)

Keväällä 2014 tehdyssä kyselytutkimuksessa selvitettiin, miten ikääntyneet haluaisivat vastaanottaa tietoa. Ylivoimaisesti suosituin tapa oli käynti palvelupisteessä. Lisäksi tietoa toivottiin saatavan kirjeitse tai lehdistä. (Oinonen – Ruotsalainen 2014: 41.) Haastatellut tukivat tätä tutkimusta omalla toiminnallaan ja kertoivat käyvänsä mieluummin henkilökohtaisesti hoitamassa virallisia asioitaan, huolimatta henkilökohtaisten käyntien vaatimasta ajasta ja vaivasta. Haastatellut mainitsivat joissain yhteyksissä saaneensa tiedotteita kirjeitse, joka mainittiin hyvänä tapana. Kirjeestä pystyy tarkistamaan tiedon tarvittaessa ja kirjeet myös koettiin luotettaviksi ja osoitukseksi asiakkaan arvostamisesta. Lehdistä erityisesti oman kaupunginosan ilmaisjakelulehteä seurattiin tarkkaan. Oman lähialueen tapahtumat koettiin tärkeinä ja niistä haluttiin tietoa.

Palveluohjaus haastaa kunnat kehittämään koko palvelujärjestelmää ja sen toimintakäytäntöjä. Ei riitä, että yksittäiset työntekijät omaksuvat sen työmenetelmäksi vaan palveluohjaus tulisi ymmärtää tavaksi harjoittaa palveluhallintaa. (Salminen 2013: 10.) Opinnäytetyötä tehdessä heräsi huoli juuri tästä, miten kunnissa saataisiin aikaan asennemuutos palveluohjauksellisen työtavan laajalle levittämiseksi. Haasteena saattaa olla myös löytää riittävät resurssit tavanomaista enemmän aikaa vievää toiminnalle, etenkin jos resursseista päättävillä tahoilla ei ole selvillä toiminnan taloudellinen ja inhimillinen vaikuttavuus. Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) mukaan palveluohjaus ei sinänsä muuta palvelujärjestelmää, mutta varmastikin vauhdittaa sen kehittymistä palvelun käyttäjien toivomaan suuntaan. Työnantajilta vaaditaan asiakasmäärien pitämistä kohtuullisina, riittävien tukipalvelujen turvaamista palveluohjaajille sekä luottamusta. Palveluohjaajalta onnistuminen vaatii uudenlaista henkilökohtaista vastuunottoa. (Ala-Nikkola – Sipilä 1996.)

Erilaisten toimintojen käynnistäminen ja laajeneminen sekä ennaltaehkäisevän toiminnan kehittäminen vie aikaa. Ikä-ESKO –hankkeessa Oulussa todettiin, että ennaltaehkäisevässä työssä asiakasmäärä ei mittaa toiminnan laatua, sillä usein työskennellään suhteellisten pienten asiakasmäärien kanssa. Hyvinvoinnin tukeminen ennaltaehkäisevästä näkökulmasta vaikuttaa toimintakykyyn sekä arjen sujumiseen, joilla luonnollisesti on myös taloudellisia vaikutuksia. (Jurmu – Pääkkö 2013: 9.) Opinnäytetyön tulokset ovat samansuuntaiset. Palveluohjausprosessissa on varattava aikaa asiakkaalle, joten

asiakasmäärät eivät kohoa merkittävän suuriksi. Toiminnan laadun ja asiakasmäärien voidaan otaksua olevan kytköksissä toisiinsa jos lähdetään tavoittelemaan suuria asiakasmääriä lisäämättä resursseja, niin silloin laatu todennäköisesti laskee. Ikä-Esko – hankkeessa oli haluttu tunnistaa erityisesti syrjäytymisvaarassa olevia ikäihmisiä, kuten äskettäin leskeytyneet tai pelkän tukipalvelun varassa olevat. Näille erityisille kohderyhmille oli pyritty tiedottamaan toiminnoista yhteyshenkilöiden kautta. (Jurmu – 2013: 12.) Opinnäytetyön tulokset vahvistavat, että pelkkiä tukipalveluja saaviin asiakkaisiin on syytä kiinnittää huomiota. Palveluohjausprojektissa palveluohjaajan voidaan katsoa toimineen toiminnoista tiedottavana yhteyshenkilönä. Toiminnoista tiedottaminen ja osallistumaan kannustaminen on hyvin merkittävää yksinäiselle ikääntyneelle.

Oulussa vuonna 2010 toteutetussa palvelujen kokonaisohjauksen kehittämishankkeessa tavoitteena oli edistää asiakkaan osallistumista palveluidensa suunnitteluun. Hankkeessa havaittiin palvelutarpeiden arviointimenetelmien edelleenkehittämistarve sekä moniammatillisen osaamisen tärkeys. (Alatalo 2011: 50.) Palvelutarpeiden arvioinnin kehittäminen sekä asiakkaan osallistaminen palveluidensa suunnitteluun on ollut tärkeää myös Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa –projektissa. Haastatellut asiakkaat olivat tyytyväisiä päästyään arvioimaan omia palvelutarpeitaan ja suunnittelemaan yhdessä palveluohjaajan kanssa palveluita. Moniammatillisen osaamisen tärkeys tuli ilmi myös haastatteluissa. Palveluohjaajalta on tarvittu laaja-alaista osaamista, mutta vielä lisäksi on tarvittu verkostoyhteistyötä esimerkiksi kotihoidon ja fysioterapeuttien kanssa. Oulussa oli tullut vielä erikseen ilmi tarve tuntea kaupungin strategia ja lainsäädäntöä (Alatalo 2011: 50).

Helsingin strategiaohjelma 2013–2016 määrittelee ikääntyviin kohdistuvista toimenpiteistä kotipalvelujen vahvistamisen ja kotona asuvien määrän kasvattamista yli 75 vuotta täyttäneistä ja pienennetään ympärivuorokautisen laitoshoidon osuutta. (Helsingin kaupunki 2013: 8.) Haastatteluissa kävi kahden haastateltavan kohdalla ilmi, että oman elämän kokonaisvaltaisen tarkastelun jälkeen haastateltavat olivat luopuneet ajatuksista siirtyä tuettuihin asumispalveluihin. Haastateltavat olivat saaneet palveluohjauksen kautta vahvistusta ajatukselle kotona pärjäämisestä oikeanlaisen avun turvin, sekä myös uskon apujen saamiseen. Tämän tuloksen valossa voidaan todeta palveluohjauksen kautta pystyttävän tukemaan sekä kaupungin strategiaohjelman tavoitteita sekä se, että palveluohjauksen kautta voidaan pidentää kotona asumisaikaa ennen laitoshoidon siirtymistä. Kummatkin mieltään palveluasumisesta muuttaneista ilmaisivat usko-

vansa kotona asumisen olevan elämänlaadullisesti parempaa ja säilyttävänsä näin myös paremmin mahdollisuuden päättää omasta elämästään.

Ikaalisissa toteutetussa Yhteistyöstä yhteiseen työhön –projektissa tarkoituksena oli kehittää yksilökohtaista palveluohjausta (Eloranta 2006: 2). Ikaalisten projektissa oli tullut sama asia esiin kuin opinnäytetyön haastattelujakin tehtäessä. Asiakkaiden toiveet tai odotukset palveluohjauksen kautta saatavasta avusta olivat realistisia, eivät millään muotoa rajattomia tarpeita tai epärealistisen korkeita odotuksia. Ikaalisten toiminta oli hyvin tavoite- ja ratkaisukeskeistä. Tämä näkyi palveluohjaajien toiminnassa siinä, että asiakkaan tarpeet saatettiin mieltää herkästi tavoitteiksi. (Eloranta 2006: 48–49.) Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa –projektissa tuettiin sitä, että asiakkaat itse määrittivät tavoitteet, huolimatta siitä, millaisia tarpeita palveluohjauksessa tuli esiin. Tehtäväkirjan ja palveluohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen avulla asiakkaille hahmottui oma elämäntilanne ja hänelle mahdolliset vaihtoehdot, joista hän teki valintoja ja joiden pohjalta laadittiin jatkosuunnitelmat.

Ikaalisissa palveluohjausta kokeiltiin pääasiallisesti työikäisten asiakkaiden keskuudessa (Eloranta 2006: 2). Asiakkaat näkivät palveluohjaajan tietolähteenä, koordinaattorina, asioiden edistäjänä ja tulkkina. Työikäisillä asiakkailla oli toivottomuutta ja lamaan-tumista. Emotionaalinen tuki, kannustaminen ja uusien mahdollisuuksien etsiminen koettiin tärkeäksi. Asiakkaat kokivat itsensä osallisiksi, vaikka voimavarat olisivat olleet vähäiset. Palveluohjauksen keinoilla pystyttiin lisäämään mahdollisuuksia ja keinoja osallistumiseen. (Eloranta 2006: 59-60.) Opinnäytetyön haastattelujen perusteella ikääntyneet asiakkaat näkivät myös palveluohjaajan tietolähteenä, koordinaattorina ja asioiden edistäjänä. Palveluohjaaja osasi myös tulkita palvelujärjestelmää ja ”järjestelmän kieltä” asiakkaille. Iäkkäämmät asiakkaat eivät olleet lamaan-tuneita tai toivottomia, mutta hekin hyötyivät palveluohjaajan kannustuksesta ja valinnanmahdollisuuksista. Palveluohjauksen keinot yhtäläillä lisäsivät mahdollisuuksia osallistumiseen ja osallisuuteen. Palveluohjauksen vaikutukset näyttävät olevan hyvin samansuuntaisia erilais-ten ryhmien välillä ja vielä hyvin erilaisilla paikkakunnilla.

Palveluohjaus, asiakasta kokonaisvaltaisesti tarkastelevana ja voimavaroja tukevana työskentelytapana sopii sekä geronomien arvomaailmaan että ammatilliseen osaami-seen erinomaisesti. Palveluohjauksessa geronomille tarjoutuisi mahdollisuus hyödyn-tää laaja-alaista gerontologista osaamistaan asiakkaan parhaaksi. Geronomeilla vah-vuutena on myös moniammatillisen työtteen sekä verkostotyön osaaminen.

## 7.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reliaaabeliuden kautta. Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä tutkia sitä, mitä oli tarkoitus tutkia. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kyselylomakkeen kysymykset ja mittarit pitäisi systemaattisen virheen estämiseksi onnistua laatimaan niin, että vastaaja ymmärtää nämä kuten tutkija olettaa. Validius on läsnä siis jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa kun määritellään käsitteitä, perusjoukkoja ja muuttujia sekä laaditaan kysymyskaavakkeita. (Vilkkä 2009: 161.)

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta ja toistettavuutta. Tämä tarkoittaa, että saataisiin täsmälleen sama tulos, jos toinen tutkija toistaisi samalle henkilölle mittauksen. On esitetty, että tutkimus on aina luotettava ajassa ja paikassa, eli niitä ei pidä siirtää niiden pätevyysalueen ulkopuolelle, kuten toiseen aikaan. (Vilkkä 2009: 161.)

Validiteetti ja reliabiliteetti muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Luotettavuutta voivat heikentää esimerkiksi vastaajan väärin muistaminen vastatessa, ymmärtää eri tavalla asian kuin tutkija tai tutkija merkitsee tuloksen väärin tai tekee virheen tallentaessaan aineistoa. Virheiden vaikuttavuus ei välttämättä ole suuri, mutta on tärkeää ottaa kantaa tutkimuksessa ilmenneisiin satunnaisvirheisiin. (Vilkkä 2009: 161 – 162.)

Opinnäytetyön voidaan katsoa olevan toteutettu kokonaisuutena luotettavasti eli se on validi ja reliaaabeli. Opinnäytetyön luotettavuutta ja yleistettävyyttä edistää opinnäytetyön julkaiseminen, jolloin aiheesta kiinnostuneet pääsevät arvioimaan ja hyödyntämään tuloksia. Luotettavuutta edistää myös huolellinen arviointi mahdollisista virhelähteistä tai syistä, miksi opinnäytetyön tulos ei ole täysin pitävä. (Mäkinen 2005: 102.) Tässä opinnäytetyössä haastattelukysymys: ”Mistä tai keneltä palveluohjausta olisi jatkossa mielestäsi hyvä saada?” oli jokaisen vastaajan mielestä huono. Jokainen vastaaja ilmaisi sen, että tärkeää on ylipäättään saada palveluohjausta. Oleellista on tiedottaa palveluohjaajan toiminnasta ja hänen yhteystietojensa saatavuus. Haastatellut osaavat ottaa yhteyttä tarvittaessa, kunhan on numero, johon soittaa. Haastateltavien ja opinnäytetyön tekijän katsantokannan eroavaisuus tässä kohtaa ei vaikuttanut mil-

lään lailla opinnäytetyön luotettavuuteen. Sen sijaan kokemus oli opiskelijalle hyvin valaiseva ja ajatuksia herättävä.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolta anottiin tutkimuslupa opinnäytetyön toteuttamista varten. Opinnäytetyö tehtiin noudattaen hyvää eettistä tutkimustapaa. Haastattelutilanteita varten saadut yhteystiedot sekä muut asiakkaiden henkilökohtaiset tiedot on käsitelty ja säilytetty luottamuksellisesti. Aineistoa on säilytetty turvallisessa paikassa eikä materiaalia ole paljastettu ulkopuolisille. Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta on noudatettu tarkasti haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi. Opinnäytetyöstä ei pysty tunnistamaan haastateltavia. Anonymiteetin säilyttämisellä suojataan haastateltavan lisäksi myös mahdollisesti haastatteluissa esiin tulevia henkilöitä, joilla ei ole yhteyttä opinnäytetyöhön. (Mäkinen 2005: 114–116.) Haastateltavilla on ollut mahdollisuus peruuttaa osallistuminen niin halutessaan ja jokaiselle on jätetty kirjallisessa muodossa opinnäytetyöntekijän yhteystiedot peruuttamisen mahdollistamiseksi. (Mäkinen 2005: 81.)

Tehtäessä tutkimusta palvelujärjestelmäympäristössä, iäkkään riippuvuus saattaa muodostua ongelmaksi kahdella huomioon otettavalla tavalla. Ensiksikin itsemääräämisen kunnioittaminen eli vapaaehtoiseen suostumiseen tutkimukseen sekä siitä kieltäytymiseen mukaan lukien oikeuteen vetäytyä tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa. Toisaalta riippuvuus palveluista saattaa tuntua vanhuksesta siltä, että hänen on syytä osallistua varmuuden vuoksi. (Sarvimäki 2006: 11.) Tämän välttämiseksi on korostettu osallistumisen vapaaehtoisuutta haastatteluun pyytämiseen yhteydessä.

Lähdekritiikki, eli lähdemateriaalin luotettavuuden puntarointi, on opinnäytetyöntekijän keino arvioida opinnäytetyönsä luotettavuutta. Eritoten lähteen riippumattomuus, aitous, alkuperäisyys ja puolueettomuus tulee huomioida lähdeä arvioitaessa. Lisäksi lähteen kirjoittajaa ja hänen organisaatiotaan tulee arvioida, samoin kuin julkaisun ajankohtaisuutta ja arvostettavuutta. (Mäkinen 2005: 130.) Opinnäytetyössä noudatetaan Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjallisen-työn ohjeita, joita noudattamalla opinnäytetyössä varmistetaan lähdeviittausten oikeellisuus.

Tutkimusprosessiin liittyvien ratkaisujen ja menetelmien lisäksi tutkimusetiikkaan liittyy tutkija itse. Henkilökohtaisella tasolla tutkimusetiikka käsittää tutkijan ihmissuhdetaidot ja ymmärryksen, sekä hyveet ja taipumukset, joista riippuu tutkijan kyky soveltaa käytännössä tutkimustoiminnan eettisiä ohjeita. Eettisyys on tekemisen lisäksi läsnäoloa

kohdattaessa ihminen. (Sarvimäki 2006: 13.) Haastattelut pyrittiin suorittamaan kaikin osin eettisesti myös henkilökohtaisella tasolla. Haastattelut järjestettiin haastateltavien ehdoilla ja pyrittiin kaikin keinoin toimimaan luotettavasti ja arvostavasti. Haastattelut suoritettiin haastateltavien yksityisissä tiloissa, jolloin haastattelijana on tärkeää käyttää kunnioittavasti myös haastateltavan omaa, henkilökohtaista ympäristöä kohtaan.

Eettisesti ei ole yhdentekevää millaiseen vanhus- tai ihmiskäsitykseen tutkimus perustuu, sillä sen mukaan määräytyy millaista tietoa tutkimus tuottaa. On varmasti tarpeen tutkia palvelutarpeita sekä kokemuksia saadusta palvelusta tai hoidosta, mutta vaarana on ikääntyneen pelkistyminen vain palvelujen käyttäjäksi. (Sarvimäki 2006: 9.) Geronomian työn lähtökohtana on voimavarakeskeinen vanhuskäsitelmä. Opinnäytetyössä pyritään hyödyntämään monitieteistä gerontologista tietoa ja osaamista oikeudenmukaisen ja yksilöllisen, ihmisarvoisen ikääntymisen edistämiseksi. (Suomen Geronomiliitto n.d.)

Opinnäytetyöntekijän työsuhteeseen Helsingin kaupungin kotihoitoon ei ole ollut eettinen ongelma, sillä opiskelija on ollut toimestaan vapautettuna eikä työssä ollessaan ole ollut Keskeisen alueen kotihoitoon missään erityisessä yhteydessä (vrt. Sarvimäki 2006: 12). Opinnäyte-työntekijän työharjoittelu 13.1.–14.2.2014 Forum Virium Helsingissä ei ole eettinen ongelma, sillä työharjoittelun kautta ei ole syntynyt erityisiä suhteita projektin asiakkaisiin eikä Forum Virium Helsingillä ole ollut opinnäytetyöntekijään eikä opinnäytetyön tekemiseen vaikutusta.

Opinnäytetyöntekijä puolestaan on hyötynyt Forum Virium Helsingissä tehdystä työharjoittelusta siten, että opiskelijalla on ollut mahdollisuus haastatella projektin henkilökuntaa, osallistua mm. luotaimen kehittämiseen ja viiden viikon aikana myös ymmärrys palveluohjauksesta työmenetelmänä on kehittynyt eri tavoin kuin kirjoja lukemalla olisi ollut mahdollista.

Opinnäytetyö raportoidaan Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjallisia ohjeita noudattaen ja hyvien tieteellisten tapojen mukaisesti Metropolia ammattikorkeakoulussa. Julkistamistilaisuuteen kutsutaan myös työelämäkumppanin edustajat. Opinnäytetyö julkaistaan Theseus tietokannassa. Opinnäytetyöstä tehdään yksi painettu kappale joka on saatavilla Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Sofianlehdon asiakaspisteestä. Opinnäytetyön julkistamisen lisäksi opinnäytetyön tulokset tulevat työelämäkumppanin Helsingin kaupungin käyttöön tutkimusluvassa määritellyllä tavalla.

## 7.2 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen oli sekä haastavaa, että jopa raastavaa. Helsingin kaupungilta löytyi toisella puhelinsoitolla opinnäytetyölle ohjaaja. Opinnäytetyön aiheen muotoileminen sekä opinnäytesuunnitelman laatiminen olikin pidempi prosessi. Tutkimusluvan saaminen kesti vielä tätäkin kauemmin. Odottamisesta ja jatkailusta seurasi lähinnä se, että kevään aikana toiset vuosikurssilaiset saivat opinnäytetyönsä melko pitkälle tehtyä, kun taas tätä työtä ei saatu edes alulle. Kesäkuun alussa, tutkimusluvan tultua, haastattelut järjestäytyivät ripeästi. Alun perin suunnitelmaa tehdessä haastattelut oli tarkoitus tehdä kesken asiakkuutta, kun palvelutarve olisi selvillä ja tehty suunnitelma palveluohjauksen jatkosta. Viivästyksestä johtuen, haastatteluihin päästessä asiakkuudet oli projektin puolelta jo päätetty. Tästä ei kuitenkaan aiheutunut käytännössä tutkimuksellista ongelmaa eikä ollut syytä jättää opinnäytetyötä tekemättä, vaan sopeutua aikataulumuutokseen.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut kohtuullisen yksinäistä puuhaa. Aineiston käsittely alkoi samaan aikaan ohjaavan opettajan loman ja kesätyön kanssa. Aineisto on herättänyt aivan tänne loppuun asti ajatuksia ja näkökulmia, vaikka aineisto on periaatteessa ehtinyt käydä hyvinkin tutuksi. Teorialähtöinen tutkimus olisi tuntunut hyvin houkuttelevalle, mutta opettajan neuvosta pysyttiin alkuperäisessä suunnitelmassa käyttäen sisällön analyysiä. Opinnäytetyö on yllättänyt haastavuudellaan ja työläydellään. Mikään muu vaihe ei ole sujunut sulavasti kuin haastattelut ja litterointi. On kuitenkin ollut palkitsevaa huomata selviytyvänsä ja työn edistyvän pikku hiljaa. Työskentely on ollut opettavaista, ja seuraavaan työhön osaan sekä suhtautua eri lailla, että toivottavasti olen oppinut tekemisestäkin jotain.

Opinnäytetyössä on ollut kiinnostavaa, kuinka laaja-alaista osaamista tekemiseen tarvitaan. On ollut rohkaisevaa huomata oppineensa tarvittavia taitoja opiskelun aikana. Oman ammatillisen kasvunsa havaitseminen konkreettisesti on ollut työn palkitsevimpia puolia. Opinnäytetyön aihe oli sikäli onnistunut valinta, että aihe jaksoi kiehtoa ja kiinnostaa loppuun asti. On ollut kiinnostavaa ”keskustella” aineiston kanssa. Lämpimät kiitokset haastattelemilleni rouville! Oli suuri ilo ja kunnia saada tavata teidät ja ”keskustella” kanssanne kesän ja syksyn ajan.



### 7.3 Jatkotutkimusaiheet

Lopuksi jatkotutkimusaiheita, joita syntyi useampia kuin tässä esitetään. Kahden projektin jälkeen (Lauttasaaren ja KÄPI:n) olisi luontevaa selvittää, miten malli toimisi useamman palveluohjaajan verkostossa ja useammassa kaupunginosassa samanaikaisesti. Miten palvelujärjestelmä kehittyy, kun kunnassa työskentelee useampi palveluneuvoja? Miten palveluneuvojat kehittävät työtään ja millaisia verkostoja syntyy? Miten tehtäväkirjan käyttöä voidaan edelleen kehittää ja ilmeneekö uusia ideoita tai tarpeita työvälineiden kehittämiseen? Jatkotutkimuksessa olisi kiinnostavaa päästä seuraamaan palveluohjauksen vaikutuksia pidempiaikaisesti.

Pidempiaikaisessa seurannassa olisi mielenkiintoista päästä vertaamaan palveluohjausta saaneita sellaisiin iäkkäisiin, jotka ovat kieltäytyneet tarjotusta palveluohjauksesta. Olisi mielenkiintoista saada vertailutietoa siitä, miten kotona itsenäisesti asuminen kahden ryhmän välillä pitkällä aikavälillä kehittyy. Kenties pystyttäisiin selvittämään, minkä tyyppisissä elämäntilanteissa palveluohjauksesta on eniten hyötyä ikääntyneille. Palveluohjauksesta kieltäytymisen syitä olisi kiinnostavaa selvittää, kun ensin on määritelty palveluohjauksen pääsyn kriteerit.

Yksilöllisen palveluohjauksen rinnalla olisi kiinnostavaa kokeilla, kuinka palveluohjaus onnistuisi ryhmätoimintana. Kuinka tehokasta ryhmätoiminnassa palveluohjaus on ja millä lailla se aktivoi osallistujia? Miten ryhmäläiset kehittäisivät toimintaa ja miten vertaistuki ryhmäläisten kesken toimii? Kiinnostavaa olisi selvittää, millaiset henkilöt haikertuisivat ”avoimeen” palveluohjaukseen ja millaisissa elämäntilanteissa sekä miten he kokisivat tulevansa autetuiksi. Kuntapäätäjiä kiinnostaisi varmasti saada tietää, onko ryhmätoiminta riittävän vaikuttavaa, jotta sen avulla voitaisiin pidentää itsenäistä kotona selviytymistä.

Geronomin näkökulmasta jatkotutkimusaiheita miettiessä tärkeimpänä tulee mieleen palveluohjauksen juurruttamisen toteuttamisen keinot. Palveluohjauksen kehittäminen projekteissa on eri asia kuin kehittää palveluohjausta osana pysyviä palvelurakenteita ja –ketjuja. Miten palveluohjauksen juurruttaminen osaksi kunnallisia palveluja onnistuu ja millaisia vaikutuksia sillä on asiakkaalle? Voidaanko kunnan resursseja kohdentaa tehokkaammin oikea-aikaisella ja ammattitaitoisella palveluohjauksella? Kuinka pitkälle ikääntyneiden itsenäistä elämää voidaan tukea pitkäkestoisella palveluohjauksella ja voisiko se todella vaikuttaa hyvinvointiin ja toimintakykyyn pidempiaikaisesti?

## Lähteet

Ala-Nikkola, Merja – Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Verkkodokumentti. <http://www.omaisetpsyuusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/po-sipila.pdf> Luettu 8.10.2014

Alatalo, Heidi 2011. Palveluohjaus sosiaali- ja terveystoimessa. Palveluohjaushankkeen loppuraportti. Sitran selvityksiä 46. Helsinki. Verkkodokumentti. <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2046.pdf> Luettu 7.1.2014

Blomgren, Jenni – Hiilamo, Heikki 2012. Palvelujärjestelmä voi vaikuttaa sosioekonomisiin ja alueellisiin terveyseroihin. Teoksessa Kansallista vai paikallista? Puheenvuoroja sosiaali- ja terveydenhuollosta. Tampere: Juvenes Print Oy – Tampereen yliopistopaino Oy. Verkkodokumentti. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33955/Kansallista\\_vai\\_paikallista.pdf?sequence=2](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33955/Kansallista_vai_paikallista.pdf?sequence=2) Luettu 5.2.2012 s.76-89

Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden laitos. Verkkodokumentti. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93109/gradu00837.pdf?sequence=1> Luettu 2.1.2014

Forum Virium Helsinki 2014. Käyttäjälähtöiset palvelumallit ikäihmisten palveluissa. Projektin loppuraportti. Verkkodokumentti. [http://www.forumvirium.fi/sites/default/files/kapi-projektin\\_raportti.pdf](http://www.forumvirium.fi/sites/default/files/kapi-projektin_raportti.pdf) Luettu 5.10.2014

Finne-Soveri, Harriet. Vanhenemiseen varautuva kaupunki. Esimerkkinä Helsinki. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy. Verkkodokumentti. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80409/b4046c29-61fe-497c-a226-f517bd40f2bb.pdf?sequence=1> Luettu 31.12.2014

Hammar, Teija 2008. Palvelujen yhteensovittaminen kotihoidossa ja kotiutumisessa. Kotihoidon asiakkaiden avun tarve ja palveluiden käyttö sekä PALKO-mallin vaikuttavuus ja kustannusvaikuttavuus. Stakes Tutkimuksia 179. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy

Helsingin kaupunki. Sosiaali ja terveysvirasto n.d.. Helsingin sosiaali ja terveysviraston Strategiasuunnitelma vuosille 2014-2016. Verkkodokumentti. [http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Sote\\_strategiasuunnitelma2014\\_2016.pdf](http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Sote_strategiasuunnitelma2014_2016.pdf) Luettu 22.1.2014

Helsingin kaupunki 09.01.2014. Sosiaali ja terveysvirasto. Suun terveydenhuollon palveluseteli. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/hki/Terke/fi/Palveluseteli/Ohjeita+potilaille/Suun+terveydenhuollon+palveluseteli> Luettu 12.2.2014

Helsingin kaupunki 15.1.2014. Sosiaali ja terveysvirasto. Palveluasuminen ja vanhainkotihoido. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Sairaala-%2C+kuntoutus-+ja+hoivapalvelut/asuminen> Luettu 12.2.2014

Helsingin kaupunki 2013. Strategiaohjelma 2013–2016. Verkkodokumentti. [http://www.hel.fi/static/taake/julkaisut/2013/Strategiaohjelma\\_2013-2016\\_Kh\\_250313.pdf](http://www.hel.fi/static/taake/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf) Luettu 30.10.2014

Helsingin kaupunki 2012. Terveyskeskus. Apua kotiin. Helsingin kotihoidon palvelupaletti. Paine Pihlajamäki Oy. Verkkodokumentti. [http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Apua\\_kotiin\\_1\\_2012\\_6.3.pdf](http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Apua_kotiin_1_2012_6.3.pdf) Luettu 27.10.2014

Hennala, Lea 2011. Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Digipaino. Verkkodokumentti.

<<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72622/isbn%209789522651389.pdf?sequence=1>> Luettu 26.1.2014

Hirsjärvi, Sirkka - Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki:Yliopistopaino

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009 (b). Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäohjausta vauvasta vaariin. Stake-sin raportteja 20/2007. Helsinki:Valopaino Oy. Verkkodokumentti.

<<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>> Luettu 15.2.2014

Ikonen, Eija-Riitta 2013. Kehittyvä kotihoito. Porvoo:Bookwell Oy

Jurmu, Liisa – Pääkkö, Marjo 2013. Ikä-ESKO. Iloa ja osallisuutta ikäihmisten arkeen. Helsinki: Esa Print Oy. Verkkodokumentti.

<[http://www.soste.fi/media/136942\\_osahankkeiden\\_julkaisut\\_ikaihmiset.pdf](http://www.soste.fi/media/136942_osahankkeiden_julkaisut_ikaihmiset.pdf)> Luettu 1.2.2014

Kananen, Jorma 2008. KVALI. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkean julkaisuja 93.Jyväskylä:Jyväskylän yliopistopaino

Kela 2012. Eläkkeelle. Eläketurva, asumisen tuki ja hoitotuki. Lyhyesti ja selkeästi. Verkkodokumentti.

<[http://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela\\_selko\\_elake\\_verkko.pdf/e0f7c940-c05b-48b4-9143-dd31e2899c83](http://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela_selko_elake_verkko.pdf/e0f7c940-c05b-48b4-9143-dd31e2899c83)> Luettu 11.2.2014

Kivelä, Sirkka-Liisa 2009.Depressiosta tasapainoon. Hyvä elämä iäkkäänä. Sastamala:Vammalan Kirjapaino Oy

Krogstrup, Hanne Karherine 2004. Asiakslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt Menetelmä-käsikirja. Stakes. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>> Luettu 5.1.2014

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

Mäkinen, Olli 2005. Tutkimusetiikan ABC.Vaajakoski:Gummerus Kirjapaino Oy

Nykänen, Katri n.d. Lauttasaaren asiakaskeskeisen palveluverkoston arviointi. Loppuraportti. Sotera. Aalto-yliopisto. Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. Verkkodokumentti.

<[http://www.sotera.fi/pdf/Lauttasaariloppuraportti\\_Verkostot.pdf](http://www.sotera.fi/pdf/Lauttasaariloppuraportti_Verkostot.pdf)> Luettu 3.1.2014

Näslindh-Ylispangar, Anita 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Porvoo:Bookwell Oy

Oinonen, Soila – Ruotsalainen, Kaisa 2014. Toiveita tulevaisuuden ikääntyneiden palveluille – Käyttäjätiedoista suosituksiin –raportti.

Papunet 21.10.2013. Tietoa puhevammaisuudesta. Palveluohjaus. Verkkodokumentti.

<<http://papunet.net/tietoa/palveluohjaus>> Luettu 1.2.2014

Pihlaja, Ritva 2010. Kolmas sektori ja julkinen valta. Kunnallisen kehittämissäätöön tutkimusjulkaisut, nro 61. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy. Verkkodokumentti.  
<<http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu%2061.pdf>> Luettu 12.2.2014

Sainio, Päivi – Stenholm, Sari – Vaara, Mariitta – Rask, Shadia – Valkeinen, Heli – Rantanen, Taina 2012. Fyysinen toimintakyky. Teoksessa Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Raportti 68/2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkodokumentti.  
<[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068\\_2012\\_netti.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068_2012_netti.pdf?sequence=1)> Luettu 20.10.2014 s.120-124

Salmela, Sanna – Matilainen, Irmeli 2007. Neuvontakeskustelu. Teoksessa Vanheneminen ja terveys. Tampere: Tammerpaino. s. 218-232

Salminen, Merja n.d. Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämispoluilla. Teoksessa Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsi-Hanke. Verkkodokumentti.  
<[http://www.innopark.fi/attachments/uudet\\_hankeaineistot/palveluohjauksen\\_kasikirja.pdf](http://www.innopark.fi/attachments/uudet_hankeaineistot/palveluohjauksen_kasikirja.pdf)> Luettu 4.2.2014 s. 8-14

Sarvimäki, Anneli 2006. Vanhustenhuollon tutkimus ja tutkimusetiikka. Teoksessa Eettiset kysymykset vanhustenhuollon tutkimuksessa. Seminaari 26.1.2006. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. Verkkodokumentti.  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77099/T21-2006-VERKKO.pdf>. Luettu 26.12.2013 s. 9-13

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Verkkodokumentti.  
<[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)> Luettu 26.10.2014

Suomen Geronomiliitto n.d.. Geronomian osaaminen. -> Sivun alareunassa linkki: Geronomi AMK kompetenssit dokumenttiin. Verkkodokumentti.  
<[http://www.suomengeronomiliitto.fi/?page\\_id=429](http://www.suomengeronomiliitto.fi/?page_id=429)> Luettu 26.12.2013

Suominen, Sauli 2010. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry. Verkkodokumentti.  
< [http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/kirja\\_230410.pdf](http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/kirja_230410.pdf) > Luettu 26.10.2014

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

Suominen, Sauli 25.6.2012. Palveluohjaus asiakkaan tukena. Talentia. Verkkodokumentti.  
<[http://www.talentia-lehti.fi/lehti/puheenvuorot/puheenvuorot\\_arkisto?2869\\_m=3240](http://www.talentia-lehti.fi/lehti/puheenvuorot/puheenvuorot_arkisto?2869_m=3240)> Luettu 2.2.2013

Suoranta, Jutta 2004. Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella? Diskursiivianalyttinen tutkimus paikallisesta sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmästä ja toiminnan kehittämisestä. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Verkkodokumentti.  
< <http://www.sosiaaliportti.fi/File/bebe90f0-462b-499c-b240-c7691c6df760/graduSuoranta.pdf> > Luettu 3.1.2014

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014 (a). KAVENTAJA Hyvinvointi ja terveyserojen kaventaminen. Sosioekonomiset terveyserot ovat eriarvoisuutta. Verkkodokumentti.  
<[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kaventaja-fi/miksi/eettiset](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/miksi/eettiset)> Luettu 5.2.2014

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014 (b). KAVENTAJA Hyvinvointi ja terveyserojen kaventaminen. Mitä on eriarvoisuus palvelujärjestelmässä. Verkkodokumentti.  
<[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/palvelujarjestelma](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/palvelujarjestelma)> Luettu 5.2.2014

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy

Vaarama, Marja 2002. Tavoitteena vanhan ihmisen hyvä elämänlaatu. Teoksessa Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu: Opas laatuun. Stakes: Oppaita 49. s.11-18

Välikangas, Katariina 2007. Yksityisen sektorin innovatiivisten liiketoimintamallien soveltamismahdollisuudet kuntapalvelujen tuotannossa. Helsinki:Sitra. Verkkodokumentti.  
<<http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/innov%C3%A4likangas.pdf>> Luettu 12.2.2014

Vilka Hanna 2009. Tutki ja kehitä. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy

Wallinheimo, Erja 2011. Palveluohjaajana verkostokokouksissa. Opinnäytetyö. Diagonia-ammattikorkeakoulu. Sosionomi (YAMK) Verkkodokumentti.  
<[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37727/Eija\\_Wallinheimo.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37727/Eija_Wallinheimo.pdf?sequence=1)> Luettu 23.1.2014

Välikangas, Katariina 2007. Yksityisen sektorin innovatiivisten liiketoimintamallien soveltamismahdollisuudet kuntapalvelujen tuotannossa.Sitra. Verkkodokumentti.  
<<http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/innov%C3%A4likangas.pdf?download=Lataa+pdf>> Luettu 2.3.2014

## **Liitteet**

Liite 1. Osallistumissuostumus

Liite 2. Haastattelurunko

## Osallistumissuostumus

Tällä osallistumissuostumuksella pyydän lupaa haastattelun tekemiseen sekä vielä erikseen lupaa saada käyttää Forum Viriumin KÄPI-hankkeen palveluohjaaja xxxxx xxxxx:n tekemiä kirjauksia palveluohjauksen etenemisestä kohdallanne.

Mikäli myönnätte luvan, Forum Viriumilta luovutetaan aineisto minulle muistitikulla, jota säilytetään huolellisesti turvallisessa paikassa ja jonka sisältämä aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Forum Viriumille toimitetaan kopio antamastanne luvasta (tästä osallistumissuostumuksesta) ennen tietojen luovuttamista.

Opinnäytetyö toteutetaan osana Geronomi AMK opintoja Metropolia ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön työnimenä on: Kotona yksin asuvien kokemuksia nykyistä käytäntöä kokonaisvaltaisemman palveluohjausmallin kokeiluista. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa palveluohjaushankkeeseen osallistuneiden kokemuksista palveluohjauksesta, sen vaikutuksista sekä mahdollisesti saada myös kehittämisideoita.

**Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanina on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, jonka myöntämän tutkimusluvan nojalla opinnäytetyö toteutetaan.**

Opinnäytetyön tekemisessä noudatetaan hyvää ja eettistä tutkimustapaa. Opinnäytetyön toteuttajalla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Henkilötietoja ja muita tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tutkimusta varten. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille missään tutkimuksen vaiheessa. Tutkittavien tunnistettavat ominaisuudet häilytetään eikä yksittäisiä tutkimukseen osallistuneita henkilöitä voida tunnistaa tutkimuksesta. Tutkimuksessa ei käsitellä tutkittavien yksityisyyttä koskevia tietoja ja mahdolliset esille nousevat yksityisyyteen liittyvät tiedot ovat ehdottoman salassa pidettäviä. Tutkimuksessa syntyvä aineisto säilytetään turvallisessa paikassa ja vain tutkimuksen toteuttajilla on lupa käsitellä aineistoa. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen aineisto hävitetään.

Allekirjoituksen jälkeen Teillä on yhä oikeus peruuttaa tutkimussuostumus milloin tahansa ilman, että se vaikuttaa saamaanne palveluun tai hoitoon, sekä rajoittaa tietojen käyttämistä tutkimuksessa.

Suostun haastatteluun: Kyllä\_\_\_ En\_\_\_

Forum Virium saa luovuttaa opinnäytetyön aineistoksi palveluohjaajan käynneistä tekemät kirjaukset ja niitä saa hyödyntää aineistona opinnäytetyössä: Kyllä\_\_\_ Ei\_\_\_

Helsingissä / /2014

---

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Geronomi AMK-opiskelija  
Susanna Pietiläinen (Yhteystiedot poistettu 10/2014)

Annan mielelläni lisätietoja ja vastaan mahdollisiin kysymyksiin!

Tätä osallistumissuostumusta on laadittu kaksi yhteneväistä kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen tutkijalle.

**Taustatiedot:**

Nainen\_\_\_\_\_ Mies\_\_\_\_\_

Ikä\_\_\_\_\_

Kertoisitko, mitä on mielestäsi palveluohjaus?

Onko sinulla aiempaa kokemusta palveluohjauksesta, esimerkiksi Hyvinvointia edistä-  
vistä kotikäynneistä?-->Jos kyllä, niin kertoisitko, miten vertaisit aiempia kokemuksia nyt saamaasi  
palveluohjaukseen?

Mikä sai sinut ottamaan osaa palveluohjaus-hankkeeseen?

Oliko sinulla valmiiksi mielessä jotain, mihin erityisesti kaipasit palveluohjaajan  
apua?Oliko ennakoita mielessäsi jotain, mihin ehdottomasti et halunnut muutosta tai  
asiaa, jota et halunnut käsiteltävän?

Millaiset asiat hankaloittivat arkeasi ennen palveluohjausta?

**8 Palveluohjauksen keinot:****Yhteistyö palveluohjaajan kanssa**

Montako kertaa olet tavannut palveluohjaajan? \_\_\_\_\_ kertaa

Onko tapaamisia ollut sopivasti/ liikaa/ liian vähän?

Millä keinoin palveluohjaaja on auttanut sinua asettamaan ja saavuttamaan tavoitteita?

**Luotaimen käyttö palveluohjauksen työvälineenä**

Täytitkö tehtäväkirjan? siirry -&gt; a) kyllä/ b) en

**a) Asiakkaan kokemuksia luotaimen käytöstä**

Millaista tehtäväkirjan käyttö/täyttö oli (helppoa, vaikeaa, mielenkiintoista...)?

Oliko tehtäväkirjassa joitain erityisen hyödyllisiä tai ajatuksia herättäviä  
kohtia?

Oliko tehtäväkirjassa tarpeettomia osioita?

Entä osioita, jotka koit tungetteleviksi?

Oliko tehtäväkirja mielestäsi hyödyllinen? -&gt; Millä lailla?/ Miksei?

**b) Luotaimen käyttämättömyys**

Oliko sinulla jokin erityinen syy, mikset täyttänyt/käyttänyt tehtäväkirjaa?

Selasitko kuitenkin tehtäväkirjan läpi?

->Herättikö se sinussa ajatuksia tai tunteita?

**Purkuhaastattelu eli asiakkaan haastattelu luotaimen vastakappalekysymyssarjaa käyttäen**

Millaisena koit palveluohjaajan kanssa käymäsi nk. purkuhaastattelun?

Auttoiko haastattelu sinua oman elämäntilanteesi kokonaisuuden hahmottamisessa?

Auttoiko keskustelu sinua asettamaan tavoitteita?

Esittikö palveluohjaaja kysymyksiä, jotka koit tungetteleviksi tai joista et halunnut keskustella?

Jäitkö jälkikäteen pohtimaan haastattelussa esiin nousseita asioita?

**Asiakkaiden kokemuksia:**

Vastasiko palveluohjaus tarpeitasi ja toiveitasi?

Mikä oli hyvää palveluohjauksessa?

Mitä olisi voitu tehdä tarkoituksenmukaisemmin tai paremmin?

Huomioitiinko tarpeet ja toiveet riittävän monipuolisesti (kokonaisvaltaisesti)?

Tuliko palveluohjauksen aikana esiin tarpeita, joista et oikeastaan itskään ollut tietoinen?

Koetko tulleeesi kuulluksi?

Koetko edelleen, että sinulla on määräysvalta asioihisi?

Oletko saanut riittävästi tietoa päätösesi tueksi?

Oliko sinulla riittävästi aikaa päätösten tekoon?

Tuntuiko sinusta, että sinua painostettiin palvelujen miettimiseen?

Olisitko kaivannut jotain tietyn tyyppistä apua tai palvelua, jota et ole saanut?

Millaiset asiat ovat kohdallasi vielä ratkaisua vailla tai jäävät kenties ratkaisematta?

Minkä koit olevan keskeisintä palveluohjaus toiminnassa?



**Millaisia vaikutuksia palveluohjauksella on ollut:**

Onko palveluohjauksella pystytty tukemaan itsenäistä kotona selviytymistäsi?

->kertoisitko lisää? Mitä ajatuksia kotona asuminen nyt ja tulevaisuudessa herättää?

Onko sinulle löytynyt joitain uusia palveluja?

Oletko hakenut/hakemassa jotain etuuksia joista et ollut tietoinen?

Aiheutuiko sinulle ylimääräisiä kustannuksia palveluohjaukseen osallistumisen myötä?

Esimerkiksi lääkärinkuluja, matkakuluja, harrastusmaksuja tms...

Aiheutuuko niistä sinulle vastaisuudessa hankaluuksia tai voivatko ne olla esteenä osallistumiseen?

Onko sinulla palvelutoiveita tai -tarpeita, joista tingit kustannusten takia?

Onko palveluohjauksella ollut joitain vaikutuksia? Jos on, niin millaisia?:

- toimintakykyysi
- elämänlaatuun
- mielialaasi ja/tai oletko saanut uusia tuttavuuksia tai ystäviä
- terveydentilaan
- arjesta selviytymiseen
- ongelmien ratkaisemiseen
- siihen, miten usein osallistut kodin ulkopuolisiin toimintoihin
- muuta, minkä olet huomannut muuttuneen

Oliko palveluohjauksella jotain odottamattomia kielteisiä vaikutuksia elämääsi? ->

Millaisia?

Onko omaisenne tai läheisenne huomanneet jotain muutoksia elämässäsi tai sinussa? -

> Millaisia?

**Palveluohjaus tulevaisuudessa:**

Miten palveluohjausta voisi kehittää edelleen?

Mistä tai keneltä palveluohjausta olisi jatkossa mielestäsi hyvä saada?

Mikä olisi sinulle luontevin tapa (puhelimitse yhteydenotto, kotihoidolta pyytäminen, terveysasemalta ohjaaminen...) palveluohjaukseen hakeutumiseen?

Millaisia palveluohjauksen tarpeita arvelet sinulla tulevaisuudessa olevan?

Millaisten asiakkaiden arvioisit hyötyvän eniten saamasi kaltaisesta palveluohjauksesta?

**Lopuksi:**

Mitä vielä haluaisit sanoa?