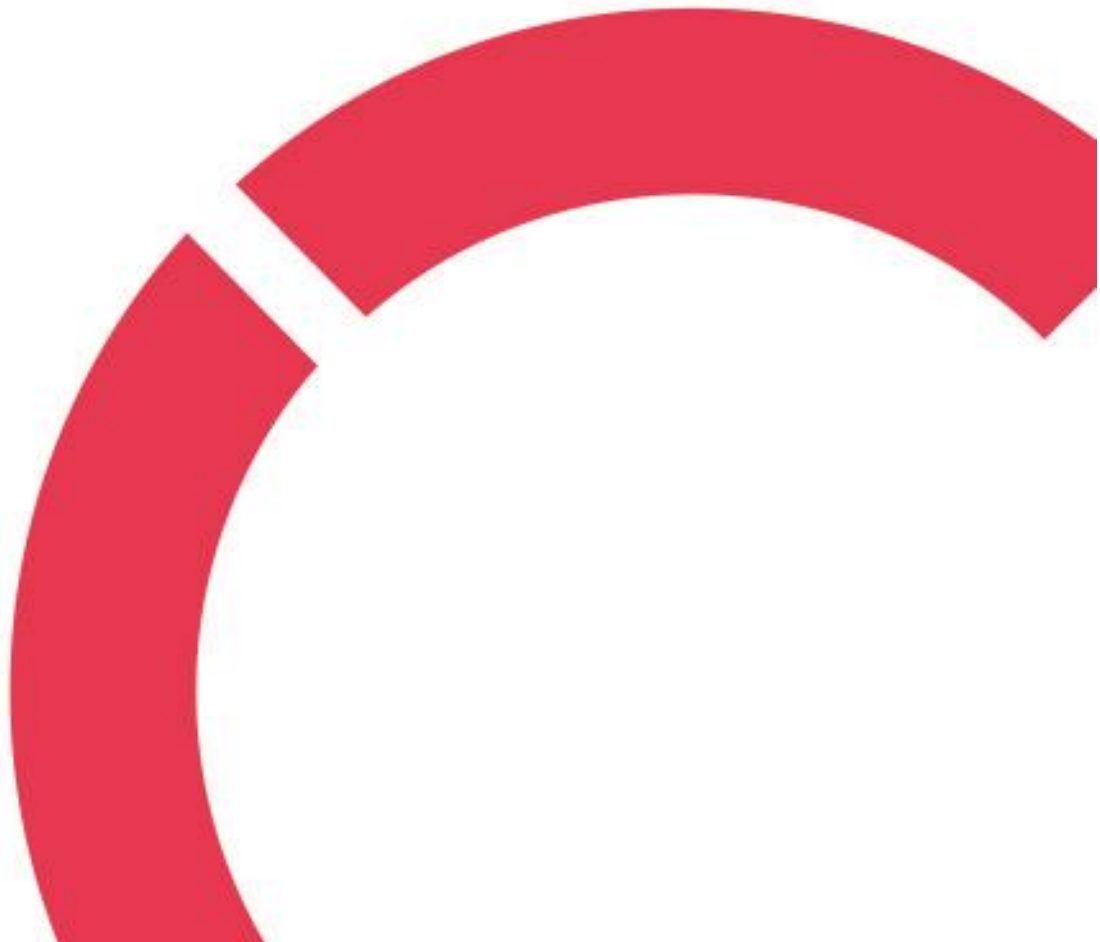


Sanni Krogerus ja Johanna Soilu

PÄÄTÖKSET YHDENVERTAISESTI IKÄÄNTYNEILLE

Hakemusten käsittelyn työprosessin kartoittaminen ja vaihtoehtoisen mallin kehittäminen

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomikoulutus
Tammikuu 2024**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2024	Tekijä/tekijät Sanni Krogerus / Johanna Soilu
Koulutus Sosionomi		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi PÄÄTÖKSET YHDENVERTAISESTI IKÄÄNTYNEILLE Hakemusten käsittelyn työprosessin kartoittaminen ja vaihtoehtoisen mallin ideointi		
Työn ohjaaja Lehtori Anne Saarela		Sivumäärä 39+4
Työelämäohjaaja Palveluesimies Heidi Lindqvist		
<p>Tämä opinnäytetyö keskittyi ikääntyneiden palveluiden hakemusten käsittelyprosessiin sekä yhdenvertaisempiin käsittelyaikoihin. Tässä opinnäytetyössä ikääntyneellä tarkoitamme yli 65-vuotiasta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soitelle. Toimintaympäristön tälle opinnäytetyölle muodosti Soiten ikääntyneiden palveluiden asiakasohjaus ja avopalvelut. Asiakasohjauksen ja avopalveluiden keskeisenä tavoitteena on turvata toimintakykyinen ja turvallinen ikääntyminen sekä ohjata asiakkaita kuntouttaviin palveluihin.</p> <p>Keskeinen tietoperustaosuus käsittelee ikääntyneen, edun ja yhdenvertaisuuden käsitteitä ja käsittelemme myös väestön ikärakenteen muutosennustetta. Työssä on myös lisäksi kuvattu ikääntyneiden palveluja Soitessa sekä ikääntyneen kotona asumisen tukemista.</p> <p>Saimme työntekijöiltä hyvin heidän kokemuksensa selville ja näkemyksen siitä, mitä opinnäytetyössämme tulisi kehittää. Opinnäytetyömme tuloksessa on nähtävillä opinnäytetyön tarpeellisuus. Nykyinen työprosessi vaati selkeytystä monelle työntekijälle.</p>		

Asiasanat hakemusten käsittely, ikääntyneet, ikääntyneiden palvelut, sosiaaliohjaus, työntekijöiden kokemus, yhdenvertaisuus
--

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2024	Author Sanni Krogerus / Johanna Soilu
Degree programme Bachelor of Social Services		
Name of thesis DECISIONS FOR THE ELDERLY ON AN EQUAL BASIS Mapping the work process for processing applications and brainstorming an alternative model		
Centria supervisor Anne Saarela		Pages 39 + 4
Instructor representing commissioning institution or company Service supervisor Heidi Lindqvist		
<p>This thesis focused on processing applications for services for the elderly as well as more equal processing times. In this thesis, the term aged refers to people over 65 years of age.</p> <p>The thesis was carried out as action research for the Central Ostrobothnia Welfare Area Soite. The operating environment for this thesis was Soite's case-based guidance and open services for the elderly services. The key objective of customer guidance and open services is to secure functional and safe aging and to guide customers to rehabilitative services.</p> <p>The key knowledge base section discusses the concepts of the elderly, interest, and equality, and we also discuss the forecast of changes in the age structure of the population. In addition, the services Soite provides for the elderly are described and support for living at home for the elderly is discussed</p> <p>We got a good insight from the employees into their experience and a vision of what should be developed. The need for a thesis can be seen in the result of our thesis. The current work process requires clarification for many workers.</p>		

<p>Keywords processing of applications, the elderly, services for the elderly, social guidance, employee experience, equality</p>
--

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	3
2.1 Asiakasohjaus ja avopalvelut	3
2.2 Ikääntyneiden palvelut Soitessa	5
2.3 Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen	6
3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISINTÄ TIETOPERUSTAA	9
3.1 Ikääntyneen käsite	9
3.2 Asiakkaan edun ja yhdenvertaisuuden käsitteet	11
3.3 Yhdenvertaisuus ikääntyneiden palveluissa	12
3.4 KAAPO-malli	13
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TEHTÄVÄ	15
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	16
5.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tutkimusmenetelmä	16
5.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruumenetelmä	18
5.3 Aineiston analyysi	20
5.4 Uuden toimintamallin kehittäminen kokeilemalla	21
6 OPINNÄYTETYÖN KESKEINEN TULOS	23
6.1 Nykyinen toimintatapa	23
6.2 Työntekijöiden kokemuksia ja keskeisten tulosten tarkastelua	25
6.3 Uusi malli hakemusten käsittelyyn	27
7 LUOTETTAVUUS JA ETIIKKA	30
8 POHDINTA	32
8.1 Johtopäätökset	32
8.2 Jatkotutkimushaasteet ja tulosten hyödynnettävyys	34
8.3 Oma ammatillinen kasvu	34
LÄHTEET	36

LIITTEET

- LIITE 1. Tutkimuslupapäätös
- LIITE 2. Esittelykirje
- LIITE 3. Webropol-kysely
- LIITE 4. Webropol-raportti

KUVIOT

KUVIO 1. Hakemusprosessin eteneminen.....	5
KUVIO 2. Asiakasmaksujen alennushakemusten nykyinen työprosessi.....	23
KUVIO 3. Asunnonmuutostyöhakemuksen nykyinen työprosessi.....	24
KUVIO 4. Liikkumista tukevan palvelun nykyinen työprosessi	24
KUVIO 5. Asiakasmaksujen alennushakemuksen uusi työprosessi	27
KUVIO 6. Liikkumista tukevan palvelun hakemuksen työprosessi	28
KUVIO 7. Asunnonmuutostyöhakemuksen uusi työ prosessi	28

KUVAT

KUVA 1. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite	3
KUVA 2. Väestön ikärakenteen muutosennuste	10
KUVA 3. Toimintatutkimuksen spiraali.....	18

TAULUKOT

TAULUKKO 1. SWOT-analyysi työntekijöiden kokemuksista	25
---	----

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme käsittelee Soiten asiakasohjauksen ja avopalveluiden ikääntyneiden hakemusten käsittelyprosessia. Kartoitamme opinnäytetyössä hakemusprosessin, miten hakemuksia käsitellään ja missä järjestyksessä. On huomattu että, hakemusten käsittelyssä sekä käsittelyajoissa esiintyy vaihtelua ja epätasa-arvoa asiakkaiden välillä. Toinen opinnäytetyön tekijöistä on työskennellyt prosessissa, jossa huomioita on jo tullut. Hakemusten käsittelyn keskiössä tulisi olla asiakas ja asiakkaan etu. Ikääntyneiden määrä kasvaa voimakkaasti lähi-vuosina, joten asiakasmäärä asiakasohjaus ja avopalveluilla on jyrkässä nousussa. Tähän haasteeseen olisi myös pystyttävä vastaamaan tehokkaammin.

Tässä opinnäytetyössä etsimme tapaa kotona asuvien ikääntyneiden palveluiden hakemusten käsittelemiseksi siten, että kaikkien asiakkaiden hakemukset käsiteltäisiin saapumisjärjestyksessä. Uuden toimintamallin myötä työntekijät ja esimiehet pystyvät paremmin arvioimaan työkuormaa ja erityyppisten hakemusten käsittelyaikoja, kun hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä ja hallitusti. Tämä opinnäytetyö vähentää päällekkäisyyttä ja turhaa työtä, jolloin resurssit saadaan kohdennettua paremmin. Opinnäytetyömme on toimintatutkimuksellinen opinnäytetyö, joka pitää sisällään teoreettisen viitekehyksen lisäksi ehdotuksen uudesta toimintamallista. Opinnäytetyöstämme tekee toimintatutkimuksellisen se, että siinä on keskeisintä nykyisen toimintatavan kartoittaminen, muutoksen aikaansaaminen sekä mukana olevien ihmisten osallistaminen. (Kallinen & Kinnunen).

Opinnäytetyömme tilaaja oli Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite. Opinnäytetyömme kohdistuu ikääntyneiden asiakasohjaukseen ja avopalveluihin. Ikääntyneiden asiakasohjaus on osa hoidon ja hoivan palveluita. Asiakasohjaus ja avopalvelut kulkevat ikäihmisen rinnalla hänen arjessaan, tarjoten tukea/ neuvontaa ja ohjausta palvelujen pariin. Asiakasohjaus ja avopalveluyksikkö järjestää ikääntyvälle kotiin tarvittavia palveluja sekä kuntoutumista edistäviä palveluja.

Palveluohjauksen käytäntöjä ja rakenteita alettiin kehittämään 1990-luvun alkupuolella avopalveluiden ja kotona asumisen tuen järjestämiseksi. Nykypäivänä palveluohjaus on tärkeä osa palvelujärjestelmää, etenkin kotona asuvien ikääntyneiden tukemiseksi. Palveluohjaus

käsitteenä on moniulotteinen eikä sillä ole yksiselitteistä määritelmää. Palveluohjausta käytetään palveluhallintoon ja asiakastyöhön viitattaessa, mikä osaltaan sekoittaa käsitteen ymmärtämistä. (Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen 2019, 247–248.)

Yhteydenotot ikääntyneiden palveluihin johtavat usein yksilökohtaiseen lakisääteiseen palvelutarpeen arviointiin, joka toteutetaan yleensä asiakkaan luona. Arvioinnissa kartoitetaan laajasti sosiaalista tilannetta, toimintakykyä, rajoitteita ja voimavaroja. Arvioinnista laaditaan virallinen asiakirja. Asiakkaan kanssa kartoitetaan ne palvelut, jotka tukevat hyvinvointia ja joiden avulla kotona on turvallista asua pidempään. Palveluohjauksen lähtökohtana nähdään asiakaslähtöisyys, jota edistetään moniammatillisessa tiimissä. Käytännön työssä asiakaslähtöisyys on kuitenkin vaarassa jäädä työtä ohjaavien hallinnollisten vaatimusten, kuten tehokkuuden jalkoihin. (Ristolainen, Roivas, Mustonen & Hujala 2020, 241–266.)

Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, joka sisältää tutkimus- ja kehittämisosion. Aineiston kerättiin strukturoituna kyselylomakkeella. Kyselylomake lähetettiin 17:lle Soiten työntekijälle. Tutkimuskysely lähetettiin Kokkolan lisäksi myös Lestijokilaakson ja Perhojokilaakson palveluohjaajille. Asiaa lähestyttiin laajalla otannalla, koska haluttiin saada laajempaa näkemystä työntekijöiden kokemuksista. Tutkimuskysymyksissä haettiin vastausta työntekijöiden kokemukseen hakemuksen työprosessin toimivuudesta. Kyselyn vastauksista koostamme SWOT- analyysin, jota voimme käyttää suunnittelun pohjana. SWOT-analyysissä nykyisen mallin ominaisuudet ovat helposti nähtävillä, joten valitsimme sen käyttöömmekä. Käytämme myös Webropolin omaa analyysia vastausten käsittelyyn. Etsimme yhdessä työntekijöiden kanssa dialogissa ratkaisuja paremmalle toimintamallille. Tulosten pohjalta luotiin uudelle toimintamallille ehdotus.

Opinnäytetyössä käytettävät keskeiset käsitteet ovat: ikääntyneet, sosiaaliohjaus ja yhdenvertaisuus.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Toimintaympäristön muodostivat Soiten ikääntyneiden palveluiden asiakasohjaus ja avopalvelut. Keskeisenä tavoitteena asiakasohjaus ja avopalveilla on turvata toimintakykyinen ja turvallinen ikääntyminen sekä ohjata kuntouttaviin palveluihin. Keskitymme toimintaympäristön kuvauksessa ympäristöön, jossa työntekijät käsittelevät ikäihmisten hakemuksia. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu alla olevan kuvan (KUVA 1) mukaisesti. (Soitenet 2023.)



KUVA 1. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite (Soitenet 2023).

2.1 Asiakasohjaus ja avopalvelut

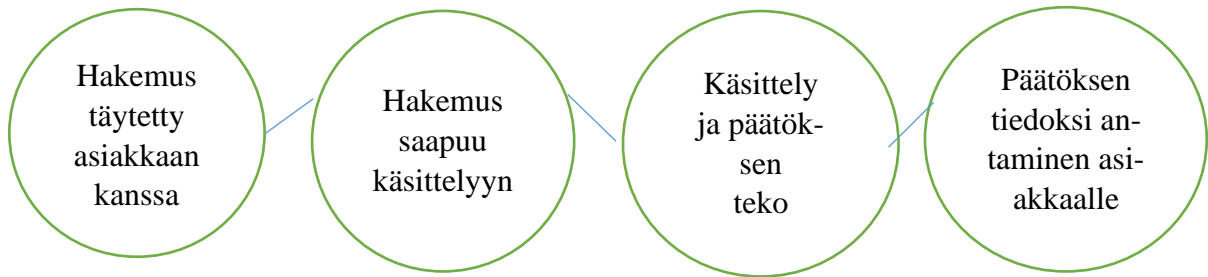
Ikääntyneiden asiakasohjauksessa työskentelee palveluohjaajia, sosiaaliohjaajia sekä sosiaalityöntekijöitä. Kokkolan toimipisteessä työskentelee 14 työntekijää. Keski-Pohjanmaan alueella palveluohjausta tehdään myös Lestijokilaaksossa (Kannus, Lestijärvi, Toholampi) sekä Perhonjokilaaksossa (Veteli, Halsua, Kaustinen). Tämä opinnäytetyömme keskittyy kanta-Kokkolan asiakasohjaukseen.

Asiakasohjaus ja avopalveluiden palvelualue keskittyy tukemaan ikäihmisen sosiaalista vuorovaikutusta, ylläpitämään ikäihmisen omia verkostoja ja luomaan uusia tarpeellisia kontakteja. Ikäihmisen kotona asumista tuetaan mahdollisimman pitkään eri keinoin. Soiten alueella yli 65-vuotias saa ilmaisen palvelutarpeenarvio kotikäynnin luokseen tarvittaessa. Käynnit perustuvat aina vapaaehtoisuuteen. Ikäihmisille tehdään eri menetelmillä toimintakyvyn arviointia, jonka mukaan kotiin voidaan järjestää tarpeellisia tukitoimia. Ikäihmisen on haettava haluamiaan palveluita hakulomakkeilla tai digitaalisissa palveluissa. Käytettäessä digitaalisia palveluita on ikäihmisen kirjauduttava palveluun vahvasti tunnistautuneena. Mikäli ikäihmisellä on haasteita hakemuksen täyttämässä, hän voi pyytää apua omaisiltaan tai palveluohjaajalta. Asiakasohjaus saa yhteydenottoja mm. yksityishenkilöiltä, järjestöiltä ja terveydenhuollosta.

Kotona asumisen tueksi tarjottavia palveluita ovat mm. sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu, ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta ja asunnonmuutostyöt. Lisäksi voi hakea omaishoidontukea, asiakasmaksujen alennuksia, turvapalveluita (turvaranneke, paikantava turvakello, liesivahti, ovihälyttimet) ja ateriapalvelua. Palveluohjaajat ohjaavat tarvittaessa ikääntyneen muiden palvelutuottajien palveluiden piiriin. Sellaisia ovat esimerkiksi kauppakassipalvelu ja kodinhoidolliset tehtävät. Tässä opinnäytetyössämme työprosessissa kulkevat hakemukset ovat asunnonmuutostyöhakemus, asiakasmaksujen alennushakemus ja liikkumista tukevan palvelun hakemus. Nämä hakemukset ovat valikoituneet siksi, että sosiaaliohjaaja ei työssään käsittele muita hakemuksia kuin yllä mainittuja.

Payne (2000, 82–91) kuvailee palveluohjausta viisivaiheisena prosessina. Ensimmäisessä vaiheessa tulee yhteydenotto asiasta, johon täytyy reagoida. Toinen vaihe on palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella tehdään yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Kolmas vaihe on toteutusvaihe, jossa palvelut järjestetään. Neljännessä vaiheessa seurataan palvelun tosiasiallista vaikuttavuutta. Viimeisessä eli viidennessä vaiheessa arvioidaan sitä, miten palvelut on suunniteltu ja miten järjestetty tuki on tukenut asiakkaan kotona asumista.

Työprosessilla tarkoitamme tässä opinnäytetyössä hakemuksen matkaa siitä, kun hakemus on saapunut toimistolle, siihen saakka, kunnes päätös postitetaan. Työprosessi on palvelukonaisuuden kuvaus. Toimistolle saapuvien hakemusten työprosessi kulkee seuraavasti:



KUVIO 1. Hakemusprosessin eteneminen

Sosiaalihuoltolain 45§:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös palveluiden järjestämisestä. On huomioitava asian kiireellisyys ja asiakkaan tilanne käsittelyssä. Asia täytyy käsitellä ilman aiheetonta viivytystä. Lain mukaan päätös toimeenpanosta on tehtävä viimeistään kolmessa kuukaudessa asian vireilletulosta. Erytisen perusteen vuoksi käsittely voi pidentyä. Asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

2.2 Ikääntyneiden palvelut Soitessa

Ikääntyneiden palveluiden työntekijät tekevät kotikäynteinä lakisääteisiä ennaltaehkäiseviä palvelutarpeen arviointikäyntejä sekä toimivat asiakkaan palveluiden vastuuhenkilönä. Asiakasohjaus ja neuvonta sekä asiakkaiden toimintakyky – ja asumisturvallisuuden kartoitukset ovat palveluohjaajien päivittäistä työtä. Ikääntyneiden palveluohjauksen piiriin kuuluvat 65 vuotta täyttäneet kotona asuvat henkilöt, jotka eivät ole vielä kotihoidon palvelujen piirissä. Palvelualueen piiriin kuuluvat myös sotaveteraanit, sotainvalidit sekä omaishoitajat. (Soitenet 2023.) Palveluohjaaja, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä täyttävät tarvittaessa kotikäynneillä hakemuksia ja tuovat ne sitten toimistolle käsiteltäväksi.

Sosiaaliohjaajan sekä palveluohjaajan työ on asiakaslähtöistä ja yhteistyötä tehdään sekä asiakkaiden että heidän omaistensa/ tukiverkkonsa kanssa. Tärkeää on palveluiden oikea-aikaisuus, taloudelliset näkökulmat huomioiden. Työtä tehdään moniammatillisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden, vapaaehtoistoimijoiden sekä järjestöjen kanssa yhteistyössä. Tietojärjestelmien käyttäminen ja digitalisaation edistäminen on osa työtehtävää. (Soite 2024.)

Sosiaaliohjauksen määritelmä tulee sosiaalihuoltolain 16§:stä, jolla tarkoitetaan yksilöiden, perheiden tai yhteisöjen neuvontaa ja ohjausta. Myös tuen antaminen palveluiden käyttöön ja yhteensovittamiseen kuuluu sosiaaliohjauksen tehtävään. Tavoitteena pidetään hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämistä, toimintakykyä ja elämänhallintaa nostamalla. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Tässä työssä sosiaaliohjauksella tarkoitetaan työntekijän antamaa ohjausta ja neuvontaa henkilölle.

Päätösten tekeminen oman toimivallan puitteissa kuuluu sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja palveluohjaajan vastuualueeseen. Työntekijän tulee olla hyvin perehtynyt asiakkaan tilanteeseen, jotta asiakas saa oikeudenmukaisen päätöksen ja päätös vastaa asiakkaan todellista elämäntilannetta. Elämäntilannetta ja palveluntarvetta voidaan arvioida tehdyistä kirjauksista ja asiakkaan tapaamisilla nousseista asioista. Päätöksessä tulee olla perustelu ja päätös tulee toimittaa asiakkaalle. Työntekijän tulee noudattaa lakeja ja asetuksia, ohjeistuksia sekä työ-paikkakohtaisia ohjeita. Päätökset tulee tehdä viivyttelemättä ottaen huomioon erityistilanteet ja lain antamat puitteet. Päätösten oikeellisuudesta vastaa päätöksentekijä. (Soite 2024.)

Soite on määritellyt asiakasohjauksen keskeiset painopisteet kahdellatoista kokonaisuudella. Näitä ovat ammatillinen palvelutarpeen arviointi, perhe ja verkostotyö, ennakointityö, turvallinen kotona asuminen, yhteistyö moniammatillisesti ja laaja-alaisesti eri järjestöjen ja toimijoiden kesken, omaishoitajien jaksamisen tukeminen, asumispalveluihin siirtymisen pitkittymisen, tutkimus – ja kehittämistoiminta, asiakkaan voimavarat keskiössä, sosiaaliset kontaktit ja verkostot, palveluiden koordinointi ja kuntoutuminen ammatillisen toiminnan lähtökohtana sekä asenne, tahto ja motivaatio. (Soite 2024.)

2.3 Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen

Suomalaisessa vanhuspolitiikassa on jo pitkään kiinnitetty huomiota ikääntyneiden kotona asumisen tärkeyteen, jolla pyritään tarjoamaan ikääntyneelle tuet ja palvelut suoraan kotiin. Ikääntynyt voi tarvita kotona asumisen tukemiseksi esimerkiksi kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää, omatoimisuutta tukevaa ja hoidollista apua tai palvelua. Ikääntyneiden toimintakyvyn säilyttämisen tavoite vaatii uusia innovatiivisia ratkaisuja ikääntyneiden motivoimiseksi

sekä tukemiseksi heidän arjessaan. Ikääntyneille tarjotaan tarvittaessa elintapaohjausta toimintakyvyn ylläpitämiseksi mahdollisimman pitkään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 27.)

Ikääntyneen hyvällä toimintakyvyllä tarkoitetaan sitä, että ikääntynyt pärjää omassa arjessaan ja on kykenevä huolehtimaan asioistaan itsenäisesti tai omaisen avulla. Varhaiset ennaltaehkäisevät toimet ovat ensisijaisen tärkeitä, koska niiden avulla voidaan vaikuttaa suoraan toimintakyvyn heikkenemiseen. Liian myöhäinen sairauksien havaitseminen esimerkiksi muistisairauksien kohdalla vaikuttaa suuresti ikäihmisen elämään. Varhainen puuttuminen tuo säästöjä ja parantaa ikääntyneen elämänlaatua. Kotona asumisen tukemiseksi ikääntyneet tarvitsevat myös läheisverkostoaan tai vapaaehtoistoimijoita.

Uudessa laatusuosituksessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a) kehoitetaan vahvistamaan etsivän ja löytävän vanhustyön edellytyksiä. Työssä korostuu vahvasti psykososiaalinen tuki, jolla pyritään vahvistamaan ikääntyneen arkea kotona, sekä osallisuutta kodin ulkopuoliseen toimintaan. Etsivä ja löytävä vanhustyö on moniammatillista ja verkostoitunutta työtä. Uudessa laatusuosituksessa huomioidaan myös syrjäytymisvaarassa olevat ikääntyneet. Köyhyys, vähäinen koulutus, vammaisuus, mielenterveysongelmat, alentunut toimintakyky ja heikko tukiverkko aiheuttavat ikääntyneelle riskin syrjäytyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 31–44.)

Ikääntyneen tulisi saada asua omassa kodissaan niin kauan kuin se vain on tarvittavilla tukitoimilla mahdollista. Siirtyminen raskaimpien palvelujen piiriin rasittaa taloudellisesti sekä ikääntynyttä että hyvinvointialuetta. Raskaimmista palveluista puhuttaessa tarkoitetaan ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista. Soitessa ikääntyneen kotona asumisen tueksi voidaan järjestää kotihoidon palveluita sekä tukitiimin käyntejä. Tukitiimi voi auttaa asiakasta kevyemmässä hoivassa, poissulkien vaativimmat hoidolliset asiat. Kotihoidon, kotisairaanhoidon ja kotisairaalan avulla huolehditaan ikääntyneen terveydellisistä ja sairaanhoidollisista asioista.

Ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi hyvinvointialueen on laadittava suunnitelma toimenpiteistään. Suunnitelma sisältää myös iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämisestä ja kehittämisestä osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 7 §:n 3 momentissa

tarkoitettua hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa. Painotusalueet ovat iäkkään väestön hyvinvointi ja kotona asumisen tukeminen. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, luku 2, § 5.)

Kotona asuminen tuo ikääntyneelle merkityksellisyyden tunnetta, myönteisiä kokemuksia sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta, vaikka toimintakyky olisikin jo alentunut. Suomessa vuoden 2022 joulukuussa 75-vuotta täyttäneistä 93 % asui kotona, ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 6,4 % ja laitoshoidossa oli n. 0,5 %. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 59). Asumisen tarpeet ovat ikääntyneelle erilaisia, ja siksi siihenkin tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Tarpeet tulisi ottaa huomioon ajoissa nykyisiä asuntoja remontoidessa tai uusia rakentaessa. On myös kehitettävä uusia asumismuotoja ikääntyneille. Noin 78 % omistaa yli 65-vuotiaasta oman asuntona, joten heille tulisi olla ennakoivaa ohjausta ja neuvontaa jo tarjolla asumisen haasteisiin liittyen. Varhainen ennakointi ja varautuminen ikääntymisen haasteisiin on avainasemassa, kun hoitoa painotetaan kotiin vietäväksi. Esimerkiksi uuden teknologian vieminen vanhoihin asuntoihin voi olla jossain tilanteessa haasteellista. Hyvinvointialueen tulisi kannustaa ja opastaa varautumaan ikääntymiseen asumistakin ajatellen huomioon ottaen eri sairausryhmät. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 59–62.)

Ikääntyneen tulisi saada myönteisiä kokemuksia kotona asumisesta ja siellä pärjäämisestä, vaikka ikääntyminen toisikin omia haasteitaan. On myös huomioitava, että monet ikääntyneet eivät halua asua yksin omassa kodissaan, vaan kaipaavat yhteisöllisyyttä ja enemmän aktiiviteetteja. Sopivaksi koettu elinympäristö tukee hyvinvointia ja onnellisuutta sekä antaa hyvät lähtökohdat ikääntymiselle.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkistanut 12.3.2024 määrärahan terveyden edistämiseen. Määrärahalta rahoitettaville hankkeille, joissa yhtenä teemapainopisteenä on ikääntyneiden toimintakyvyn ja kotona pärjäämisen tukeminen sekä omaishoitajien hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden edistäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.)

3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISINTÄ TIETOPERUSTAA

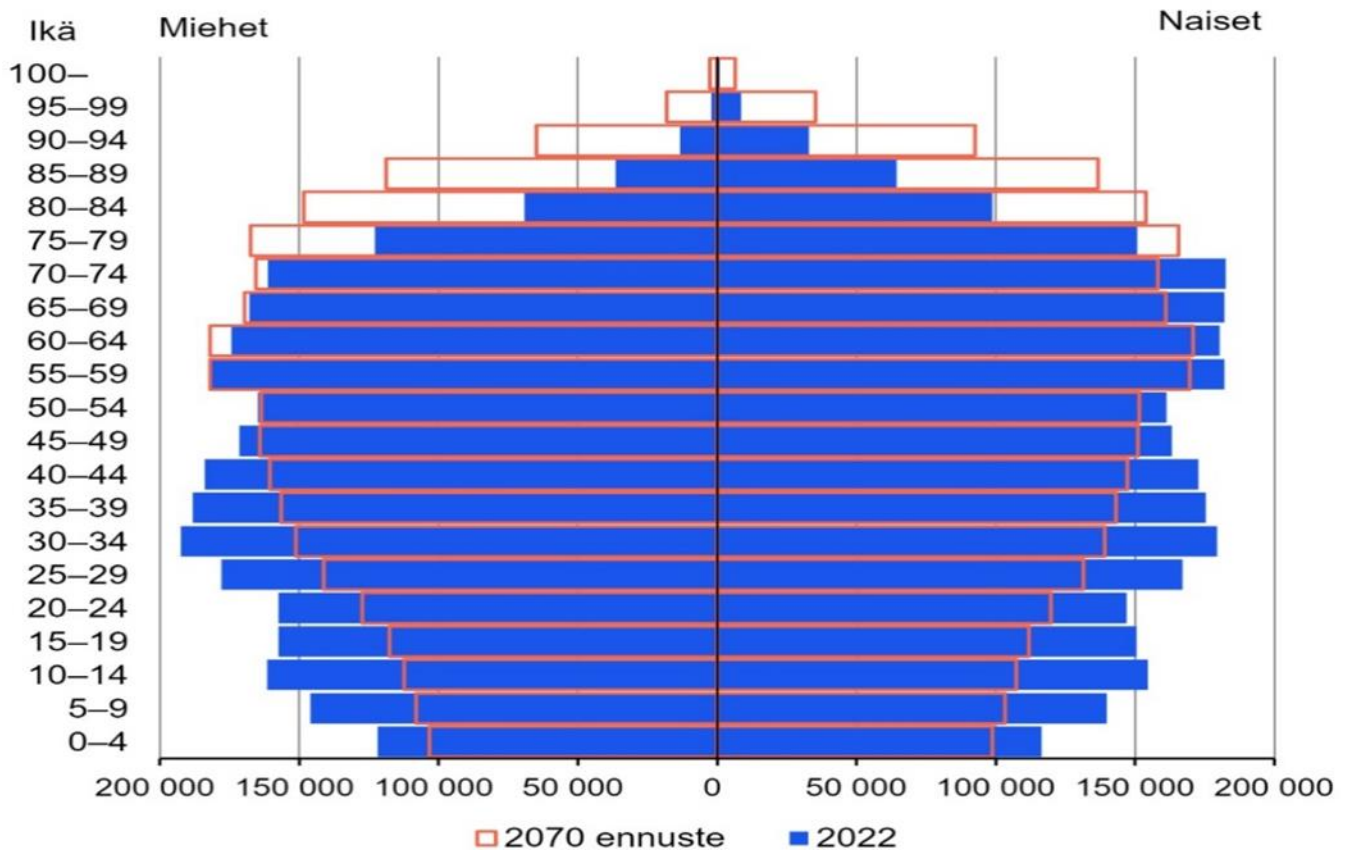
Tässä luvussa käsittelemme opinnäytetyön keskeisintä tietoperustaa, joka toimii runkona koko opinnäytetyöllemme. Luku tietoperustasta koostuu keskeisimmistä aihealueista ja käsitteistä.

3.1 Ikääntyneen käsite

Ikääntyminen määritellään useilla eri tavoilla. Vanhuspalvelulain mukaan ikääntyneellä tarkoitetaan vanhuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä ja henkilöä, jonka fyysinen, psyykinen, sosiaalinen tai kognitiivinen toimintakyky on heikentynyt jollain tasolla iän tai sairauden myötä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980.) Yleisesti Suomessa puhutaan ikääntyneistä, kun tarkoitetaan jo eläkkeelle jääneitä. Maailman terveysjärjestö WHO on määritellyt ikääntyneen 85-vuotiaaksi. Toimintakyky on tärkeämpi tekijä kuin ikä määriteltäessä sitä, miten henkilö selviytyy omassa arjessaan. (Lahti 2023.)

Soiten ikääntyneiden palvelut alkavat, kun henkilö täyttää 65-vuotta, joten tässä opinnäytetyössä ikääntyneestä puhuessamme tarkoitamme yli 65-vuotista henkilöä. Vuonna 2019 Suomen väestöstä noin 22 % oli ikääntyneitä. Samaisena vuonna 75-vuotta täyttäneistä noin 75 % ei ole ollut säännöllisten palveluiden tai tukien piirissä. Ikääntyvien määrän kasvu tuottaa haasteita ja on myös voimavara koko yhteiskunnalle kuten myös sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiselle ja järjestämiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Tilastokeskuksen vuonna 2022 tekemän ennusteen mukaan (KUVA 2.) ikääntyneiden määrä vuonna 2070 tulee olemaan huomattavasti suurempi verrattuna nykytilanteeseen. Elinajan odotteen on ennustettu kasvavan vuosi vuodelta syntyvyyden vähentyessä. (Tilastokeskus 2022).



KUVA 2. Väestön ikärakenteen muutosennuste (Tilastokeskus 2022)

Jatkossa on merkittävän tärkeää seurata väestön ikääntymistä sekä palveluntarpeen- ja rakenteen muodostumista, jotta palveluja voidaan kohdistaa ikääntyville oikea-aikaisesti ja tehokkaasti. Tavoitteena on aina, että ikääntyvät asuvat mahdollisimman pitkään omissa kodeissaan tarvittavin avuin. Uudessa laatusuosituksessa nostetaan tarpeelliseksi saada lisätietoa enemmän asiakkaiden palveluohjauksesta, omaishoitajuuden ja perhehoidon tukemisesta, sekä seurantatietoa toivotaan ennaltaehkäisevistä palveluista laajasti. Omaishoitajien tuen ja tarpeiden ymmärtäminen on keskeistä tulevaisuudessa kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 100). Teknologiaa on jo hyödynnetty iäkkäiden palveluissa, mutta hyötyvaikutuksista ei ole saatavissa tarpeeksi tietoa.

3.2 Asiakkaan edun ja yhdenvertaisuuden käsitteet

Asiakkaan etua pidetään arvoperiaatteena, joka perustuu kansainvälisiin asiakirjoihin, jotka koskevat heikompiosaisten suojelua. Lähtökohtana niissä pidetään ihmisten kunnioittamista. Sosiaalialalla toteutetaan ammattieettisiä velvollisuuksia edistää asiakkaiden hyvinvointia ja välttää vahinkojen aiheutumista itselleen tai muille. Sosiaalihuollossa asiakkaan itsemääräämisoikeus on erityisessä asemassa, asiakkaita ei oteta asiakkaaksi vastoin hänen tahtoaan, joten osavastuu ikääntyneen tarvitsemien palveluiden aloittamisesta on ikääntyneellä itsellään. Asiakas voi aina kieltäytyä saamastaan palvelusta. On myös huomioitava asiakkaan etua ajatellessa, että asiakkaalla on oikeus vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vaikuttamisen mahdollisuudet asiakkaalla ovat osin rajalliset. Keskeisin ratkaisuperiaate sosiaalihuollossa on asiakkaan etu. (Perttola 2019, 78–80).

Yhdenvertaisuus määritellään Suomen perustuslain (731/1999) mukaan siten, ettei ketään saa asettaa eri asemaan ilman hyväksyttävää syytä. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjän tulee ottaa toiminnassaan huomioon myös se, ettei palvelujärjestelmä aseta ihmisiä eriarvoiseen asemaan. Yhdenvertaisuuslaki, tasa-arvolaki ja rikoslaki tarkentavat syrjinnän kieltä. Työprosessin kehittämisellä pyrimme luomaan yhdenvertaisemman käsittelyajan jokaiselle asiakkaalle.

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan samanarvoisuutta ihmisten välillä ilman, että hänen kieltään, kansalaisuuttaan, uskontoaan, terveydentilaa tai muuta ihmisestä liittyvästä syystä ja oteltaisiin. Oikeusministeriön yhdenvertaisuus sivustolla on tehty organisaatioille yhdenvertaisuustyökalu. Tässä työkalussa on kahdeksan kohtaa, joissa muistutetaan, mitä tulisi huomioida yhdenvertaisuutta kehittäessään. Avainasemaan on nostettu monimuotoinen työryhmä, jossa tulisi olla eritaustaisia ihmisiä kehittämistyössä mukana. (Oikeusministeriö 2023). Tässä työssä toimimme vain monimuotoisten työntekijöiden kanssa, joiden työtehtävät vaihtelevat. Emme osallista muita ulkopuolisia ihmisiä opinnäytetyöhömmme. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaisia edistämään yhdenvertaisuutta omalla toiminnallaan. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

Toimintakulttuurit, jotka rajoittavat asiakkaan osallisuutta voivat johtua mm. sosiaalihuollon työntekijöiden toiminta- ja ajattelumalleista sekä työmenetelmistä, jotka ovat riittämättömiä

osallisuuden tukemiseen. (Peltola 2016.) Toimintakulttuurin ja työmenetelmien asiakasta osallistavien käytänteiden vahvistaminen on iäkkään asiakkaan etu.

Toimiessamme hakemusten kautta edistäen yhdenvertaisuutta on muistettava, että käsittelemme ikääntyneiden hakemuksia, jotka ovat haavoittuvassa asemassa oleva väestöryhmä. Tästä syystä heillä voi olla riski joutua eriarvoiseen asemaan. (Yhdenvertaisuuden käsitteet 2023).

Hyvin usein ikääntynyt on erityisen tuen tarpeessa, jolloin joku toinen ihminen voi on vastuussa hänen saamastaan yhdenvertaisuudesta. Erityinen tuki on määritelty sosiaalihuollon soveltamisoppaassa (2017) henkilölle, joka ei pysty itse hakemaan tarvitsemaansa apua tai avun saaminen on vaarassa estyä siksi, ettei tietoa saada tarpeeksi asiakkaalta. Tuen tarve perustuu useampaan sairauteen ja keskeinen ongelma on useat eri tuen tarpeet, jotka uuvuttavat ja vaikeuttavat pääsyä tarvittavien palvelujen piiriin. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017.)

3.3 Yhdenvertaisuus ikääntyneiden palveluissa

Ikääntyneiden kulttuurinen kirjo on nostettava myös esille heidän yhdenvertaisuuttansa pohdittaessa ja sitä parannettaessa. Ikääntyneet ihmiset eivät ole yksi yhtenäinen ryhmä. Heidän joukossaan on hyvin moninaisia ihmisiä. Joukkoon kuuluu laajasti eri kulttuuri- ja etniseltä taustaltaan olevia ihmisiä, joiden maailmankatsomus ja näkemykset ovat lisääntyneet vuosien saatossa paljon. Oman lisänsä ikääntyneelle asiakaskunnalle tuovat heidän rajoitteensa sairaudesta tai vammasta johtuen. Kaikki ikääntyneet ovat yhdenvertaisia riippumatta heidän tavoistaan, voimavaroistaan, kulttuuritaustastaan tai muista heidän lähtökohtiinsa vaikuttaneista asioista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, 15–17). Työntekijän on tunnistettava erilaisista lähtökohdista tuleva asiakas, jotta ikääntynyt osataan kohdata oikealla tavalla ja tarjota oikeita palveluita. Vähemmistöön kuuluvilla ikäihmisillä on monia näkymättömiä esteitä, jotka vaikeuttavat heidän ohjautumistaan oikeisiin palveluihin.

Soitessa on laadittu yhdenvertaisuussuunnitelma vuonna 2020. Yhdenvertaisuus on yksi Soiten arvoista. Yhdenvertaisuus potilaan ja asiakkaan tarvitsemisessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa merkitsee sitä, että avun tai tuen tarvitsijaa ei kohdella huonommin kuin toista

jonkin henkilökohtaisen syyn perusteella. Häntä ei aseteta tällaisesta syystä sellaiseen asemaan, että hän jäisi saamatta tarvitsemaansa arviointia, hoitoa, kuntoutusta tai ohjausta. (Soite 2020).

Soiten yhdenvertaisuuden periaatteet on jaettu kahteen eri pykälään. Niissä nostetaan esille kunnioittavaa kohtaamista, ilman että ketään leimataan tai syrjitään. Jokaiselle palveluun hakutuvalla ihmiselle taataan tarvittava arviointi, hoito, kuntoutus sekä neuvonta/ohjaus yhdenvertaisuuden periaatteella. Erityisesti periaatteissa mainitaan, ettei ketään syrjitä lähtökohdista, etnisyyden, kulttuuritaustan, sairauden tai vamman vuoksi. Suunnitelmaan on kirjattu ylös periaatteita tukevia käytäntöjä ja toimenpiteitä, jossa henkilökuntaa veloitetaan toimimaan yhdenvertaisuutta edistäen. Periaatteissa korostetaan palvelurakennetta ja palveluita sekä palvelukokemusta, joka olisi kokonaisuudessaan toimiva. Myös tiedonsaantiin eri lähtökohdista ja tarpeiden näkökulmista on kiinnitetty huomiota. Yhdenvertaisuutta seurataan ja arvioidaan yksikkökohtaisesti. Periaatteita tukevia toimenpiteitä on kerätty henkilökunnan kyselyn pohjalta laajasti. Toimenpiteissä nostetaan moniammatillista yhteistyötä, selkeitä ohjeistuksia toiminnalle, osaamisen lisäämistä kohtaamisen ja palveluiden suunnitteluun sekä kiinnitetään huomiota henkilökunnan jaksamiseen ja työkykyyn. (Soite 2020.)

On tärkeää tarkastella palvelujen laadukkuutta. Palvelun laadun varmistaminen koostuu monipuolisesta palvelutarpeen arvioinnista sekä palveluiden toteuttamista tehtyjen asiakassuunnitelmien ja päätösten mukaan. Palvelun ja hoidon laadusta on kerättävä palautetta, jonka mukaan osataan kehittää oikeita osa-alueita jatkossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 59.)

3.4 KAAPO-malli

Saamme tietoperustaa työhömmä kansallisena kehittämistyönä luodusta KAAPO-mallista, joka tarkoittaa keskitettyä alueellista asiakas- ja palveluohjausta. Mallissa on luotu palvelukokonaisuuden toimintamalli. Opinnäytetyömmä eroaa tästä laajemmasta toimintamallin luomisesta, mutta voimme osittain käyttää siitä saatua tietoa työssämme apuna. KAAPO:n yksi toimintamallin periaatteista on yhdenvertaisuus, joka myös työssämme on nostettu yhdeksi tavoitteeksemme. Yhteiset kriteerit ja toimintamallit ohjaavat palveluiden myöntämistä ja turvaavat yhdenvertaisuuden toteutumisen asiakkaille, joiden tilanne on samankaltainen. Mallin

rakennusvaiheessa on nähty hyvin tärkeäksi luoda yhteinen ymmärrys ja tahtotila työntekijöiden välille muutoksen onnistumiselle. Kehittämistyössä ja dialogissa työntekijöiden kanssa ja välille on varattava tarpeeksi aikaa. (Ikäneuvo 2018, 10–13.) Toimintamallia kehitettäessä on osallistettu työntekijöitä, ja huomattu miten tärkeää se on, kun uutta toimintamallia luodaan. Meidän on huomioitava tämä asia myös opinnäytetyötämme tehdessämme. Yhteiset kriteerit ja toimintamallit luovat perustan yhdenvertaisuuden ja ikääntyneen osallisuuden toteutumiselle. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa kuvataan myös mallin perustaksi. Henkilöstöllä on oltava riittävä tieto ja taito tunnistaa asiakkaan tarpeet ennaltaehkäisevästi peilaten niitä saatavilla olevaan palveluverkostoon. Henkilöstöä on koulutettava, jotta ammattitaito säilyy jatkuvasti muuttuvassa palvelurakenteessa.

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TEHTÄVÄ

Tämän opinnäytetyön ensimmäinen tavoite oli taata ikääntyneille hakijoille yhdenvertainen odotusaika hakemusten käsittelyä ja päätöstä odottaessa. Toisena tavoitteena oli vähentää päällekkäisyyttä ja turhaa työtä, jolloin olemassa olevat resurssit olisi käytetty tehokkaasti ikääntyneiden palveluissa. Myös työn kuormittavuuden jakautuminen olisi silloin tasaista. Tämän opinnäytetyön omaksi tavoitteeksemme asetimme sen, että saamme ymmärrystä ja osaamista työprosessista liittyen ikääntyneiden hakemuksiin. Tulevaisuuttamme ajatellen pystymme hyödyntämään kehitystyötämme tulevissa ammatillisissa haasteissa.

Tarkoituksemme oli kartoittaa tämänhetkinen toimintamalli, eli miten tulevat hakemukset käsitellään ja kuinka hakemus kulkee prosessin läpi. Tarkoituksena oli, että hakemukset eivät kasaannu yhden työntekijän työtehtäviksi, vaan työkuormaa saisi jaettua helpommin. Tulevien vuosien aikana eläköityvät ikäluokat kasvavat huomattavasti. Eurostatin ennustuksen mukaan Suomen väestöllinen huoltosuhde on vuonna 2030 EU-maiden on epäedullisin. (Tilastokeskus 2022). Työkuorma ikäihmisten palveluissa on siis kasvavaa.

Tehtävänäme oli ideoida uusi yhdenvertaisempi toimintamalli hakemusten käsittelyyn yhdessä työntekijöiden kanssa.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käymme läpi opinnäytetyömme toteuttamisen eri vaiheita. Luvussa käsitellään opinnäytetyön vaiheita, kuten lähtökohdat ja tutkimusmenetelmät, sekä kohderyhmä ja aineistokeruumenetelmä että aineiston analyysi.

5.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme sai alkunsa siitä, että hakemusten käsittelyssä sekä käsittelyajoissa esiintyy vaihtelua ja epätasa-arvoa. Syntyi tarve selkeyttää käsittelyprosessia ja samalla syntyy todellista tietoa hakemusten käsittelyajoista sekä työntekijöiden työkuormasta. Tämä opinnäytetyö vähentää päällekkäisyyttä ja turhaa työtä, jolloin resurssit saadaan kohdennettua paremmin. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kanta-Kokkolan hakemusprosesseihin, koska Perhojokilaaksossa ja Lestijokilaaksossa ei ole erikseen sosiaaliohjaajia. Jokilaaksoissa palveluohjaajat hoitavat hakemusprosessin kokonaisuudessaan, lukuun ottamatta sellaisia päätöksiä, joita voi tehdä vain sosiaalityöntekijä. Maantieteellisten välimatkojen vuoksi toisinaan asiakaskontakteja hoidetaan yhdessä lähellä olevan aikuissosiaalityön kanssa yhteistyössä.

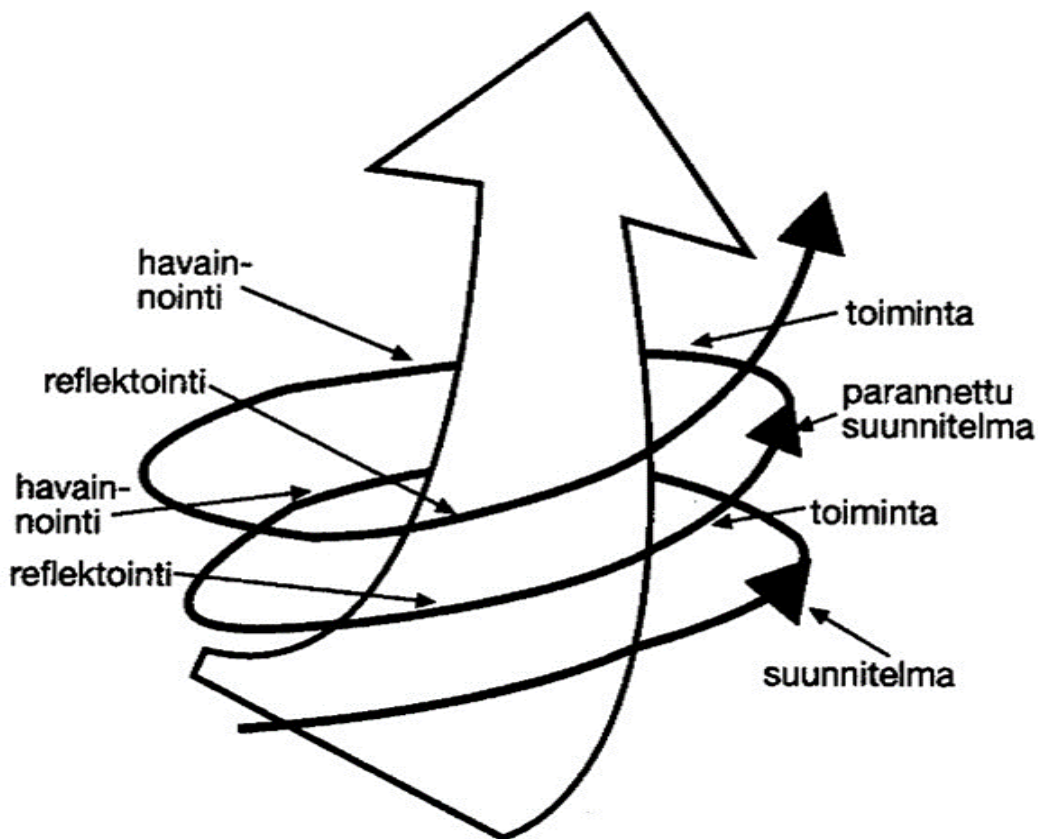
Opinnäytetyömme on toimintatutkimuksellinen opinnäytetyö, joka pitää sisällään teoreettisen viitekehyksen lisäksi ehdotuksen uudesta toimintamallista. Opinnäytetyöstämme tekee toimintatutkimuksellisen se, että siinä on keskeisintä nykyisen toimintatavan kartoittaminen, muutoksen aikaansaaminen sekä mukana olevien ihmisten osallistaminen. (Kallinen & Kinnunen). Toimintatutkimuksessa ei vaan luoda tekstiä, jota voidaan julkaista jossain tai näyttää raporttina, vaan tuloksena on käytännön hyötyä.

Tutkimusstrategiana toimintatutkimus on sellainen, että siinä pyritään tutkimaan tämänhetkistä tilannetta ja muuttamaan sitä. Kyse ei ole mistään yksittäisestä menetelmästä. Menetelmän keskeisin tavoite on saada aikaan toimintaa kohdistuen sosiaalisiin käytäntöihin, ongelman ratkaisuun ja muutokseen. Toiminta etenee prosessimaisesti ja tärkeintä on käytänteitä toteuttavien ihmisten mukana oleminen ja heidän osallistumisensa. Tässä tutkimuksessa toiminta on yhtä lailla tutkimuskohde, tutkimusväline ja päämäärä. Toiminnalliset interventiot kohdistuvat muuttumisen mahdollisuuksiin. (Kallinen & Kinnunen.) Toimintatutkimusta ei ole kyetty määrittelemään yksiselitteisesti, mutta siihen liittyy kuitenkin käytännön näkökulmasta

tarkasteltaessa aina uuden oppimista ja oivaltamista sekä siihen johtavan ymmärtävän prosessin tarkastelua. Sen seurauksena oletetaan saavutettavan muutoksia, ja myös ongelmaan, joka on toimintatutkimuksen kohteena, saadaan teoreettista ymmärrystä. Toimintatutkimuksen eräs keskeinen elementti on oppiminen. Oppiminen tai muutos voi kohdentua esimerkiksi vallitseviin asenteisiin tai organisaation omiin toimintatapoihin. (Juuti & Puusa 2020, 267–268.) Toimintatutkimus on emansipatorista, jonka mukaisesti siinä pyritään vapautumaan epätarkoituksenmukaisista, epätasa-arvoisista, epätydyttävistä rakenteista ja tehottomuudesta, jotka muodostavat esteen kehitymiselle. (Suojanen 2004).

Se, onko toimintatutkimus tieteellistä tutkimusta lainkaan, on herättänyt paljon keskustelua. Toimintatutkimuksessa on mukana tutkimuselementti ja näin ollen tutkimuksen piirteet täyttyvät. Olennaiseksi osaksi toimintatutkimusta kuuluu tiedon kerääminen ja analysointi vakiintuneita tieteen kentässä käytettyjä menettelytapoja hyödyntäen. Toimintatutkimuksen yksi tavoite on nostaa hiljainen tieto diskursiivisen ja tietoisien harkinnan rinnalle. Toimintatutkimuksen tulee olla lähestymistavaltaan tutkimuksen kohteiden omaan osallistumiseen kohdistuvaa ja toimintatapojen muutos on se, mihin toimintatutkimuksella pyritään. (Juuti & Puusa 2020, 268, 280.)

Toimintatutkimuksella on pitkä historia, mutta varsinaisena kehittäjänä pidetään sosiaalipsykologi Kurt Lewiniä ja termi toimintatutkimus (action research) on hänen käyttöönottamansa. Kurt Lewin kehitti myös toimintatutkimuksen perusmallin, joka toistuu samankaltaisena toimintatutkimuksesta toiseen:



KUVA 3. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen, Kaukko & Salo 2023, 27).

Kurt Lewinin mukaan toimintatutkimus lähtee liikkeelle ongelman havaitsemisesta ja tilanteen tarkastelusta. Tehdään tutkimus- ja muutossuunnitelma, joka toteutetaan ja havainnoidaan muutosta. Arvioidaan suunnitelman onnistuminen ja tarvittaessa tehdä uusi muutos. Tätä sykliä voidaan jatkaa niin kauan, kunnes halutut muutokset on saavutettu tai toisaalta voidaan todeta, ettei haluttua muutosta voida saavuttaa. Menetelmä sopii sekä laadullisille että määrällisille aineistoille. Toimintatutkimuksen erityispiirre on se, että siinä voidaan käyttää monenlaisia menetelmiä ja aineistoja. (Kallinen & Kinnunen.)

5.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruumenetelmä

Kohdejoukon valinta tapahtuu tarkoituksenmukaisesti laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimussuunnitelmaa muovataan tarvittaessa tutkimuksen edetessä vastaamaan olosuhteita. Tutki-

muksen kohdejoukkoa käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tutkitaan sen mukaisesti. Aineisto kerätään luonnollisessa, todellisessa tilanteessa ja luonteeltaan se on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Kokonaisvaltaisessa tiedonhankinnassa suositetaan tutkittavaan asiaan liittyviä ihmisen havaintoja ja näkemyksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.)

Kohderyhmämme oli asiakasohjauksen ja avopalveluiden työntekijät. Kyselyyn (LIITE 3) valikoituivat kaikki hakemusten kanssa tekemisissä olevat ikääntyneiden asiakasohjauksen ja avopalveluiden työntekijät. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja siihen vastattiin anonyymisti. Aineisto kerättiin sähköisesti Webropol-alustalla.

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselytutkimukseen voidaan saada laaja vastaajajoukko ja sillä voidaan kysyä useita asioista samalla kertaa. Etuna on myös se, että sillä voidaan säästää tutkijan aikaa ja vaivaa. Lomakkeilla toteutettavassa tutkimuksessa voidaan tietoa kerätä erilaisista asioista. Sellaisia ovat mm. mielipiteet, käsitykset tai toiminta. Kyselytutkimus on koettu myös tehokkaaksi menetelmäksi, sillä se säästää myös paljon tutkijan aikaa ja resursseja. Tutkimuksen aikataulu ja kustannukset voidaan ennakoida melko tarkasti. Tutkimustulosten analysointi on mahdollista toteuttaa nopeasti tietokoneen avulla (Hirsjärvi ym. 2007, 188–190.)

Tässä opinnäytetyössä käytimme sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Päädyimme käyttämään molempia, jotta saimme kysytyä sellaisia kysymyksiä, joiden avulla vastaajan oli helppo päästä sisään aiheeseen. Kyselyn loppuosassa oli avoimia kysymyksiä, joilla saimme selville vastaajien mielipiteitä ja kokemuksia tutkittavasta aiheesta.

Avoimia kysymyksiä käytetään usein vastaajan oman äänen kuulemiseen, kun taas monivalintakysymyksillä asetetaan raamit vastaajalle. Monivalintakysymykset ovat selkeitä ja vastausvaihtoehdot ovat jo ennalta tutkijan päättämiä, kun taas avoimissa kysymyksissä vastaukset olivat kirjavia ja niiden analysointi vei enemmän aikaa. Monivalintakysymysten etuna on, se että vastaajan on helpompi tunnistaa kysyttävä asia ja näin ollen vastaaminen on helpompaa. Monivalintakysymyksissä menetetään ymmärrys vastaajan omasta tietämyksestä ja tunteista tutkittavaan asiaan liittyen (Hirsjärvi ym. 2007, 196.)

Opinnäytetyössämme selvitimme asiakasohjauksen ja avopalveluiden työntekijöiden näkemyksiä siitä, miten he näkevät tämänhetkisen hakemusten käsittelyprosessin, ja lisäksi heillä

oli mahdollisuus kertoa omia muutosehdotuksiaan vapaasti kirjoittamalla. Aineisto kerättiin lähettämällä kysely sähköpostilla kaikille hakemuksia joillain tavoilla käsitteleville henkilöille. Kyselylinkin lisäksi kaikille vastaanottajille lähetettiin sähköpostin liitteenä esittelykirje, jossa kerrottiin tausta tehtävälle tutkimukselle (LIITE 2). Vastaajat saivat vastata kyselyyn omassa rauhassa ja vastausaikaa annettiin ensin viikko, jota sitten jatkettiin vielä kolmella päivällä. Tutkittavalle joukolle lähetettiin tuolloin muistutusviesti ja pyyntö tutkimukseen osallistumiseen.

5.3 Aineiston analyysi

Opinnäytetyömme aineiston analyysimenetelmänä käytimme Webropolin mahdollistamaa raportointia sekä aineistosta koostettiin SWOT-analyysin. Tutkittavaa ilmiötä pyritään kuvaamaan monipuolisesti laadullisen aineiston analyysin avulla. Analyysivaihe antaa mahdollisuuden saada käsitteellisempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Analyysivaihe sisältää tulkin-
taa ja päättelyä. Analyysin tavoitteena on havainnoida aineiston tuottama tieto, ja sen vuoksi aineisto tiivistetään selkeään muotoon. Tärkeää on säilyttää alkuperäisen aineiston tieto sitä muuttamatta. Johtopäätösten tekeminen on helpompaa aineiston analyysin jälkeen, kun oleellinen tieto on suodatettu selkeään muotoon. (Juuti & Puusa 2020, 143–144.)

Aineiston keräsimme avoimilla- ja monivalintakysymyksillä Webropol-ohjelman avulla. Kyselyyn vastasi 9 henkilöä. Kysely lähetettiin 17 työntekijälle. Vastausprosentti kyselyyn oli 52,9 %. Tutustuimme aineistoon monta kertaa ennen analysointia. Tutkimuskysymykset ohjasivat aineiston analyysiä. Aineiston analyysiä ohjasivat tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi. 1. Mitkä ovat tämänhetkisen työprosessin ongelmakohdat? ja 2. Millainen on sujuva työprosessi asiakasnäkökulmaa ajatellen? Saamastamme aineistosta haimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme sekä teimme SWOT-analyysin aineistostamme. SWOT-analyysin olemme kuvanneet sivulla 27.

Laadullisen aineiston perusteella on haastavaa tehdä tieteellisesti kestäviä johtopäätöksiä. Siinä auttaa tutkimusasetelman tarkka harkinta sekä asianmukaisen menetelmän valinta aineiston keräämiseen että vivahteikkaan aineiston käsittelykyky. Laadullisen aineiston analyysi-

sitapa vaihtelee tutkimuksen mukaan, sillä analyysitavan valintaan ei ole yksiselitteistä ohjetta. Analyysitavan valinnassa on aina kysymys sen soveltuvuudesta kyseessä olevaan tutkimukseen. (Puusa 2020, 145.)

Mikäli tutkija ei ole valinnut analyysitapaa, joka on teorialähtöinen, niin aloitustapa on tuolloin aineistolähtöinen toteutus. Aineistolle tulee olla avoin ja lukea sitä avoimesti, ilman että pohjaa lukemaansa teoreettiseen viitekehykseen. Kokonaiskuvan muodostuttua aineisto pilkotaan osiin ja rajataan ja sen pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä. Havainnot luokitellaan ja teemoitellaan halutusti. Aineistosta on tärkeää löytää myös poikkeavia tapauksia, ja analysoida niitä, jottei tutkija yleistä vallitsevaa näkemystä ainoaksi totuudeksi. Tutkimusaineiston analysointi ei ole päätös tutkimukselle. Tutkimuksen tulkinta on piirre, joka erottaa tutkimuksen arkijärjestä. Tulkinnalla tarkoitetaan pohdintaa ja esiin nousevien asioiden selkeyttämistä. (Puusa 2020, 151–155.)

Sana SWOT tulee englanninkielisistä sanoista strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet), ja threats (uhat). Analyysi on hyvin käytännönläheinen ja selvittää asiaa neljästä eri suunnasta ja tuottaa selkeä kuva tämänhetkisestä tilanteesta. Analyysiä käytettäessä on hyvä tuntee toimintaympäristö hyvin, jotta analyysistä tulisi luotettava. Nelikentän pohjalta voidaan osoittaa suoria kehitysideoita, siihen millä vahvuuksia voitaisiin vahvistaa ja saada heikkouksia poistettua, mahdollisuuksia hyödynnettyä ja lisätä uhkien varautumista. Yksi asia voi tulla myös useampaan nelikenttään, joten se voi samaan aikaan olla mahdollisuus ja uhka. Vaikka analyysi vaikuttaa helpolle, on analysointiin käytettävä aikaa. On huomioitava tarkasti mitä asioita tulisi kehittää ja mitkä asiat ovat jo tällä hetkellä hyvin toimivia työprosessissa. Vahvuuksia tulisi pystyä hyödyntämään entisestään ja mahdollisuuksia pitäisi pystyä kääntämään vahvuuksiksi. Heikkouksia tulisi osata kiertää ja uhkatilanteisiin valmistautua. Analyysin tehtävänä on tuottaa nimensä mukaisesti nykyisestä toimintatavasta analyysiä, jonka jälkeen tehdään valintoja ja uutta toimintasuunnitelmaa. (Vuorinen 2023, 97).

5.4 Uuden toimintamallin kehittäminen kokeilemalla

Hakiessamme teoriaa hakemusprosessin toimivuuden parantamiselle ikääntyneiden sosiaalipalveluissa, oli tulos aika niukkaa. Tutkiessamme mahdollisuuksia löysimme kokeilemalla kehittämisen sosiaalipalveluissa ja ajattelimme, että se sopisi työllemme hyvin. Opinnäytetyössämme kehittäminen ja kokemus tapahtuu työntekijöiden kanssa yhdessä työskennellessä. Työyhteisössä tapahtuva kehittämistoiminta tarjoaa yhteisoppimista, yhteisiä kokemuksia ja mahdollisuuden haastaa vanhoja toimintatapoja ja työntekijöille juurtuneita rutiineja. Kokeilemisesta syntyvä kokemus auttaa luomaan uutta ja madaltaa kynnystä ryhtyä kehittämään helpommin jotakin vanhaa toimintatapaa. Kokeilemisesta syntyvä tunne avaa myös työntekijän ajattelua. On muistettava pitää tavoitteet ja muutostyö rajattuna, jotta muutos ei kasva liian suureksi. Kokeellisella toiminnalla on oltava toimintasuunnitelma, jotta työskentely on aktiivista ja suunnitelmallista. Tässä tapauksessa on mahdollista oppia omasta työskentelystä ja kehittyä. Mukana olevat toimijat vaikuttavat kehittämisideaan, tässä tapauksessa kyselyn avulla. Kehittämiprosessissa työntekijät tuovat itse esille ongelmaa, josta saadaan pohjaa kokeiltavalle idealle. Tämän jälkeen suunnitellaan uutta toimintatapaa ja viedään sitä toteutettavaksi. Kehittämistoiminta pohjautuu aina osallistujien kokemustiedon pohjalta saatuun kehittämisidean muotoiluun, yhteistoimintaan ja systemaattiseen testaukseen. (Muurinen & Lovio 2016 136–156.)

Kysely toteutettiin suunnitelman mukaisesti Webropolilla. Lähetimme kyselyn 17 vastaanottajalle, jotka työskentelivät ikääntyneiden asiakasohjauksessa ja avopalveluissa. Päädyimme lähettämään kyselyn kaikille, työtehtävistä riippumatta. Kaikkien työntekijöiden työtehtävät, eivät sisällä opinnäytetyössämme käsiteltäviä hakemuksia. Otimme siis tietoisin riskin näin tehdessämme. Kyselyyn vastasi yhdeksän henkilöä, ja todennäköisesti vastaajiksi valikoituivat juuri ne työntekijät, jotka käsittelevät niitä hakemuksia, joihin tämä opinnäytetyö painottuu. Kyselylomakkeemme ei ollut pitkä, ja vaikka arvio kyselyn kestosta kerrottiin esittelylomakkeessa, niin siitä huolimatta kaikki eivät vastanneet. Kyselyyn sai vastata viikon ajan, ja vastausaika ajoittui talviloma aikaan, sekin vaikutti vastausmäärään. Sen lisäksi työn resurssit vaikuttavat vastaajamäärään. Opinnäytetyön teossa on ollut huomattavaa hyötyä Johanan aiemmasta työskentelystä näiden asioiden parissa Kokkolan asiakasohjauksessa ja avopalveluissa.

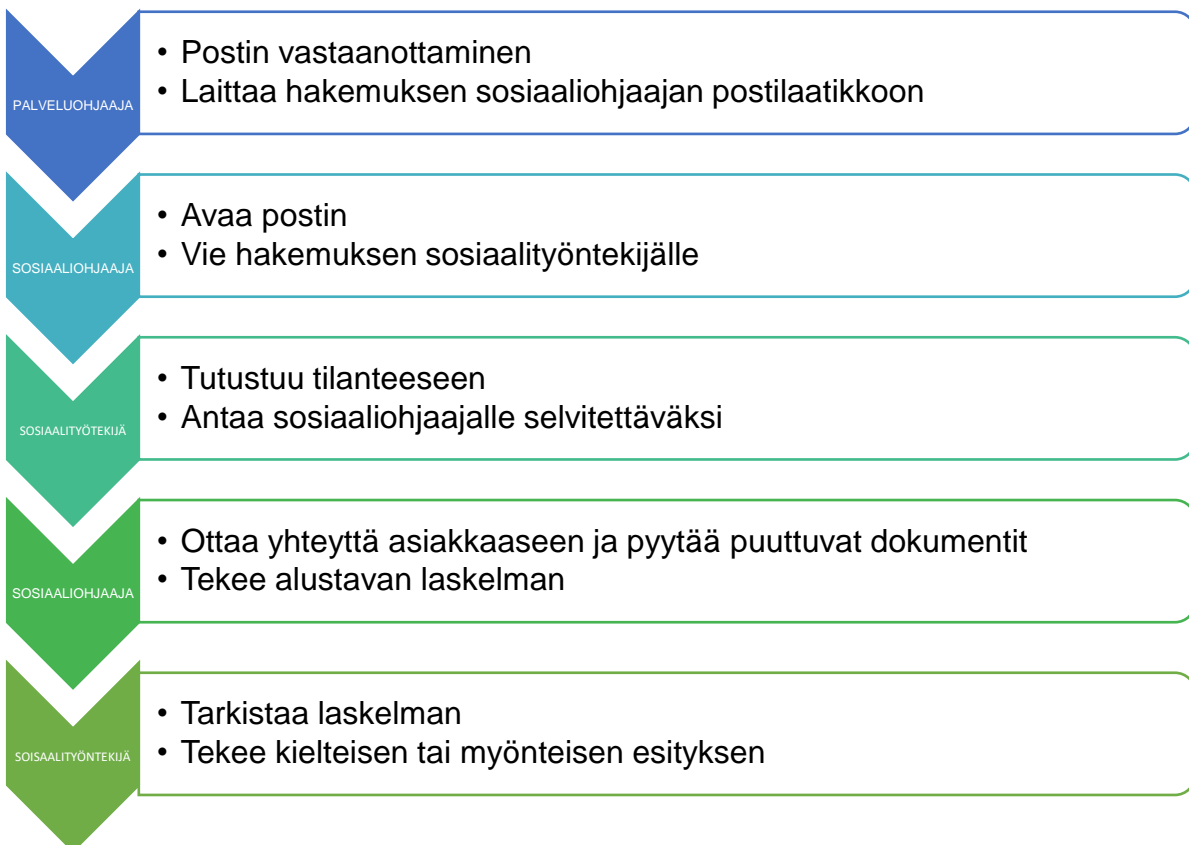
6 OPINNÄYTETYÖN KESKEINEN TULOS

Tässä luvussa kuvaamme keskeisen tuloksen. Avaamme nykyistä toimintatapaa sekä tuomme esiin työntekijöiden kokemuksen ja kehitysideat.

6.1 Nykyinen toimintatapa

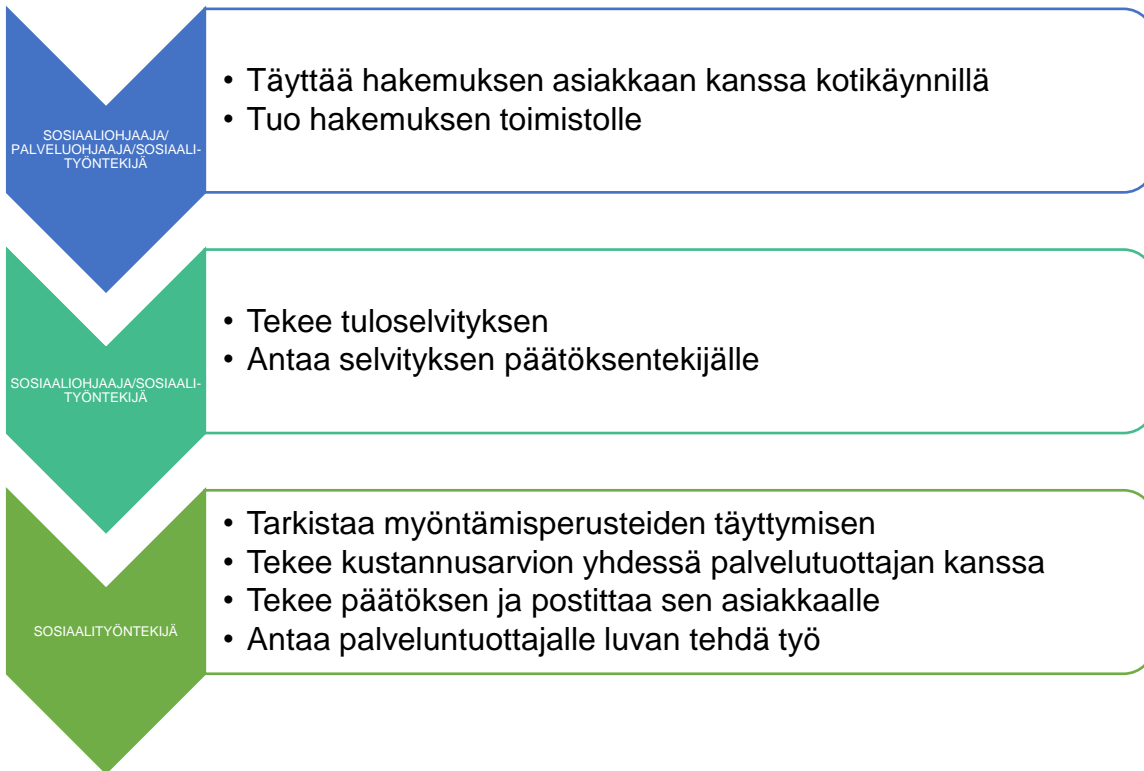
Nykyisen toimintamallin hakemuksen käsittelyprosessit eroavat toisistaan riippuen siitä, mistä hakemuksesta on kysymys. Alla olevissa kuvioissa kuvataan niitä nykyisiä hakemusprosesseja, joihin tässä opinnäytetyössä keskitytään.

ASIAKASMAKSUJEN ALENNUSHAKEMUS



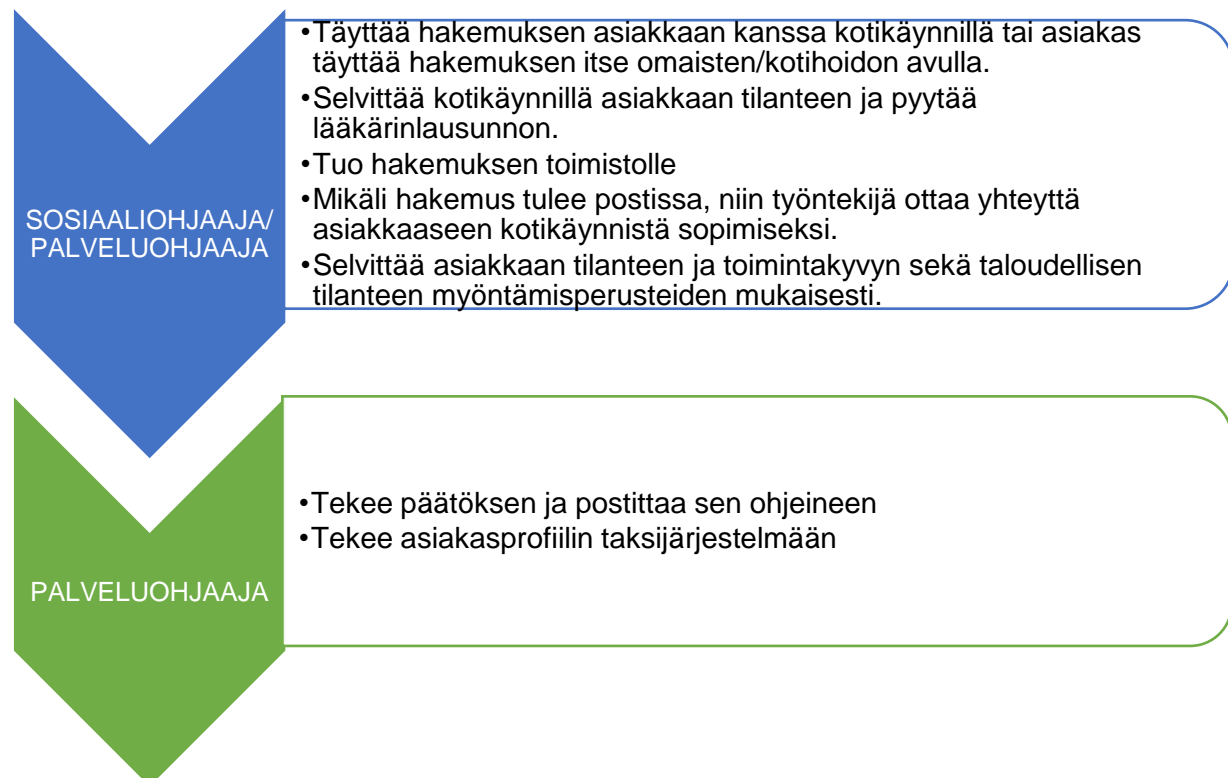
KUVIO 2. Asiakasmaksujen alennushakemusten nykyinen työprosessi

ASUNNONMUUTOSTYÖ



KUVIO 3. Asunnonmuutostyöhakemuksen nykyinen työprosessi

LIIKKUMISTA TUKEVA PALVELU



KUVIO 4. Liikkumista tukevan palvelun nykyinen työprosessi

6.2 Työntekijöiden kokemuksia ja keskeisten tulosten tarkastelua

Olemme tehneet SWOT-analyysin työntekijöiden vastausten perusteella. Kuvaamme myös tässä osiossa työntekijöiden kokemuksia. Olemme perehtyneet ennen analyysin tekemistä useita kertoja työntekijöiden kokemuksiin, jotta tulos olisi luotettava ja saisimme nostettua asiat oikein esille.

<p>Vahvuudet</p> <p>Yhteistyö moniammatillista.</p> <p>Työyhteisö on joustava.</p> <p>Asiakkaan etu otetaan huomioon/Osataan arvioida kiireellisyys</p> <p>Palvelut tunnetaan hyvin.</p>	<p>Heikkoudet</p> <p>Asiakas toimittaa pelkän hakemuksen ilman liitteitä.</p> <p>Hakemus käy usealla henkilöllä ennen päätöstä.</p> <p>Työkuorma ei jakaudu tasaisesti.</p> <p>Tehdään päällekkäistä työtä</p> <p>Turha kiirehtiminen käsittelyssä.</p> <p>Työprosessi ei ole selkeä kaikille</p>
<p>Mahdollisuudet</p> <p>Joustavuus.</p> <p>Selkeämpi työnjako.</p> <p>Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti hakemusten päätösasioissa.</p> <p>Tasaisempi työkuorma työntekijöille.</p> <p>Käsittelyjärjestys</p>	<p>Uhat</p> <p>Käsittely viivästyy puuttuvien liitteiden vuoksi.</p> <p>Hakemuksia tulee useista paikoista.</p> <p>Asiakkaiden ääni, joidenkin asiakkaiden hakemukset käsitellään nopeammin ja jotkut odottavat päätöstä pidempään.</p>

TAULUKKO 1. SWOT-analyysi työntekijöiden kokemuksista.

Vastauksissa nousi esille tämän hetken käsittelyn mallissa joustavuus, työntekijät ovat tottuneet tekemään työtään hyvin joustavasti, tilanteiden mukaan. Näemme sen olevan suuri vahvuus, sekä mahdollisuus työprosessissa. Palvelut tunnetaan hyvin, joka on äärimmäisen tärkeää. Hakemuksen käsittelyä saatetaan kiirehtiä, joskus tarpeettomastikin, vaikka mahdollisuus olisi käsittelyaikaa venyttääkin lain sallimissa rajoissa. Tämä tuo tarpeetonta kiirettä ja epätasa-arvoa työntekijöiden välille. Työntekijä kuvaa omaa kokemustaan hakemusten käsittelystä seuraavasti:

Mielestäni ikääntyneiden palveluissa pyritään usein etenemään kaikissa käsittelyasioissa asiakkaan etu etunenässä. Tämä aiheuttaa välillä sen, että kiirehditään toimimaan ja monia asia on samanaikaisesti kesken. Voisimme välillä muistaa, että hakemusten käsittelyajat ovat olemassa, ja niiden puitteissa voidaan toimia ilman hätäilyäkin, vaikka käyttäisimme hieman enemmän aikaa hakuprosessin alusta loppuun viemiseen. Kaiken ei tarvitse valmistua päivässä. Asiakkaat on totutettu siihen, että kaikki tehdään heti, vaikka tilanne saattaa olla yhtä hyvä, vaikka käsittelyn ohjelmoisi niin että se on viikon tai kahden sisällä tehty. Selkeyttäisi työn organisointia, kun voidaan keskittää tiettyjä asioita jollekin päiville ja hoitaa niitä kerralla enemmän.

Kyselyssä nousi esille myös yhteistyön toimivuus ja moniammatillinen työote hakemusprosessiakin tarkastellen. Jokainen asiakas, joka haluaa ja tarvitsee jotain palvelua, saa luultavasti jotakin kautta hakemuksen tehtyä. Eräs työntekijä kokee sen, että hakemuksia voi lähettää useampaa kanavan kautta seuraavalla tavalla.

Se, että hakemuksia tulee eri kanavia pitkin, ei ole työntekijöille kovin selkeää tai aina mukavaa, mutta tämä saattaa olla asiakkaille eduksi, sillä aina esim. sähköisen hakemuksen teko ei onnistu.

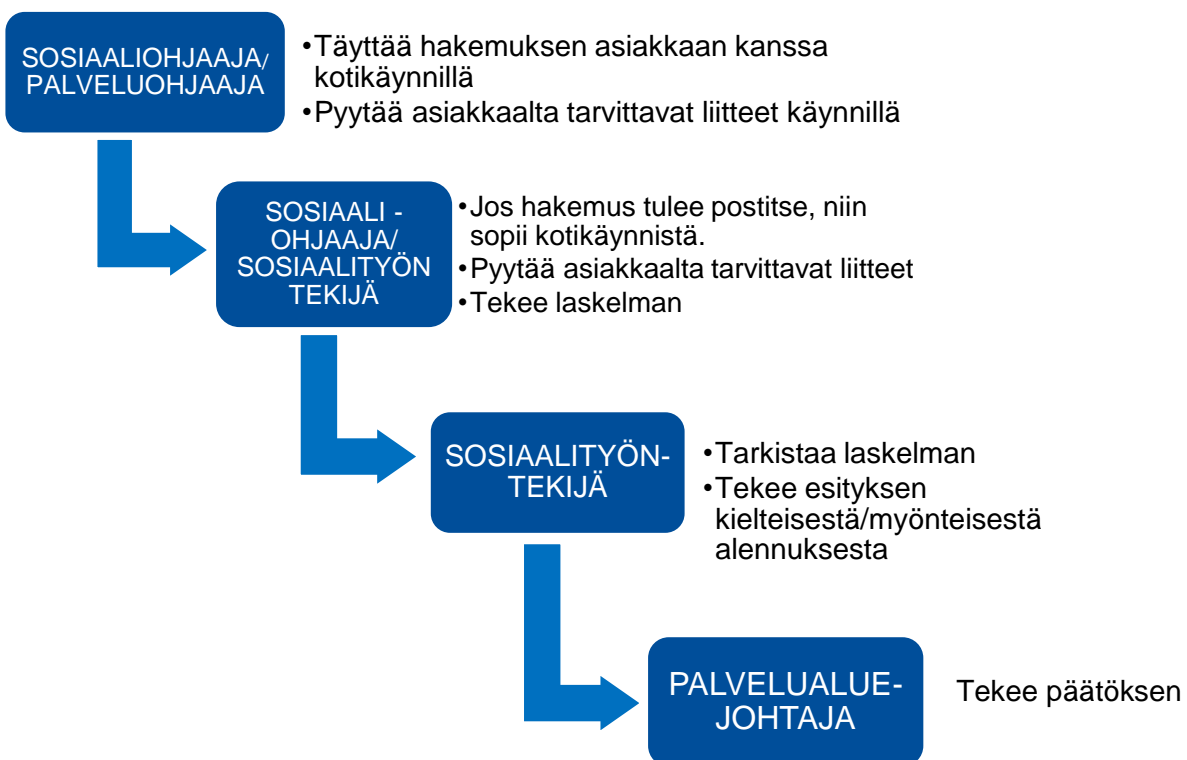
Mahdollisuutena nähtiin laajempi yhteistyön kehittäminen eri Soiten toimijoiden välillä. Tiedonjaon tulisi olla helpompaa, jos esimerkiksi muistihoitaja on käynyt asiakkaan luona kotikäynnillä kartoittamassa tilannetta. Tietoa tulisi voida jatko käyttää seuraavan yhteydenoton tai hakemuksen tullessa. Työntekijät kuvasivat prosessin heikkouksia ja uhkia epäselvällä toimintatavalla. Koettiin, että hakemuksiin tarvittavia liitteitä ei toimitettu oikein, eikä tarvittavassa ajassa ja tästä syystä myös käsittely voi viivästyä turhaan. Myös kokemus päällekkäisestä ja turhasta työstä työprosessin aikana nousi esiin useammassa kommentissa. Eräs työntekijä kuvailee asiaa seuraavasti:

Palvelutarpeen arvioinnissa olisi myös pystyttävä hyödyntämään enemmän yhteistyötä eri ammattiryhmien välillä. Mikäli esim. muistihoitaja on tehnyt juuri asiakkaan luokse kotikäynnin, onko tarpeen lähteä kartoittamaan kotiin tilannetta enää hakemuksen käsittelijän toimesta, jos haetaan esim. kuljetuspalvelua. Tämä on mielestäni päällekkäistä työtä ja resurssien haaskausta.

6.3 Uusi malli hakemusten käsittelyyn

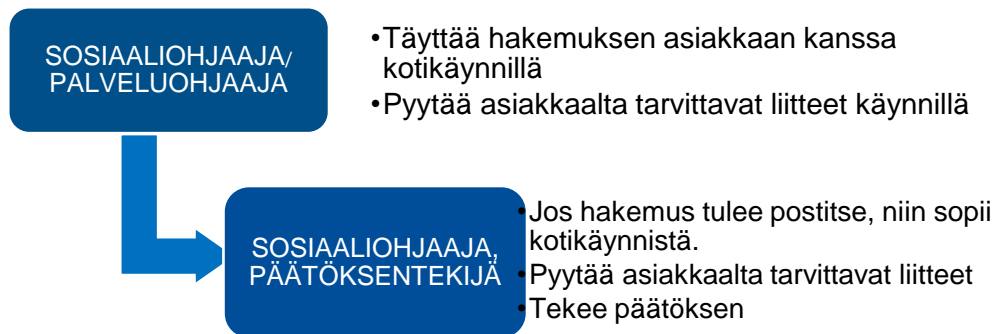
Olemme ideoineet työntekijöiden kokemuksia ja kehitysideoita hyväksi käyttäen uuden toimintamallin kulun seuraavasti:

Asiakasmaksujen alennushakemuksen työprosessi



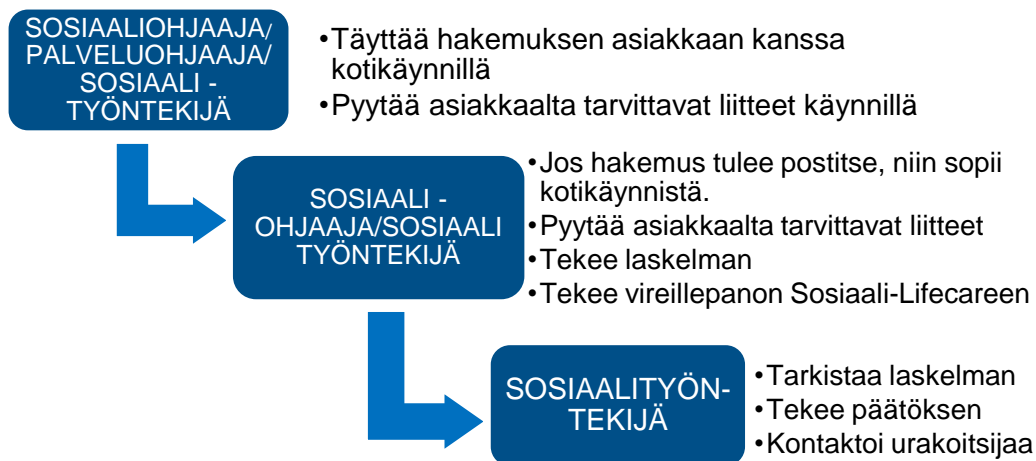
KUVIO 5. Asiakasmaksujen alennushakemuksen uusi työprosessi

Liikkumista tukevan palvelun hakemuksen työprosessi



KUVIO 6. Liikkumista tukevan palvelun hakemuksen uusi työprosessi

Asunnonmuutostyöhakemuksen työprosessi



KUVIO 7. Asunnonmuutostyöhakemuksen uusi työ prosessi

Uudessa mallissa kaikki sosiaaliohjaajat ja palveluohjaajat täyttävät hakemuksia kotikäynneillä tai puhelimesta. Kun asiakas haluaa hakea jotain palvelua, kotikäynnillä täytetään hakemus ja huolehditaan siitä, että asiakkaalla on lista niistä liitteistä, joita asiakas hakemuksensa liitteeksi tarvitsee, jos hänellä ei ole kotikäynnin aikana niitä mahdollisuutta työntekijälle mukaan antaa. Myös liitteiden palautusosoite on syytä jättää asiakkaalle. Mikäli hake-

mus tulee puhelimitse, sosiaaliohjaaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja sopii tarvittaessa kotikäynnistä. Kotikäynti on tärkeä asiakkaan todellisen tilanteen arvioinnin vuoksi ja esimerkiksi asunnonmuutostyö hakemuksen ollessa kyseessä on saatava todellinen kuva paikasta ja asiasta, johon muutosta tarvitaan.

7 LUOTETTAVUUS JA ETIIKKA

Kaiken tieteellisen toiminnan keskiössä on tutkimusetiikka. Tutkijan tulee noudattaa eettisiä periaatteita. Tutkimusetiikka on lähtöisin hoitotieteestä ja se ohjaa myös muiden tutkimuksen tekijöitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–129).

Laadullinen tutkimus, joka on narratiivinen ja perustuu havainnointiaineistoon edellyttää ymmärrystä ja yhteistyötä tutkijan ja osallistujien välillä siten, että kyselyihin ja havaintoihin perustuvat tekstit ovat keskinäisiä, kontekstuaalisia ja arvosidonnaisia. Uskottavuus käsittelee tutkimuksen painopistettä ja viittaa siihen, kuinka hyvin tiedot ja analyysiprosessit vastaavat aiottua muutoskohdetta. Ensimmäinen uskottavuutta koskeva kysymys nousee esiin, kun päätetään tutkittavasta asiasta, kontekstin valinnasta, osallistujista ja lähestymistavasta tietojen keräämiseen. (Graneheim & Lundman 2003, 109–110).

Ensimmäinen eettinen päätös on tutkimusta aloittaessa aiheen valinta. Aihetta miettittäessä tulee ottaa huomioon yhteiskunnallinen merkitys sekä vaikutukset tutkimuksen osallisille. Keskeinen osa aiheen valintaa on tutkimuksen näkökulma. (Sarajärvi ym. 2018, 125–129). Tutkimuksemme aihe ei ole eettisesti herkkä, koska siinä ei kysytä kokemuksia aroista aiheista. Tutkimusaiheemme on työelämälähtöinen.

Tässä opinnäytetyössä etiikalla tarkoitetaan asiakkaiden yhdenvertaisuuden kunnioittamista, joka ilmenee työntekijöiden sitoutumisena toteuttaa kehitettyä työprosessia. Toinen asia, johon kiinnitämme huomiota on se, että työntekijöiden työkuorma jakautuisi tasaisemmin. Kolmanneksi pidämme huolta siitä, että huolehdimme tietosuojasta ja yksityisyydestä. Se pitää sisällään tutkimusaineiston suojaamisen ja luottamuksen, tutkimusaineiston säilytyksen tai hävittämisen ja yksityisyyden suojan opinnäytetyössä.

Luotettavuus käsittelee tutkimuksen painopistettä ja se viittaa siihen, kuinka hyvin tiedot ja analysointi vastaavat lopputulosta. Ensimmäinen tutkimuksen luotettavuutta koskeva kysymys nousee esiin silloin, kun päätetään mihin tutkimus painottuu, kontekstin valinnasta, osallistujista ja lähestymistavasta tietojen keräämiseen. Erilaista kokemusta omaavien osallistujien valinta antaa mahdollisuuden katsoa tutkimuskysymystä eri näkökulmista. (Aaltio & Puusa 2011, 153–156).

Ennen kyselylomakkeen antamista työntekijöille kerrottiin miten heidän vastauksiaan tullaan käyttämään. Kysely tehtiin työntekijöille, joiden ammatillinen rooli liittyy tähän asiaan. Työntekijät saivat vastata kysymyksiimme anonyymisti ja käsittelimme vastauksia kokonaisuutena. Anonyymi käsittely tarkoittaa sitä, että emme kysy lomakkeessa vastaajan nimeä. Lopullisesta analyysistä ei näin ollen voi tunnistaa muiden vastauksia. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista. Saamiamme vastauksia säilytämme koulun pilvipalvelussa salasanoilla suojattuna ja myös Webropol-alustalle kirjaudumme Centria-ammattikorkeakoulun sivuston kautta. Tutkimuksessa noudatimme avoimuutta ja vastuullisuutta. Teemme dokumentoinnin huolellisesti.

Opinnäytetyössämme kunnioitamme toisten työtä ja tutkimuksia oikeilla lähdeviittauksilla ja lähdeluettelon tekemisellä. Lähdekritiikki on tärkeä osa opinnäytetyömme kirjoittamista. Olemme kiinnittäneet huomiota myös lähteen ikään ja alkuperään sekä kirjoittajaan ja julkaisijaan. Sosiaalialan kompetensseissa tuodaan esille sosiaalialan eettisestä osaamisesta, josta haluamme nostaa lisäksi esille oman ihmiskäsityksemme tuntemisen ja arvomaailman merkityksen asiakastyötä tehdessämme.

8 POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksemme oli kartoittaa tämänhetkinen toimintamalli eli miten tulevat hakemukset käsitellään ja kuinka hakemus kulkee prosessin läpi. Tarkoituksena oli, että hakemukset eivät kasaannu yhden työntekijän työtehtäviksi, vaan työn kuormittavuutta saisi jaettua helpommin.

Tässä opinnäytetyössä toimintaympäristön muodostivat Soiten ikääntyneiden palveluiden asiakasohjaus ja avopalvelut. Keskeisenä tavoitteena asiakasohjaus ja avopalveluilla on turvata toimintakykyinen ja turvallinen ikääntyminen sekä ohjata kuntouttaviin palveluihin.

Opinnäytetyössämme onnistuimme selkeyttämään työprosessia hakemusten käsittelyssä. Teimme uudet hakemusten käsittelymallit helpottamaan työntekijöiden työskentelyä. Uusia malleja voidaan hyödyntää myös perehdytyksessä.

Tämän opinnäytetyön prosessin kokonaisvaltainen pohdinta on osa opinnäytetyötä. Tässä luvussa tarkastelemme tutkimuksemme keskeisiä tuloksia. Lisäksi tuomme esiin prosessin aikana esiin tulleita eettisiä havaintoja ja pohdimme opinnäytetyömme luotettavuutta. Lopuksi pohdimme ammatillista kasvuamme peilaten sosiaalialan kompetensseihin.

8.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme alkutaival oli haastavaa. Tutkimussuunnitelman valmiiksi saattamiseen meillä meni noin puoli vuotta. Tutkimussuunnitelman valmistuttua asiat on edenneet nopeasti, ja olemme saaneet toteuttaa visioamme oman aikataulumme mukaisesti.

Alunperäinen ajatus opinnäytetyöllemme oli, että voimme tehdä kyselyn nykyisestä toimintamallista, ja sen jälkeen ideoimme uuden toimintatavan, jota työntekijät saisivat kokeilla. Tämän jälkeen olimme suunnitelleet vielä korjaavamme mallia työntekijöiden kokemusten perusteella. Tämä jäi toteuttamatta koska, aikataulu tällä opinnäytetyölle oli tiukka. Toisaalta voidaan ajatella, että työ sellaisenaan olisi ollut liian laaja tässä opinnäytetyössä toteutettavaksi.

Asioiden muuttaminen työyhteisöissä on hedelmällisempää silloin, kun työntekijät itse osallistuvat kehittämistoimintaan ja pohtivat ongelmaa. Jos ratkaisut tuodaan suoraan ulkopuolelta, se voi aiheuttaa muutosvastarintaa. Tässä opinnäytetyössä olemme keskittyneet uuden mallin osalta siihen, että karsitaan turhia ja aikaa vieviä päällekkäisiä toimintoja hakemusten käsittelyssä. Ikääntyneet ovat haavoittuvassa asemassa, ja usein eivät pysty puolustamaan itseään tarvittaessakaan. Ikääntyneiden puolustaminen jää usein työntekijöiden vastuulle. Osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä toi kokemustaan esille liittyen yhdenvertaisuuteen hakemusten käsittelyajoissa. Heidän kokemuksessaan tuli ilmi etteivät käsittelyajat ole kaikille yhdenvertaisia. Mitään selkeää syytä tähän kyselyssä ei noussut, jos ei huomioon oteta sitä, että osalla oli kokemus siitä, etteivät työt aina jakaudu tasaisesti, mikä voi selkeästi aiheuttaa vaihtelua käsittelyajoissa. Yhdenvertaisuuden toteutuminen on täysin työntekijöiden valvonnassa, johon tulee panostaa. Kansallisesti kehitetystä KAAPO-mallista löysimme työn pohjaksi ehdotuksen osallistaa työntekijöitä uuden mallin suunnittelussa. Koemme, että suunnitteluvaiheessa meidän olisi pitänyt osallistaa enemmän työntekijöitä. Nyt osallistaminen jäi kyselyn varaan.

Opinnäytetyön teossa on ollut huomattavaa hyötyä Johannan aiemmasta työskentelystä näiden asioiden parissa Kokkolan asiakasohjauksessa ja avopalveluissa. Se antoi meille selkeän näkemyksen siitä, millainen työprosessi on nyt ja lisäksi muiden työntekijöiden tunteminen mahdollisti rakentavan vuoropuhelun hakemusten käsittelyprosessin kaipaamista muutoksista.

On huomioitavaa, että tässä toimintatutkimuksessa on paneuduttu Soiten ikääntyneiden palveluihin ja juuri kyseiseen yksikköön. Opinnäytetyömme tuloksia ei voi yleistää. Tiedotamme, että jokainen hakemuksia käsittelevä yksikkö on luonut omat toimintamallinsa hakemusten käsittelylle lain ja asetusten puitteissa.

Pelkkä työntekijän omakohtainen kokemus ja arki ajattelu eivät aina tarjoa välttämättä riittävän laaja-alaista ymmärrystä ongelmasta ja uusista ratkaisuista. Tuolloin vaarana on se, että jäädytään vallitsevien käytänteiden rajoihin. (Suojanen 2004.)

Väestön ikärakenteen muutosennusteen mukaan ikääntyneen asiakaskunnan määrä tulee lisääntymään runsaasti, joka tulee aiheuttamaan paljon painetta työntekijöille. Tällä hetkellä on ensiarvoisen tärkeää tarkastella kriittisesti työprosesseja ja kehittää niitä tehokkaammiksi, jotta pystytään vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin.

8.2 Jatkotutkimushaasteet ja tulosten hyödynnettävyys

Tätä opinnäytetyötä tehdessä korostui selvästi organisaation tunteminen sekä työelämäyhteyden hyvä vuorovaikutus työtä tehdessä. Uutta toimintamallia tulisi jatkossa kehittää kokeilun jälkeen. Toivomme, että tämä työ madaltaa kynnystä lähteä rohkeasti kokeilemaan uutta toimintamallia. Tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää esimerkiksi uusien työnkuvien luomisessa sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä hakemusten käsittelyyn.

Olemme esitelleet tätä työtä opinnäytetyömme työelämäohjaajalle palvelualue esimies Heidi Lindqvistille sekä ikääntyneiden palveluiden sosiaalityöntekijä Kaarisan Salolle. Työstä saamamme palaute on ollut positiivista, ja he näkevät selvästi uuden mallin tullessaan tuoman hyödyn sekä mahdollisuuden mallin jatkojalostamiselle tarvittaessa.

8.3 Oma ammatillinen kasvu

Olemme kehittäneet ammattitaitoamme valtavasti tämän opinnäytetyön aikana ja oppineet paljon. Koemme pitkän opinnäytetyö prosessin kumminkin hyvänä, sillä olemme saaneet pohtia ja kerrata asioita moneen kertaan. Olemme tutustuneet laajasti ikääntyneiden palvelutarjontaan valtakunnallisesti sekä siihen liittyvään palvelujärjestelmään. Nämä asiat ovat tuoneet suurta lisäarvoa osaamisellemme sekä ymmärryksellemme. Koemme myös kehitysmyönteisyyden tarttuneen meille työmme ansiosta. Ajatellen tulevia töitämme on kehitysmyönteisyys todella arvokas työkalu jatkuvasti muuttuvalla työkentällämme. Sosiaalialan kompetensseihin peilattaessa koemme, että työmme aikana jokainen kompetenssi on tullut käyttöön työskennellessämme työmme parissa. Tämän työn aikana suurena kantavana voimana on ollut yhdenvertaisuuden edistäminen, joka näkyy läpi työn suurena arvona luoden ikääntyneille toimivampaa palveluiden saantia. Tämän asian luulemme juurtuneen meille toimiessamme sosionomina tulevaisuudessa yhä moninaisemman asiakaskunnan parissa.

Pitkä opinnäytetyöprosessi on vaatinut opettelemaan omaa johtamistaan ja toiminnansuunnittelua pitemmälle aikavälille ja myös tärkeänä nostona haluamme tuoda esille keskeneräisyyden sietämisen. Tässä työssä se on korostunut. Yleensä asiakkaiden kanssa työskennellessä prosessit voivat kestää pitkään ja keskeneräisyyttä on opittava sietämään, joten olemme tämänkin olleen hyvää opetusta meille.

Reflektoinnin taito on juurtunut jo opintojen aikana meille hyvin. Olemme prosessin aikana kerenneet reflektoida toimintaamme useasti ja kriittisestikin. Osaamme molemmat tuoda esiin kehitettäviä kohteita ja lähteä muuttamaan niitä. Työskentely opinnäytetyöprosessin kanssa samaan aikaan on hidastanut opinnäytetyömme valmistumista. Emme täysin päässeet siihen aikatauluun johon aluksi pyrimme. Se johtui siitä, että meille molemmille työssäkäyminen kiilasi opinnäytetyön edelle. Meidän mielestämme kiinnittyminen työelämään on hyvin arvokas asia ja tuonut lisäarvoa ja näkökantoja työllemme. Olemme oppineet prosessin aikana laajasti asiakastyöstä. Käydessämme vuoropuhelua asiakkaiden kanssa, joudumme jatkuvasti arvioimaan hyvinvoinnin suoja- ja riskitekijöitä, joita ammatissamme meidän tulee osata huomata. Tämän työn kautta osaamme suunnitella asiakkaille paremmin toimivimmat henkilökohtaiset polut kuntoutuksen ja palvelujärjestelmän näkökulmasta. Ammatillista kasvua on tapahtunut paljon ennen, kuin olemme päässeet valmistumaan sosionomiksi.

Olemme työskennelleet monien hyvin erilaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien parissa, ja olemme sen kautta päässeet näkemään myös elämän varjopuolia ikääntyneiden arjessa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus näkyy todella vahvasti työssä, ja se vaatii paljon suostuttelutaitoja ammattilaiselta.

LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. *Laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelun erityiskysymyksiä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus*. Teoksessa: A. Puusa & P. Juuti (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat – perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Helsinki: JTO, 153–166.
- Graneheim, U.H. & Lundman, B. 2003. *Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures, and measures to achieve trustworthiness*. Teoksessa: Winter, R & Munn-Giddings, C. 2001. *A handbook for Action Research in Health and Social Care*. London: Routledge, 105–112.
- Heikkinen, H. & Jyrkämä, J. 1999. *Mitä on toimintatutkimus*. Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R & Moilanen, P (toim.) *Siinä tutkija missä tekijä: toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja*. Jyväskylä: Atena Kustannus.
- Heikkinen, H., Kaukko, M., Salo, P. 2023. *Toimintatutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 1997. *Tutki ja kirjoita*. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Ikäneuvo. 2018. *Käsikirja neuvonnan ja asiakasohjauksen suunnitteluun*. Saatavissa: <https://dokumen.tips/documents/ikneuvo-ksikirja-a4-final-visio-arvot-ja-strategiset-tavoitteet-kaapo-toimintamallin.html?page=1>. Viitattu 15.12.2023
- Juuti, P. & Puusa, A. *Laadullisen aineiston analysointi*. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. 2020. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus, 141–201.
- Puusa, A. *Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin*. Teoksessa: Puusa, A & Juuti, P. 2020. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus, 145–156.
- Juuti, P. & Puusa, A. *Toimintatutkimus sekä toimintaa että tutkimusta*. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. 2020. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus, 267–281.
- Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/toimintatutkimus/>. Viitattu 5.12.2023.
- Lahti, P. 2023. *Ikääntynyt, iäkäs vai vanha? Mielenterveystalo*. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/ik%C3%A4%C3%A4ntynyt-i%C3%A4k%C3%A4s-vai-vanha>. Viitattu 20.9.2023.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista*. 28.12.2012/980. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>. Viitattu 5.6.2023.

Muurinen, H. & Lovio I. *Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana*. Teoksessa: Satka, S, Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L., Muurinen, H. (toim.) *Käytäntötutkimuksen taito* 2016. Heikki Waris -Instituutti ja Mathilda Wrede institutet. Unigrafia.

Oikeusministeriö. Saatavissa: <https://yhdenvertaisuus.fi/etusivu>. Viitattu 11.1.2024.

Payne, M. (2000). *The politics of case management and social work*. International Journal of Social Welfare, 9(2), 82–91. Saatavissa: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-2397.00114>. Viitattu 9.3.2024.

Peltola, J. 2016. *läkkään henkilön osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet sosiaalihuollon palveluprosessissa*. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Saatavissa: https://www.utu-pub.fi/bitstream/handle/10024/125385/gradu_Peltonen_Jonna.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 28.1.2024.

Perttola, L. 2019. *Kynnyksen yli: Julkisoikeudellinen tutkimus vanhuspalvelujen saamisen edellytyksistä*. Artikkeliväitöskirja. Acta Wasaensia, 437. Vaasan yliopisto. Saatavissa: <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10041/978-952-476-896-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 27.1. 2024

Ristolainen, H., Tiilikainen, E., & Rissanen, S. (2019). Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. *Gerontologia*, 32(4), 252–274. Saatavissa: ristolainen_ym_asiakaslahtoinen_palveluohjaus.pdf (tuni.fi) Viitattu 9.3.2024.

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E., Hujala, A. 2020. *Asiakaslähtöinen palveluohjaus*. Teoksessa: Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Saatavissa: <978-952-359-022-9.pdf> (tuni.fi). Viitattu 9.3.2024.

Soite. 2022. *Arvioinnin, hoidon ja kuntoutuksen sekä ohjauksen yhdenvertaisuuden toteuttaminen potilas- ja asiakastyössä*. Saatavissa: <https://soite.fi/wp-content/uploads/2022/08/yhdenvertaisuussuunnitelma.pdf>. Viitattu 10.3.2024.

Soite 2024. *Palveluohjaajan toimenkuva*.

Soitenet 2023. *Asiakasohjaus ja avopalvelut*. Powerpoint-esitys.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P45>. Viitattu 11.3.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024a. *Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelun turvaamiseksi 2024–2027*. Saatavissa: <https://stm.fi/tapahtumat/2024-02-28/laatusuositus-aktiivisen-ja-toimintakykyisen-ikaantymisen-ja-kestavien-palvelujen-turvaamiseksi-2024-2027-julkaisuwebinaari>. Viitattu 6.3.2024.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024b. *Terveysten edistämisen määräraha*. Päivitetty 12.3.2024. Saatavissa: <https://stm.fi/rahoitus-ja-avustukset/terveyden-edistamisen-maararahat>. Viitattu 23.3.2024.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2017. *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Julkaisu 2017:5. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf. Viitattu: 12.12.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. *Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030*. Julkaisu. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162462/STM_2020_31_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu: 5.6.2023.

Suojanen, U. 2004. *Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä*. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>. Viitattu 24.3.2024.

Suomen perustuslaki. 11.6.199/731. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 12.3.2023.

Tilastokeskus. 2005. *Eurooppa eläköityy eri tahtiin*. Saatavissa: https://www.stat.fi/tup/tietotrendit/tt_01_05_nieminen.html. Viitattu 1.10.2023.

Tilastokeskus. 2022. *Väestöennuste*. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/vaenn/2021/vaenn_2021_2021-09-30_tie_001_fi.html. Viitattu 19.3.2024.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 8. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, T. & Huikkola, T. 2023. *Strategiakirja: 25 työkalua*. Helsinki: Alma Talent.

Yhdenvertaisuuslaki. 1325/2014. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Viitattu 22.1.2024.



06 022 4

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Tutkimuslupahakemus

Hakijan nimi:

Sanni Krogerus

Osoite:

Sokojantie 59, 67700 Kokkola

Puhelin:

044 081 4790

Sähköpostiosoite:

sanni.krogerus@centria.fi

Hakijan nimi:

Johanna Soilu

Osoite:

Snellmaninkatu 29 as 9, 67100 Kokkola

Puhelin:

044 965 0337

Sähköpostiosoite:

johanna.soilu@centria.fi

Tutkimuksen ohjaajan nimi ja yhteystiedot:

Anne Saarela 040 596 7288

anne.saarela@centria.fi

Yhteyshenkilö Soitessa:

Heidi Lindqvist p. 040 - 806 5958

Tutkimuksen/opinnäytetyön/projektityön nimi:

Työprosessi hakemusten käsittelyyn ikääntyneiden palveluissa

Tutkimus on:

opinnäytetyö, AMK opinnäytetyö, ylempi AMK pro gradu -tutkielma

väitöskirja muu, mikä:

Tutkimuksen ohjaaja hyväksynyt tutkimussuunnitelman (pvm): 02.02.2024

Tutkimuksen tarkoitus:

Tarkoituksemme on kartoittaa tämänhetkinen toimintamalli, miten tulevat hakemukset käsitellään ja kuinka hakemus kulkee prosessin läpi. Tarkoituksena että hakemukset eivät kasaannu yhden työntekijän työtehtäviksi, vaan työnkuormittavuutta saisi jaettua helpommin.

Tutkimuksen tavoitteet:

Tämän opinnäytetyön ensimmäinen tavoite on taata hakijoille yhdenvertainen odotusaika hakemusten käsittelyä ja päätöstä odottaessa. Toisena tavoitteena on vähentää päällekkäisyyttä ja turhua työtä, jolloin olemassa olevat resurssit saadaan käyttöön tehokkaasti ikääntyneiden palveluissa. Myös työn kuormittavuus jakautuu silloin tasaisesti.

Tämän opinnäytetyön omaksi tavoitteeksemme asetamme sen, että saamme ymmärrystä ja osaamista työprosessista liittyen ikääntyneiden hakemuksiin.

Tutkimustehtävät:

Tehtävänämmä on ideoida uusi yhdenvertaisempi toimintamalli hakemusten käsittelyyn, yhdessä työntekijöiden kanssa.

Tutkimuskysymykset:

Mitkä ovat tämänhetkisen työprosessin ongelmakohdat?

Millainen on sujuva työprosessi asiakasnäkökulmaa ajatellen?

Aineiston keruu ja analyysi:

Tutkimusaineisto kerätään ikääntyneiden asiakasohjuksen ja avopalveluidentyöntekijöiltä, heille lähetettävällä sähköpostilla. Sähköposti sisältää Webpropol linkin. Kysely suoritetaan anonyymisti. Saadusta aineistosta tehdään SWOT-analyysi.

Kokkola 05.02.2024

Paikka ja päiväys



Sanni Krogerus

Hakijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Kokkola 05.02.2024

Paikka ja päiväys



Johanna Soilu

Hakijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liitteet

- 1) Tutkimussuunnitelma
- 2) Kysely/haastattelulomake
- 3) Tiedote tutkimukseen osallistujalle
- 4) Tutkimukseen osallistujan suostumuslomake (mikäli tutkimukseen osallistuu potilaita)
- 5) Saatekirje

Puollan tutkimuslupaa:

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Luvan myöntäminen

- Tutkimuslupa myönnetään hakemuksen mukaisesti
- Hakemus palautetaan korjattavaksi seuraavin muutoksin
- Tutkimuslupaa ei myönnetty

Päiväys

7.2.2024


Allekirjoitus ja nimenselvennys

- Johtajaylihoitaja Sosiaalijohtaja Johtajaylilääkäri

Uusi työprosessi hakemusten käsittelyyn

Tiedote osallistujalle

08.02.2024

Hyvä vastaanottaja

Olemme Centria ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Sanni Krogerus ja Johanna Soilu Ylivieskan kampukselta. Teemme opinnäytetyötä liittyen hakemusten käsittelyyn ikääntyneiden palveluissa. Tarkoituksemme on kartoittaa tämänhetkinen toimintamalli, miten tulevat hakemukset käsitellään ja kuinka hakemus kulkee prosessin läpi. Opinnäytetyön avulla luomme uuden toimintamallin hakemusten käsittelyyn, jonka sitten esitämme teille kyselyn vastaanotaneille työntekijöille. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Anne Saarela Centria ammattikorkeakoulusta.

Pyydämme sinua osallistumaan kyselyyn, johon vastaaminen vie maksimissaan 5–10 minuuttia. Kyselyn toteuttamiseen on saatu asianmukainen lupa sosiaalijohtaja Tarja Nybacka-Oikariselta. Pyydämme sinua vastaamaan kyselyyn viikon kuluessa.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi, milloin vain. Ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää opinnäytetyössä, mikäli muuta ei sovita. Aineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti.

Opinnäytetyön valmistuttua aineistoa voidaan mahdollisesti käyttää uudelleen tai avata jatkokäyttöä varten. Aineistosta ei voi tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

Pyydämme ottamaan yhteyttä, mikäli sinulla on jotain kysyttävää liittyen kyselylomakkeeseen tai opinnäytetyöhön.

Kyselylomake löytyy osoitteesta <https://link.webpolsurveys.com/S/ECB09CB5B89115B1>

Vastauksestasi etukäteen kiittäen,

Sanni ja Johanna

sanni.krogerus@centria.fi ja johanna.soilu@centria.fi

Hakemusten käsittely ikääntyneiden palveluissa

1. Kauanko olet työskennellyt ikääntyneiden palveluissa?

- 0-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- yli 6-vuotta

2. Mitä kautta hakemuksia tulee sinulle?

- Postitse
- Puhelimitse
- Asiakkaan tuoma hakemus suoraan toimistolle
- Työntekijä tuonut hakemuksia toimistolle
- Yhteistyötaho/omainen toimittanut hakemuksen

3. Miten käsittelet hakemuksia? (voit valita kaikki vaihtoehdot jotka kuvaavat työtäsi)

- Täytän hakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa
- Täytän hakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa, sekä käsittelen niitä
- Täytän hakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa, käsittelen niitä sekä teen päätöksiä
- Teen päätöksiä

Kysymykset tutkimukseen

Käytämme tässä tutkimuksessa SWOT-analyysiä, jonka avulla kartoitamme hakemusten käsittelyn nykyistä toimintamallia ikääntyneiden palveluissa. Analyysissä kartoitetaan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Valitse seuraavassa osiossa, mikä parhaiten kuvaa esitettyä väittämää.

5. Ehdotuksesi hakemusten käsittelyn toimintamallin muuttamisesta. Mikä voisi olla toisin? *

6. Muut asiat, jotka haluaisit meidän huomioivan *

Lähetä

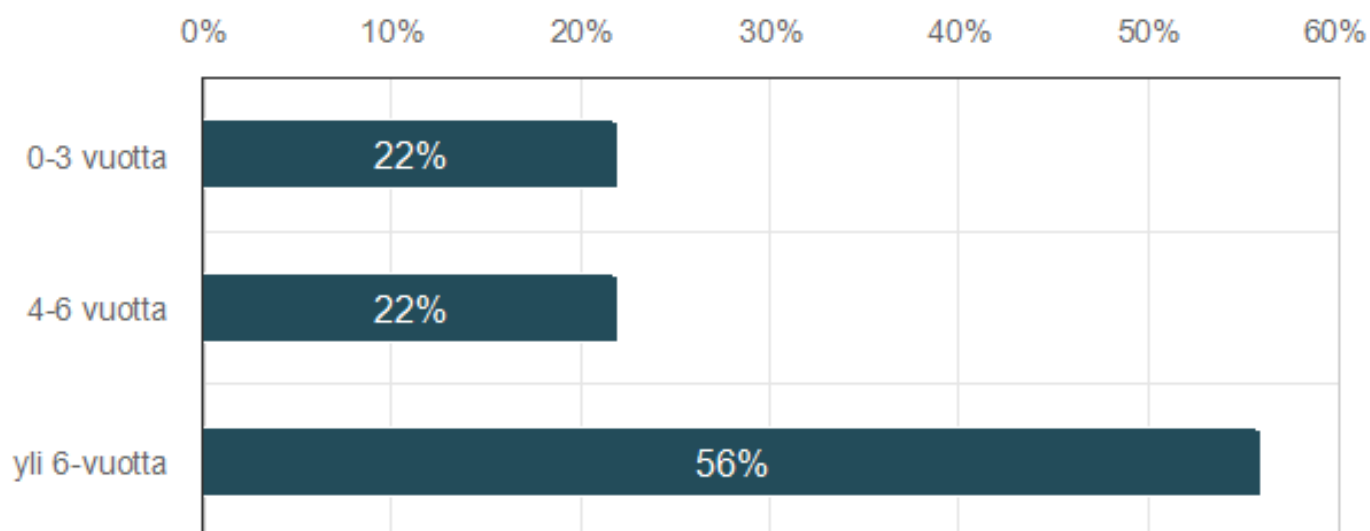
Perusraportti

Hakemusten käsittely ikääntyneiden palveluissa

Vastaajien kokonaismäärä: 9

Kauanko olet työskennellyt Soiten asiakasohjauksessa ja avopalveluissa?

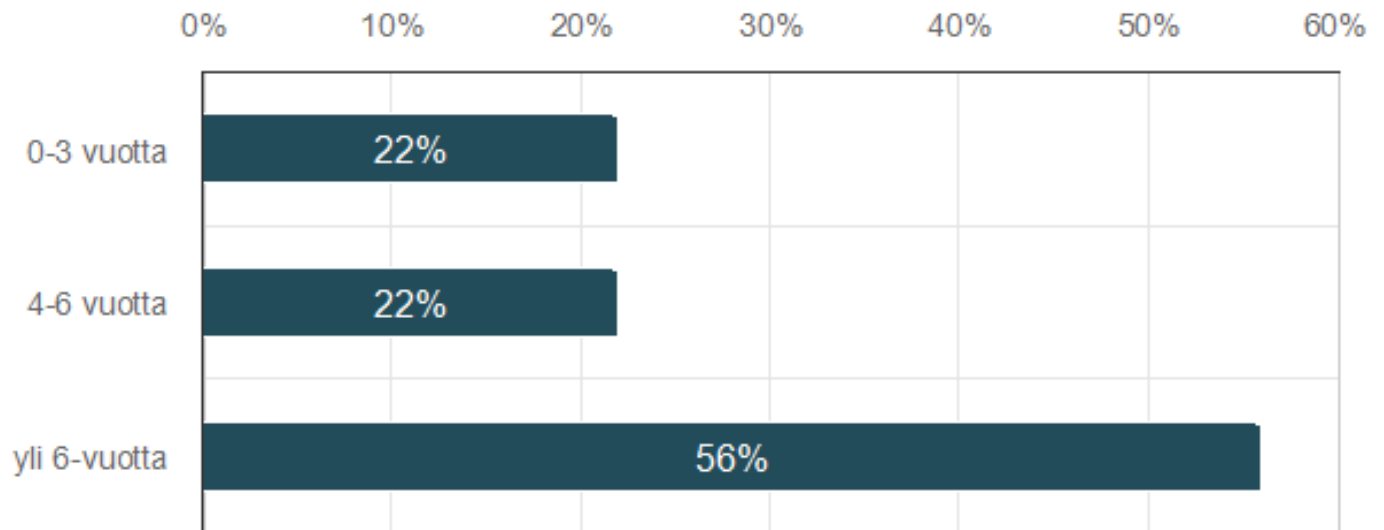
Number of respondents: 9



	n	Prosentti
0-3 vuotta	2	22,2%
4-6 vuotta	2	22,2%
yli 6-vuotta	5	55,6%

Kauanko olet työskennellyt Soiten asiakasohjauksessa ja avopalveluissa?

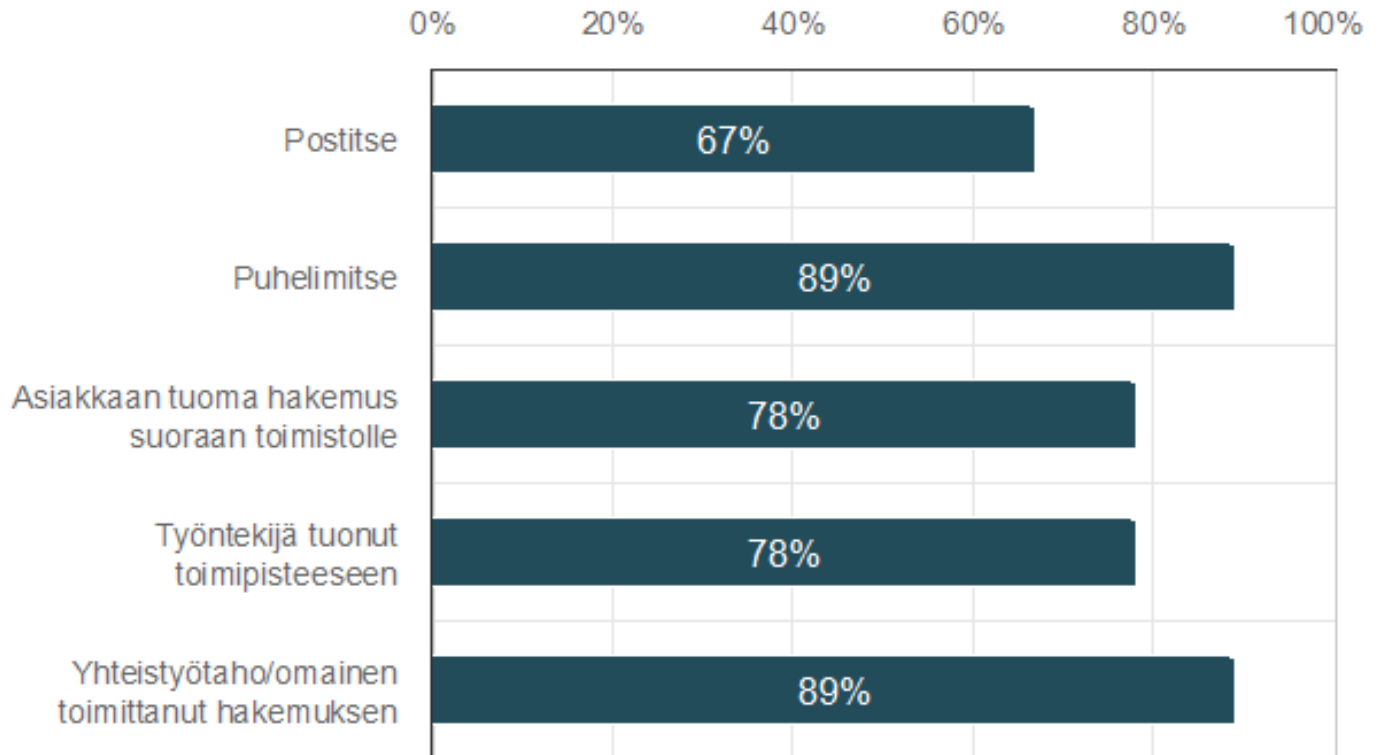
Number of respondents: 9



	n	Prosentti
0-3 vuotta	2	22,2%
4-6 vuotta	2	22,2%
yli 6-vuotta	5	55,6%

Mitä kautta hakemuksia tulee sinulle?

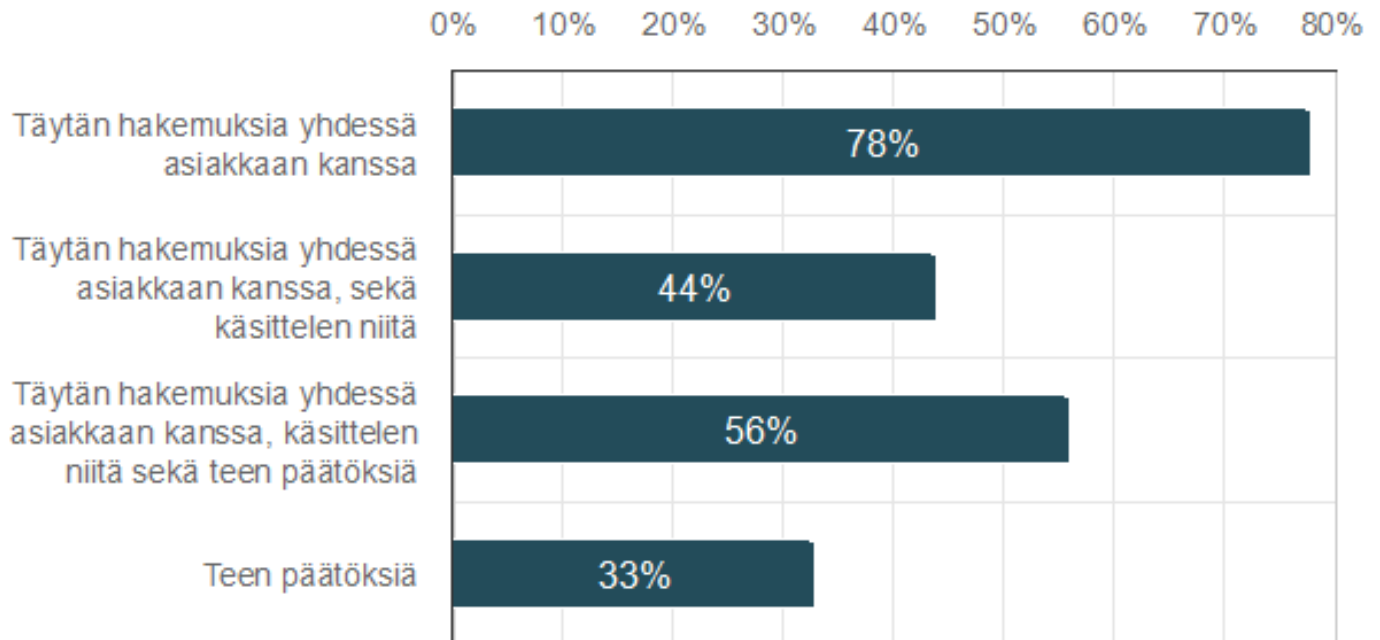
Number of respondents: 9, selected answers: 36



	n	Prosentti
Postitse	6	66,7%
Puhelimitse	8	88,9%
Asiakkaan tuoma hakemus suoraan toimistolle	7	77,8%
Työntekijä tuonut toimipisteeseen	7	77,8%
Yhteistyötaho/omainen toimittanut hakemuksen	8	88,9%

Miten käsittelet hakemuksia? (voit valita kaikki vaihtoehdot jotka kuvaavat työtäsi)

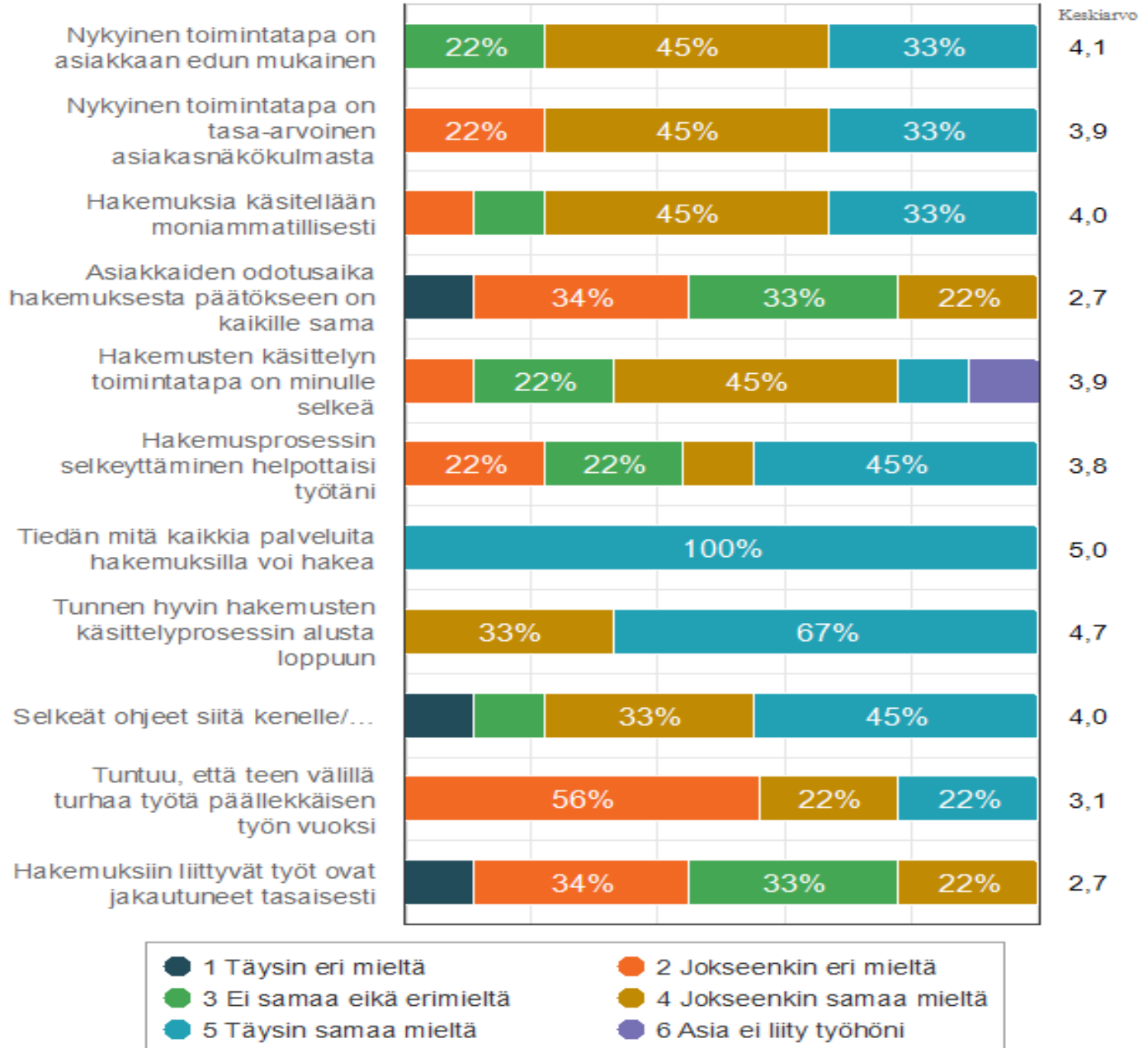
Number of respondents: 9, selected answers: 19



	n	Prosentti
Täytän hakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa	7	77,8%
Täytän hakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa, sekä käsittelen niitä	4	44,4%
Täytän hakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa, käsittelen niitä sekä teen päätöksiä	5	55,6%
Teen päätöksiä	3	33,3%

Valitse se vaihtoehto, joka mielestäsi kuvaa parhaiten väittämää

Number of respondents: 9



LIITE 4/6

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä erimieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	6 Asia ei liity työhöni	Keskiarvo	Mediानी
Nykyinen toimintatapa on asiakkaan edun mukainen	0,0%	0,0%	22,2%	44,5%	33,3%	0,0%	4,1	4,0
Nykyinen toimintatapa on tasa-arvoinen asiakasnäkökulmasta	0,0%	22,2%	0,0%	44,5%	33,3%	0,0%	3,9	4,0
Hakemuksia käsitellään moniammatillisesti	0,0%	11,1%	11,1%	44,5%	33,3%	0,0%	4,0	4,0
Asiakkaiden odotusaika hakemuksesta päätökseen on kaikille sama	11,1%	33,4%	33,3%	22,2%	0,0%	0,0%	2,7	3,0
Hakemusten käsittelyn toimintatapa on minulle selkeä	0,0%	11,1%	22,2%	44,5%	11,1%	11,1%	3,9	4,0
Hakemusprosessin selkeyttäminen helpottaisi työtäni	0,0%	22,2%	22,2%	11,1%	44,5%	0,0%	3,8	4,0
Tiedän mitä kaikkia palveluita hakemuksilla voi hakea	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	5,0	5,0
Tunnen hyvin hakemusten käsittelyprosessin alusta loppuun	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	4,7	5,0
Selkeät ohjeet siitä kenelle/minne ohjaan saapuneen hakemuksen helpottaisi työtäni	11,1%	0,0%	11,1%	33,3%	44,5%	0,0%	4,0	4,0
Tuntuu, että teen välillä turhaa työtä päällekkäisen työn vuoksi	0,0%	55,6%	0,0%	22,2%	22,2%	0,0%	3,1	2,0
Hakemuksiin liittyvät työt ovat jakautuneet tasaisesti	11,1%	33,4%	33,3%	22,2%	0,0%	0,0%	2,7	3,0
Yhteensä	3,0%	17,2%	14,1%	29,3%	35,4%	1,0%	3,8	4,0

Ehdotuksesi hakemusten käsittelyn toimintamallin muuttamisesta. Mikä voisi olla toisin?

Number of respondents: 9

Vastaukset
Hakemuksen mukana olisi toimitettava ehdottomasti kaikki pyydetty liitteet ja vasta sen jälkeen hakemus otetaan käsittelyyn. Tällä hetkellä liian usein käy niin, että hakemuksen vastaanottanut henkilö soittaa liitteiden perään, pyytää lääkärin lausuntoja jne. Systeemiä tulisi vielä selkeyttää.
Hakemustan skannaus yms ylimääräinen työ vie turhaa aikaa. Toimistotyöntekijä voisi automaattisesti skannata hakemukset, tarkistaa että on tarvittavat liitteet ja laittaa ne viireille. Itselle jäisi aikaa asioiden selvittelyyn. Nyt itse täytyy tehdä myös toimistotyö sekä postitus.
Saapuneet hakemukset pitäisi mielestäni käsitellä työyhteisön sisällä tasaisemmin ja työtaakkaa jakaen
Selkeämmät ohjeistukset siitä, kuka tekee selvityksen, kuka päätöksen. Voivatko nämä mm. olla sama ihminen, vai tulisiko olla eri päättäjä, kuin selvittäjä? Sanooko laki, tai hyvä sosiaalihuollon toteuttaminen tähän jotakin. Se, että hakemuksia tulee eri kanavia pitkin, ei ole työntekijöille kovin selkeää tai aina mukavaa, mutta tämä saattaa olla asiakkaille eduksi, sillä aina esim. sähköisen hakemuksen teko ei onnistu.
Asiakkaan näkemys. Omaishoitajaksi ryhtyvän terveydentilaan ja resurssien tarkempi tutkiminen.

Kuten kyselyssä kävi ilmi, olisi hyvä että olisi selkeä prosessi hakemusten käsittelyssä, jotta voidaan varmistaa että kaikki toimivat samalla tavalla alueesta riippumatta.
En osaa sanoa, omassa työssäni pelkästään autan asiakkaita täyttämään hakemuksia sekä hankkimaan niihin tarvittavia liitteitä.
En käsittele työssäni hakemuksia

Muut asiat, jotka haluaisit meidän huomioivan

Number of respondents: 9

Vastaukset
<p>THL:ltä tulossa uusi yhteinen hakemus ikääntyneille, jossa esitiedot jäävät hyvin vajaiksi. Tämä muutos vie asiaa ojasta allikkoon ja työllistää hakemusten käsittelyä entistä enemmän. Etenkin tämän vuoksi tuo liitteiden merkitys vielä korostuu.</p>
<p>Palvelutarpeen arvioinnissa olisi myös pystyttävä hyödyntämään enemmän yhteistyötä eri ammattiryhmien välillä. Mikäli esim. muistihoitaja on tehnyt juuri asiakkaan luokse kotikäynnin, onko tarpeen lähteä kartoittamaan kotiin tilanetta enää hakemuksen käsittelijän toimesta, jos haetaan esim.kuljetuspalvelua. Tämä on mielestäni päällekkäistä työtä ja resurssien haaskausta.</p>
<p>Itselleni olisi hyötyä siitä, että toimistotyön hoitaisi asian osaava henkilö. Hakemuksia käsittelevien ihmisten toimenkuvat erilaiset, jotkut käsittelevät vain tiettyjä asioista, itse joudun osallistumaan aika laajasti eri asioihin. Pitää tuntea monen eri asian käsittely, päätöksen teko yms.</p>
<p>päätöksen tekoon liittyvät prosessit, mitä kaikkea on otettava huomioon, jotta voi tehdä asianmukaisia päätöksiä</p>
<p>Sosiaalihuollon koulutuksen saaneiden ensisijaisuus päätöksenteossa, vs. terveydenhuollon koulutuksen saaneet. Tällä hetkellä ison osan päätöksistä tekee terveydenhuollon koulutuksen saaneet, vaikka talossa olisi lain näkökulmasta ns. pätevämpiä päätöksentekijöitä, jolle päätöksenteko tulisi ensisijaisesti keskittää (sostt, sosohj). Myös sosiaalihuollon johtajuus, kokonaisuuden hallinta, suunnitelmallisuus sekä selkeät linjaukset puuttuvat, mikä näkyy myös mm. prosessien sekavuudessa.</p>
<p>Kirjaaminen sekä terveystalolle, että sosiaalipuolelle tuottaa liikaa turhaa työtä. Samoja asioita kirjataan moneen eri järjestelmään.</p>
<p>---</p>
<p>Mielestäni ikääntyneiden palveluissa pyritään usein etenemään kaikissa käsittelyasioissa asiakkaan etu etunenässä. Tämä aiheuttaa välillä sen, että kiirehditään toimimaan ja monia asioita on samanaikaisesti kesken. Voisimme välillä muistaa, että hakemusten käsittelyajat ovat olemassa, ja niiden puitteissa voidaan toimia ilman hätäilyäkin, vaikka käyttäisimme hieman enemmän aikaa hakuprosessin alusta loppuun viemiseen. Kaiken ei tarvitse valmistua päivässä. Asiakkaat on totutettu siihen että kaikki tehdään heti, vaikka tilanne saattaa olla yhtä hyvä, vaikka käsittelyn ohjelmoisi niin että se on viikon tai kahden sisällä tehty. Selkeyttäisi työn organisointia kun voidaan keskittää tiettyjä asioita jollekin päivälle ja hoitaa niitä kerralla enemmän.</p>
<p>En osaa sanoa.</p>
<p>En työssäni käsittele hakemuksia</p>

