

IKÄÄNTYVÄN VÄESTÖN PALVELUOHJAUS RAAHEN SEUDULLA

Kangas Minna
Keränen Sinikka
Paakkonen Lea
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Sosiaalialan koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK)

Tekijät: Kangas Minna, Keränen Sinikka & Paakkonen Lea
Opinnäytetyön nimi: Ikääntyvän väestön palveluohjaus Raahen seudulla
Työn ohjaajat: Kokko Seija & Vanhala Aira
Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Kevät 2015 Sivumäärä: 29 + 1

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on antaa tietoa ikääntyvän väestön palveluohjauksesta. Toiminnallisena tavoitteena on tiedon ja moniammatillisen työn lisääminen. Tulostavoitteena on valmistaa esite palveluohjauksesta Raahen seudun kuntayhtymän työntekijöille.

Olemme tehneet kolme ryhmähaastattelua, joiden avulla kartoitamme millaista tietoa ikääntyvillä on tällä hetkellä palveluohjauksesta ja mitä he siltä toivovat. Saamiamme vastauksia olemme hyödyntäneet valmistaessamme esitettä palveluohjauksesta. Opinnäytetyömme viitekehys liittyy lähinnä ikääntyneiden palveluohjaukseen sekä palveluohjausprosessiin.

Palveluohjaus on koettu tarpeelliseksi, niin asiakkaiden kuin tilaajatahon puolellakin. Sen tuomat hyödyt ovat suuria. Kiinnostus palveluohjausta kohtaan on lisääntynyt huomattavasti väestön ikääntyessä.

Tuotteena olemme valmistaneet esitteen, joka on laadukas ja selkeä. Esitteessä esitellään palveluohjaukseen liittyvät pääasiat. Tuotteen olemme valmistaneet yhdessä toimeksiantajan kanssa. Valmis esite on informatiivinen, pieni tietopaketti työntekijöille.

Avainsanat: palveluohjaus, ikääntyvä väestö, ennaltaehkäisy, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Studies

Authors: Kangas Minna, Keränen Sinikka & Paakkonen Lea
Title of thesis: Eldery People`s Case Management in the Area of Raahe
Supervisors: Kokko Seija & Vanhala Aira
Term and year when thesis was submitter: Spring 2015
Number of pages: 29+1

The goal of this thesis is to give information of the service guidance of aging people. The functional goal of this thesis is to increase knowledge of service guidance and increase multi-professional co-operation in eldercare section. The concrete goal is to produce service guidance brochure for the employees of Raahen Seudun Kuntayhtymä.

We did three group interviews to help survey the type of information that aging people have about service guidance at the moment and what are their hopes for service guidance. Framework of this thesis concerning to service guidance process of aging people.

Based on our survey customers have a need for service guidance. The benefits that customers can achieve of service guidance is were very multi-dimensional. Interest in service guidance is increasing remarkable when people are aging.

The product of this project is high quality brochure which presents most important facts of service guidance. We created the product together with the client. The final product is informative and compact brochure for the employees in eldercare sector.

keywords: service guidance, aging people, prevention, customer oriented approach

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TUOTEKEHITYSPROSESSIN TAVOITTEET | 8 |
| 2.1 Esitteelle asetetut tavoitteet | 8 |
| 2.2 Omat oppimistavoitteet | 8 |
| 3 IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS | 10 |
| 3.1 Ikääntyväväestö | 10 |
| 3.2 Palveluohjauksen käsite | 11 |
| 3.3 Palveluohjausprosessi | 13 |
| 3.4 Asiakslähtöisyys ja moniammatillinen yhteistyö palveluohjauksessa | 16 |
| 4 PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN | 18 |
| 4.1 Esitteen ideointivaihe | 18 |
| 4.2 Kehittelyvaihe | 19 |
| 4.3 Viimeistelyvaihe | 24 |
| 5 POHDINTA | 26 |
| LÄHTEET | 28 |
| LIITE 1 | 30 |

1 JOHDANTO

Kuten kaikki nyky-yhteiskunnat, suomalainenkin yhteiskunta on nopeasti vanhenemassa. Tässä yhteydessä puhutaan väestöllisestä muutoksesta. (Marin & Hakonen 2003, 13.) Ikääntyvän väestön määrän kasvaessa myös palveluohjauksen tarve on jatkuvassa kasvusuunnassa. Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kanssa on välttämätöntä, jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen hyödyn ja palvelun. Samalla ennaltaehkäisevän työn merkitys korostuu. Palveluohjausta suunniteltaessa ja toteutettaessa asiakaslähtöisyys on kaiken lähtökohta. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvointi ja arjessa selviäminen. Näistä syistä johtuen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on lähtenyt kehittämään keskitettyä palveluohjausta.

1.7.2014 astui voimaan laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta, sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (28.12.2012/980), jonka tarkoituksena on taata ikääntyville ihmisille hyvä, laadukas hoito ja palvelu sekä niiden kattava saatavuus. Laatusuosituksen tavoitteena on vastaavasti turvata toimintakykyinen ikääntyminen.

Ikääntyvien määrän lisääntyminen on huomattavasti vauhdittanut vanhuspalvelujen muutosta. Vuonna 2020 väestöennusteen mukaan, joka viides kansalainen on täyttänyt 65 vuotta. (Noppi & Koistinen 2005, 11.) Yksi väestön ikärakenteen muutokseen liittyvä kysymys on toiminnallisen itsenäisyyden turvaaminen vanhuudessa. Hyvin rajalliset hyvinvointipalvelut tulisi kohdentaa järkevästi (Raitanen, Hänninen, Pajunen & Suutama 2004, 7.) Rakenteelliset muutokset aiheuttavat sirpaleisuutta palveluiden saatavuudessa. Asiakkaana palveluiden saaminen ja työntekijänä niistä tiedottaminen on haasteellista. Yhteiskunnallinen kehitys merkitsee sitä, että yhä useampi ikääntynyt tulee asumaan tulevaisuudessa omassa kodissaan erilaisten tukitoimen turvin. Yhä enemmän panostetaan kotona asumiseen laitoshoidon sijasta.

Palvelujärjestelmä on usein monimutkainen asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaiden on vaikea saada selkoa monimutkaisista palvelujen ja taloudellisten tukien järjestelmistä sekä osata käyttää niitä. Tieto ei aina asiakkaalle kulje mahdollisista palveluista tai informaatio ei tavoita heitä kun palveluiden tuottamiseen osallistuu useita eri tahoja. Kunnallisten palvelujen lisäksi palveluja tarjoavat ja antavat muun muassa yksityiset kotipalveluyrittäjät, sosiaali- ja terveysyhdistykset, vapaaehtoistoimijat ja omaiset. (Sonkin, Petäjäkoski - Hult, Rönkä & Södergård 2000, 158 – 159.)

Palveluohjaus on työtapa, joka on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava. Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakkaiden kanssa tehtävää työtä ja palveluiden yhteen sovittamista eri organisaatioiden välillä. Työtapa, tuki ja palvelut suunnitellaan jokaisen asiakkaan omien tarpeiden mukaan. Tavoitteena on, että asiakas selviytyisi arjesta. Palveluohjaus perustuu aina asiakkaan ja hänen palveluohjaajansa väliseen luottamukselliseen suhteeseen. Palveluohjauksessa asiakas on yksilö ja ainutkertainen kokonaisuus, jolla on yhteisönsä, kulttuurinsa sekä jäsenyytensä yhteiskunnassa. Keskeisintä on asiakkaan omien voimavarojen löytäminen ja niiden tukeminen, toiveikkouden ylläpitäminen sekä positiivisen suhtautumisen luominen tulevaisuuteen. (Hänninen 2007,11.)

Suominen ja Tuominen kirjoittavat samasta aiheesta kirjassaan, että yhteiskunnassamme tapahtuu jatkuvasti muutoksia ja kuinka palveluohjauksen tarve on lisääntynyt huomattavasti 1990 – luvun puolestavälisestä lähtien. Heidän mukaansa yhteiskuntamme suurimpia haasteita ovat sosiaaliset ongelmat, jotka ovat tulleet yhä monimutkaisemmiksi. Myös epävarmuus ja elämän hallitsemattomuuden tunne on lisääntynyt selvästi. Näiden ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan enenevässä määrin eri järjestelmien ja toimijoiden yhteistyötä. (Suominen & Tuominen 2007, 47 – 48.)

Pietiläinen ja Seppälä (2008, 10) sanovat palveluohjauksen olevan asiakaslähtöinen työtapa, joka ottaa huomioon asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti ja sen perustana ovat asiakkaan omat voimavarat. Tavoitteena on asiakkaan oman elämänhallinta ja se, että asiakas saa kulloiseenkin elämäntilanteeseensa tarvittavan tuen sekä tarkoituksenmukaisen palvelun. Palveluohjaus on siis parhaimmillaan ohjausta, neuvontaa, tukea, jotta arki sujuisi kotona mahdollisimman hyvin. Tästä hyöttyy ensisijaisesti asiakas itse, kun hän voi asua kotona mahdollisimman pitkään. Hyödynsaajina ovat palveluntuottaja eli kunta, myös yksityinen sektori sekä pitkällä tähtäimellä koko yhteiskunta.

Ehkäisevän työn tärkeys on viime vuosina korostunut sosiaali- ja terveydenhuollossa. Ehkäisevässä työssä halutaan vaikuttaa kaikkiin niihin tekijöihin, jotka voivat heikentää ikä – ihmisten toimintakykyä, elämänlaatua sekä elinoloja. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi- Sulkava & Finne – Soveri 2005, 96.) Puhuttaessa palveluohjauksesta ennaltaehkäisevä työ nousee merkittäväksi ja sitä tulee painottaa yhä enemmän. Ikääntyvän väestön mahdollisuudet asua kotona mahdollisimman pitkään lisääntyvät, kun he saavat tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Vanhuspalvelulaki velvoittaa kuntia järjestämään iäkkäille ihmisille ohjaus- ja neuvontapalveluja. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on lähtenyt kehittämään keskitettyä palveluohjausta. Tarkoituksenamme on laatia esite kuntayhtymän työntekijöille palveluohjauksesta. Teimme haastattelun osalle Raahen seudun kuntayhtymän ikäihmisiä, kartoittaaksemme millaista palveluohjausta he toivovat ja odottavat. Haastattelusta saamamme aineisto toimii osaltaan pohjana kun tuotamme esitteen Raahen seudun kuntayhtymän työntekijöille. Esitteen tarkoituksena on antaa tietoa ja auttaa työntekijää palveluohjauksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

2 TUOTEKEHITYSPROSESSIN TAVOITTEET

2.1 Esitteelle asetetut tavoitteet

Tuotteistamisen alkuvaiheessa tulee selvittää tiedostetut tai tiedostamattomat tarpeet ja muokata tuotetta siten, että kaikkien asiakastasojen tarpeet voidaan osoittaa huomion otetuiksi tuotekehitysprosessin lopputuloksessa. (Jämsä & Manninen 2000, 20.)

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa esite Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän työntekijöille. Esitteen on tarkoitus olla selkeä ja toimiva. Tulostavoitteena oli valmistaa esite Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän työntekijöille, jossa on tietoa siitä mitä palveluohjaus on. Millaisia asioita palveluohjaus sisältää ja mitä asioita on otettava huomioon palveluohjauksesta suunniteltaessa. Toiminnallisena tavoitteena on, että se lisäisi tietoa ja auttaisi nykyisiä sekä uusia työntekijöitä saamaan tietoa palveluohjauksesta.

2.2 Omat oppimistavoitteet

Sosiaalialan työssä on tapahtunut viime vuosina muutoksia ongelmakeskeisestä auttamisesta voimaannuttavaan ja asiakkaan omia voimavaroja vahvistavaan lähentymistapaan. Tulevaisuudessa tämä suunta asiakastyössä jatkuu ja asiakastyötä kehitetään asiakkaan oman äänen ja osallisuuden vahvistamiseen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 199.)

Eettisen osaamisen periaatteisiin kuuluu olennaisena osana huono-osaisuuden ehkäiseminen. Tulevina sosionomeilla meillä tulee olla taito nähdä ihminen yksilönä kaikkine tarpeineen yhteisön ja yhteiskunnan tasa-arvoisena jäsenenä. Olemme opiskelumme aikana tutustuneet palveluohjaukseen ja tämä opinnäytetyö omalta osaltaan syventää meidän tietämystä asiasta. Tämän opinnäytetyön kautta saamamme tieto antaa lisää valmiuksia itsellemme kun toimimme työelämässä. Työmme tekeminen auttaa meitä näkemään ja ymmärtämään palveluohjauksen monet haasteet ja sen monenkirjaisuuden; sen kuinka teorian ja käytännön elämän yhteensovittaminen voi olla haasteellista ja moniulotteista. Opinnäytetyön tekeminen on jatkuvaa tiedon hankkimista ja sen siivilöimistä. On opittava löytämään oleellisin tieto ja pyrkiä saamaan se elämään käytännössä mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti. Opinnäytetyöhön sisältyy myös haastattelu, jonka tekeminen ja käsittely on uusi oppimiskokemus.

Sosionomin työhön kuuluu asiakastyön osaaminen, joka sisältää muun muassa asiakkaiden neuvontaa ja ohjausta erilaisissa asioissa. Pyrimme tätä työtä tehdessämme kiinnittämään näihin seikkoihin erityistä huomiota. Tulemme tekemään tulevaisuudessa työtä hyvin erilaisten asiakkaiden ja ikäryhmien kanssa, yhtenä tehtävänäme on tukea heitä arjessa selviämisessä. Tämä työ omalta osaltaan auttaa hahmottamaan niitä tärkeitä asioita, joihin meidän tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on oppia huomaamaan ja ymmärtämään, mikä merkitys on osallisuudella ja voimaantumisella yksilön elämässä. Tulevina sosionomeina on tärkeää, että pystymme jäsentämään sosiaalisia ongelmia yhteiskunnallisesta viitekehyksestä eli osaamme tehdä moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Tärkeää on myös löytää sopivia keinoja ja väyliä asioiden ratkaisemiseksi. Tätä työtä teemme yhteistyössä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän kanssa, josta tilaus tälle työlle on tullut.

Palveluohjaus on hyvin kiinnostava aiheena ja tulevaisuudessa yhä enemmän kysytty ja tarpeellinen. Tämän työn tekeminen on hyvin tärkeää meille tuleville sosionomeille, koska tulevassa ammatissamme tulemme kohtaamaan asiakkaita, jotka tarvitsevat tukea muun muassa arjen hallinnassa. Tässä vaiheessa koulutusta on syytä perehtyä näihin asioihin syvällisesti, hankkia tietoa kirjallisuudesta sekä käytännöstä.

3 IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS

3.1 Ikääntyväväestö

Kivelä Sirkka-Liisa (2005,14) kirjoittaa kirjassaan, että vanhuuden tutkimuksissa on pyritty määrittelemään seuraavat käsitteet: iäkäs, vanhus ja vanha väestön toimintakykyisyyden perusteella. Toimintakyky hidastuu vanhetessa ja pitkäaikaiset sairaudet heikentävät toimintakykyä vielä enemmän. Väestötutkimuksissa on tullut esiin, että tavanomainen vanheneminen sekä pitkäaikaiset sairaudet alkavat vaikuttaa ihmisten selviytymiseen arkielämässä keskimäärin 75 – 80 vuoden iässä. Tästä syystä kyseisen ikäisiä ihmisiä voidaan pitää iäkkäinä toiminnallisesta näkökulmasta. Hänen mukaansa kalenteri – ikää ei voida käyttää, kun määritellään sitä, kuka on iäkäs, vanha tai vanhus, sillä näihin määritelmiin vaikuttavat hyvin monet eri seikat.

Ikääntyvän väestömäärän kasvuun valmistaudutaan yhteiskuntamme kaikilla tasoilla. Iäkkäiden ihmisten kohtaaminen on koko palvelujärjestelmää koskeva haaste, joka ulottuu iäkkään kotona asumisen tukemisesta aina pitkäaikaiseen laitoshoitoon. Jokaisessa vaiheissa tarvitaan kattavaa arviointia ja sen pohjalta tehtyjä yksilöllisiä ratkaisuja hänen hyvinvointinsa edistämiseksi. Iäkkään väestön tukemisessa ja hoidossa tarvitaan yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä. (Sarvimäki, Heimonen & Mäki – Petäjä - Leinonen 2010, 15 -16.)

On hyvin mielenkiintoista sekä yhteiskunnallisesti merkityksellistä, millaisena suuriin ikäluokkiin kuuluvat kokevat ikääntymisen ja millaisia tulevaisuuden visioita he siihen liittävät. Suurten ikäluokkien ikääntyessä palvelujen tarve tulee kasvamaan jatkuvasti. Sosiaali- ja terveyspalveluita kuin erilaisia kotiin tarvittavia tukipalveluitakin tullaan tarvitsemaan enemmän. (Kankare & Lintula 2004, 159 – 167). Eräs hyvin keskeinen väestön ikärakenteen muutokseen liittyvä asia on toiminnallisen itsenäisyyden turvaaminen jossa rajalliset hyvinvointipalvelut olisi kohdennettava mahdollisimman järkevästi. (Raitanen ym. 2007,7). Kuntien on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat heidän tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkäiden henkilöiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin sekä kotiin annettaviin palveluihin.

(Laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta, sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (280/2012. 2 §).

3.2 Palveluohjauksen käsite

Palveluohjaus on ikäihmisten ohjaamista oikeiden palvelujen piiriin ja muodostaa siten tärkeän osan ikääntyneiden parissa tehtävästä sosiaalityöstä. Työn perustana on asiakaslähtöisyys eli asiakkaan yksilöllisen tilanteen tuntemus ja koko sosiaali- ja terveystalvvelujen kentän hallinta. (Voutilainen ym. 2005, 60 -63.)

Palveluohjauksessa hyödynnetään laajasti asiakkaan koko verkostoa. Palveluohjauksen tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palveluntarpeet sekä löytää niihin parhaiten vastaavat tukimuodot. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen sekä asiakkaan etua korostava. Työtapa, tavoitteet, tuki ja tarvittavat palvelut räätälöidään jokaisen asiakkaan oman tarpeen mukaan. (Suominen & Tuominen 2007, 5-7.) Keskeistä tässä prosessissa on palvelujen keskitetty sekä vastuullinen koordinointi yhdessä palvelun käyttäjän kanssa. (Nurminen 2000, 63.)

Hänninen kirjoittaa, että palveluohjaus on työmenetelmä, jossa asiakkaalle pyritään löytämään oikea - aikaiset palvelut. Palveluohjauksessa tavoitteena on kartoittaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla. Palveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja asianajo.(Hänninen 2007, 35.) Hän kirjoittaa myös, että palveluohjaus on työmuoto, jossa kaikki asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut kootaan saumattomaksi ” yhden luokun palveluksi”. Palveluohjaus on myös ennaltaehkäisevässä mielessä hyvin merkittävä. Silloin kun palveluohjaus aloitetaan varhaisessa vaiheessa, niin asiakkaan ongelmiin on mahdollista löytää ratkaisuja ennen kuin asiakkaan ongelmat pääsevät kasautumaan tai hänestä tulee niin sanottu väliinputoaja. (Hänninen 2007, 11 – 12.)

Palveluohjauksen avulla arvioidaan ja koordinoidaan palveluja huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet, se on myös käytännön työmenetelmä sekä hallinnollinen järjestelmä. Palveluohjauksen avulla pyritään keventämään sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmän keskeisempiä ongelmia. Lähtökohtaisesti on ajateltu, että sen avulla voidaan parantaa palveluiden koordinoitua, organisoitua ja kustannustehokkuutta. Tavoitteena on asiakkaan asioinnin helpottaminen, hänen voimaannuttaminen sekä yksilöllisten palvelujen tarjoaminen. Palveluohjauksen järjestämiseksi ei ole olemassa yhtä yksittäistä tapaa. Sitä voidaan lähteä rakentamaan monin eri tavoin. Perustana saat-

taa olla esimerkiksi, jokin tietty asiakasryhmä tai se, miten palveluohjaajan työnkuvaa voidaan organisoida. (Autio & Rauhala 2010, 25.)

Palvelujen moniulotteisuus on rikkaus, mutta sen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi, joustavammaksi, taloudellisemmaksi ja ennaltaehkäisevämmäksi vaatii tällä hetkellä koordinoitua, tarpeiden selvitystä, tiedottamista ja osaamisen sekä toimijoiden tehtävän tiedostamisen lisäämistä. Palveluohjauksessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota palvelutarpeen muutoksiin. On taloudellisesti kannattamatonta antaa palveluja, jotka eivät ole tarkoituksen mukaisia. Painopiste asiakkaiden valikoinnissa on palvelujen siirtymävaiheessa sekä elämän muutostilanteissa. Toimintalähtökohdista käsin palveluohjauksella tulee olla myös palvelujen tarvetta ennaltaehkäisevä luonne. Palvelutarpeiden kartoituksella pyritään saamaan palvelujen piiriin muuten verkoston ulkopuolelle jääviä. (Sonkin ym. 2000, 158 – 159.)

Palveluohjaus on ikääntyvän väestön tarpeista lähtevää yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa eri palveluista, tukimuodoista sekä muista ikääntyvien elämään vaikuttavista asioista. Palveluohjaus on syvällisempää ikääntyvän väestön toimintakyvyn ja elämäntilanteen kartoitusta, mahdollisiin ongelmiin tarttumista ja jäljellä olevien voimavarojen tukemista. Palveluohjauksen tavoitteena on tukea ikääntyvän itsenäistä elämää ja arjessa selviytymistä. Palveluohjaus on syvällistä asiakkaan kokonaistilanteen tarkastelua sekä auttamista. Ohjaus edellyttää hyvää ammattitaitoa, riittäviä aikaresursseja, hyvää tietämystä sosiaaliturvasta ja palveluista. (Aalto & Marjakangas 2008, 36 – 37.) Liikanen Hanna-Liisa kirjoittaa kirjassa Vanhuus ja sosiaalityö, että kuinka palveluohjaus voi ja sen pitääkin ulottua julkisten palvelujen ulkopuolelle: yksityisiin ja järjestöjen tarjoamiin palveluihin. Se vaatii palveluohjaajilta laajaa oman alueensa palvelujen ja tuki mahdollisuuksien tuntemusta. (Seppänen, Karisto & Kröger 2007, 77.)

Kun puhutaan palveluohjauksesta, niin voidaan puhua yksilöllisestä -, yhteisöllisestä -, alueellisesta palveluohjauksesta. Puhutaan myös siirtymävaiheiden palveluohjauksesta, ennakoivasta – sekä ennaltaehkäisevästä palveluohjauksesta. Palveluohjaajan tehtävien malleja on alettu selkeyttämään ja on päädytty seuraavaan kolmijakoon: perinteinen, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus. Perinteisessä palveluohjauksessa on kyse asiakkaan palvelutarpeen selvittämisestä johon kuuluu palvelusuunnitelmien tekeminen ja sen seuranta, yhteydenpito palvelun tuottajiin, palvelujärjestelmän hallinta sekä palvelujen yhteensovittaminen. Tämän mallin mukaan on keskeistä, että asiakkaan tarpeet selvitetään ja eri palvelut sovitaan yhteen ja varmistetaan yhteydet eri palvelutuottajiin. Voimavarakeskeisessä palveluohjaus mallissa on kyse

asiakkaan itsemääräämisoikeuden korostamisesta. Keskeisellä sijalla on asiakkaan omat voimavarat ja tavoitteensa. Mallissa on keskeistä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde. Intensiivisessä palveluohjauksessa on keskeistä asiakkaan motivoiminen ja tukeminen. Saman asiakkaan kohdalla eri mallien mukainen palveluohjaus saattaa vaihdella eri elämäntilanteissa. Työ määräytyy viime kädessä asiakkaan sen hetkisten voimavarojen ja tavoitteiden mukaan. Kaikissa näissä malleissa on sama tavoite: asiakkaan selviäminen itsenäisesti ilman palveluohjausta. Kun nämä tavoitteet on saavutettu, on asiakas saanut omat voimavarat käyttöönsä. (Hänninen 2007, 14 – 16.)

Palvelu tehdään aina asiakasta varten, parhaimmillaan se on asiakkaan ”mittojen mukaan kuin mittatilauspuku”. Palvelua ei voida tehdä varastoon eikä säilyttää siellä, sillä hyvä palvelu luodaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutilanteessa. (Rissanen 2005, 17).

3.3 Palveluohjausprosessi

Palveluohjaus on lyhyt tai pidempiaikainen prosessi jolla on siis selkeä alku ja loppu. Palveluohjauksen aloittamisen oikea ajoittaminen on sen onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. On otettava huomioon, että niillä asiakkailla, joilla on takana pitkä palveluhistoria, on usein vähemmän voimavaroja osallistua prosessiin kuin niillä, jotka ohjataan palveluohjaukseen aikaisemmin. Palveluohjausprosessi voidaan jakaa osiin esimerkiksi seuraavalla tavalla: palveluohjauksesta sopiminen, lähtötilanteen selvittäminen, tavoitteiden asettaminen, erilaisten mahdollisuuksien, toteutus, koordinointi, seuranta ja palveluohjauksesta päättäminen. (Hänninen 2007, 11 – 14.)

Pietiläinen & Seppälä (2008, 37- 42) kuvaavat palveluohjausprosessia kirjassaan seuraavalla tavalla. Palveluohjaus on tavoitteellinen prosessi, jossa edetään vaiheesta toiseen. Kuka tahansa voi olla palveluohjauksen asiakas, joka tuntee elämäntilanteensa hankalaksi eikä koe omin avuin selviytyvänsä eikä löytävänsä tarvittavaa apua tai tukea. Asiakkaat tulevat palveluohjauksen piiriin hyvin eri reittejä. Aivan alussa asiakkaan kanssa tehdään sopimus palveluohjauksesta ja määritellään ne tavoitteet alustavasti, mihin ollaan pyrkimässä. Yhdessä laadittujen tavoitteiden asettaminen auttaa asiakasta omassa sitoutumisessa palveluohjaukseen. Tässä sopimusvaiheessa pohditaan myös muiden tahojen kanssa tehtävää yhteistyötä. Yhteistyöstä on sovittava ja siihen on oltava lupa asiakkaalta. Asiakkaaseen tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen on kaiken lähtökohdana, luottamus on yhteistyön perusta. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että

palveluohjaaja kuuntelee häntä, ajattelee asiaa hänen kannaltaan ja pyrkii omalla työskentelyllään saamaan aikaan hyvän kokonaisuuden.

Palveluohjausprosessin aikana asiakkaan tilannetta tarkastellaan aina kokonaisuutena ja tavoitteena on asiakkaan oman elämänhallinnan tukeminen ja vahvistaminen. Asiakkaan kanssa yhdessä perehdytään siihen, kuinka hän selviytyy ja missä hän tarvitsee tukea. Asiakkaan elämäntilanteen, tuen ja palveluiden tarpeen arviointi on aina asiakkaan näköinen prosessi. Toisinaan se voi olla pitkä ja vaativa, joskus se menee hyvinkin sujuvasti. Yhdessä asetetut tavoitteet ja niiden mukaan eteneminen auttavat jäsentämään koko prosessia. Asiakkaan tukeminen on tärkeää hänen omien voimavarojensa löytämisessä ja tuen antaminen auttaa löytämään eri ratkaisuvaihtoehtoja. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 43.)

Asiakkaan kanssa laaditaan aina palvelusuunnitelma, johon sisältyy kuvaus asiakkaan tämänhetkisestä tilanteesta. Suunnitelmassa määritellään tavoitteet ja asiakkaan itsensä määrittelemät tavoitteet ja omat ehdotukset siitä, millaista tukea ja millaisia palveluita hän tarvitsee. Suunnitelman tavoitteena on ensisijaisesti taata se, että asiakas saa monipuolisen, hänelle itselleen parhaiten soveltuvan palvelukokonaisuuden, useiden rinnakkaisten, erillisten palveluiden sijaan. Asiakas viime kädessä määrittelee aina itse kenelle ja miltä osin palvelusuunnitelma tulee antaa tiedoksi ja vahvistaa tämän luvan omalla allekirjoituksellaan. Henkilökohtaisen palvelusuunnitelman toteutumista toteutetaan ja arvioidaan koko matkan ajan. Jos palvelusuunnitelman toteuttamisessa ilmenee ongelmia, on syytä puuttua niihin nopeasti sekä selvittää mistä ongelmat, esteet ja viivytykset johtuvat. Tällöin on katsottava mitä asioille voitaisiin tehdä, tilanteen parantamiseksi. Palveluprosessin viimeisenä vaiheena on palveluohjauksen päättäminen tai jossain tapauksessa myös vielä sen jatkaminen tulee kysymykseen. Palveluohjauksen ei kirjoittajien mukaan tule antaa hiljalleen päättyä, vaan myös sen lopettaminen tulee tehdä huolella. Tässä vaiheessa on tärkeää arvioida yhdessä yhteistyöprosessia ja sen aikana saavutettuja tuloksia. Palveluohjaus päättyy aina yhdessä sopien ja palveluohjauksen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 51 – 57.)

Suominen & Tuominen (2007, 41 – 42.) kuvaavat palveluohjausta kolmivaiheisena prosessina. Se sisältää aloitusvaiheen, työvaiheen ja lopetusvaiheen. Alkuvaiheen tärkein sisältö on hyvän luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Työvaiheen tulee aina perustua asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Kun lopetusvaiheessa yhteisesti

sovitut tavoitteet on mahdollisesti saavutettu, voidaan suhteen lopettaminen tai ”lepäämään jättäminen” ottaa varovasti puheeksi.

Alkuvaiheen tärkein sisältö on se, että asiakkaan ja palveluohjaajan välille rakentuu luottamuksellinen suhde. Liikkeelle lähdetään hitaasti; asiakasta kuunnellen ja hänen määräämänsä tahdin mukaan. Asiakkaasta muodostetaan kuva juuri tämän kohtaamisen kautta eikä muualta saatujen tietojen perusteella. Alusta alkaen liikkeelle lähdetään asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemisesta. Tässä alkuvaiheessa asiakas ja palveluohjaaja tapaavat suhteellisen usein ja tapaamisten kestot ovat pidempiä kuin myöhemmin. Alkuvaiheen tavoitteena on aina saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, sen edellytyksenä on hyvä luottamussuhde asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. (Suominen & Tuominen 2007, 42 – 44.)

Työvaiheen tulee aina perustua asiakkaan ja palveluohjaajan jo alkuvaiheessa luotuun hyvin luottamukselliseen suhteeseen. Tässä vaiheessa palveluohjaajalla on jo selkeä kuva asiakkaan tilanteesta. Työvaiheessa tehdään jo konkreettisempaa työtä; tässä vaiheessa selvitetään ja päätetään mitä palveluja asiakas tarvitsee ja mitä saavutetaan asiakkaan oman aktiivisuuden kautta. Työvaiheessa palveluohjaajan ja asiakkaan välinen työ on vakiintunutta ja sitä leimaa jatkuvuus. Oletettavasti asiakas suoriutuu arjestaan jo paremmin oman aktiivisuutensa ja palveluiden antaman tuen turvin. (Suominen & Tuominen 2007, 42 – 44.)

Lopetusvaiheessa yhteisesti asetetut tavoitteet ovat mahdollisesti saavutettu; voidaan palveluohjaajan ja asiakkaan välinen yhteistyö pikkuhiljaa lopetella. Palveluohjaajan ja asiakkaan tapauksiskerrat ovat harventuneet ja arkipäivä toimii yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan oma aktiivisuus ja tukitoimet eivät aina ole merkinä siitä, että on siirrytty lopetusvaiheeseen Hyvät ja huonot vaiheet vaihtelevat ja kuuluvat elämään ja yhteistyön lopettaminen voi olla joskus liian varhaista. Sitten, kun asiakas kykenee itse asettamaan omalle elämälle tavoitteita ja tekemään työtä niiden eteen / toteuttamaan niitä, ei palveluohjausta enää tarvita. Lopetusvaihe voi olla prosessin vaikein vaihe, joillekin asiakkaille se voi tuoda turvattomuuden tunnetta. Palveluohjauksen päämäärä ei voi olla se, että se kestäisi asiakkaan koko elämän ajan. Loppuvaiheen tehtävänä on saattaa asiakas muihin sosiaalisiin verkostoihin. Sen lisäksi siihen kuuluu toiminnan arviointi. (Suominen & Tuominen 2007, 42 – 44.)

3.4 Asiakslähtöisyys ja moniammatillinen yhteistyö palveluohjauksessa

Asiakslähtöisyys on osa asiakaspalvelua, jonka voi määritellä ja ymmärtää hyvin monella eri tavalla. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan toimintamallia, jossa asiakkaan tarpeet ja asiakkaalle koitua hyöty ovat ensisijaisia toimintaa ohjaavia tekijöitä. Asiakslähtöisyyteen sisältyy pysyvän asiakassuhteen luominen. (Rantanen 2013, 14.)

Asiakslähtöisesti toteutetussa palveluohjauksessa asiakas huomioidaan kokonaisuutena ja yksilöllisenä persoonana, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Keskeistä on asiakkaan voimavarojen tukeminen, sekä hänen myönteinen suhtautuminen tulevaisuuteen. (Hänninen 2007, 11.)

Lähtökohtana tulee olla asiakas itse; hänen elämäntilanteensa, toiveensa sekä tarpeensa. Asiakas on yhteistyökumppani, joka aktiivisesti ja tasaveroisesti osallistuu omaan elämäänsä koskevien päätösten tekemiseen. Tämä asiakslähtöisyydeksi kutsuttu periaate sekä sen toteutuminen kyseenalaistaa entiset toimintamallit. Tarvitaan monipuolisempaa vuoropuhelua ja yhteistyötä asiakkaan, sekä hänen verkostonsa ja eri toimijoiden välillä. Asiakslähtöisyys edellyttää asiakkaan persoonan, elämäntilanteen sekä ympäristön kokonaisvaltaista huomioonottamista. Ongelmien ja puuteiden sijasta tunnistetaan ja hyödynnetään myös asiakkaan ulottuvilla olevat mahdollisuudet ja voimavarat. Asiakas- ja voimavara- lähtöinen lähestymistapa edellyttää työntekijöiltä laajaa ymmärrystä, monialaista osaamista sekä asiakkaan omien toiveiden ja näkemysten kuuntelemista. (Kettunen, Kähäri - Wiik, Vuori – Kemilä, Ihalainen, 2002, 9.)

Moniammatillisena yhteistyönä palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan sen hetkisen tilanteen kokonaiskartoitus pirstaleisessa palveluverkostossa ja tilanteen selkiyttäminen. Palveluohjaus sisältää koko sosiaali- terveydenhuollon sekä muut hyvinvointipalvelujen tuottajat palveluineen. (Hänninen 2007, 17- 23.)

Tutkimusten mukaan moniammatillinen yhteistyö käsitteenä on erittäin epämääräinen ja monenlaisten yhteistyötapojen kuvauksissa käytetty. Käsitettä voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista. Se on eräänlainen sateenvarjokäsite, joka sisältää monenlaisia ja monen tasoisia ilmiöitä. Kysymys on perimmiltään yhteistyöstä, jota voidaan käyttää erilaisissa tilanteissa, kuten strategisessa suunnittelussa, hallinnollisissa ratkaisuissa sekä asiakkaiden päivittäisten ongelmien selvittämisessä. Olipa työympäristö millainen tahansa, käytännön näkökulmasta tarkasteltuna mo-

niammattillisessa yhteistyössä korostuu seuraavat viisi kohtaa: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2005, 13 -14.)

Moniammatillista yhteistyötä kuvataan sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa pyritään ottamaan huomioon asiakkaan elämän kokonaisuus ja hänen hoito- ja hoivapolkunsu. Eri asiantuntijoiden yhteistyössä tiedot ja taidot kootaan asiakaslähtöisesti yhteen. Vuorovaikutusprosessissa rakennetaan yhteinen tavoite ja pyritään luomaan yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta ja tarvittavista toimenpiteistä. Asiakas ja tai hänen läheisensä ovat mukana keskustelussa. (Isoherranen, Rekola, Nurminen 2008, 33 – 34.)

Moniammatillinen työ on välttämätöntä ikääntyneiden voimavarojen tukemisessa sillä voidaan lisätä palvelujen tehokkuutta sekä taloudellisuutta. Samalla kehitetään palvelujen laatua, lisätään läpinäkyvyyttä päätöksenteossa ja vahvistetaan ikääntyvän väestön keskeistä roolia. Moniammatillinen yhteistyö sallii kohdata paremmin ikääntyneiden tarpeet ja se tarkoittaa työtappaa, jolla haetaan keinoja ja näkökulmia yhdistämällä eri ammattilaisten tietotaitoa ja osaamista. Moniammatillisessa yhteistyössä työskennellään aina asiakaslähtöisesti, tavoitteellisesti ja kokonaisvaltaisesti. (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 28.)

4 PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

Olemme hakeneet tietoa palveluohjauksesta eri lähteistä. Tietoperustassa olemme käsitelleet palveluohjaukseen liittyviä eri käsitteitä sekä palveluohjausprosessia eri näkökulmista. Kolmivaiheinen palveluohjausprosessi on käytännössä enemmän käytetty, toimivampi ja selkeämpi, joten käytämme sitä tässä työssämme lähtökohtana.

Tarkkoja sääntöjä kysymysten laadinnasta on vaikea antaa. Kysymysten laadinnassa on selvyys tärkeintä. On hyvä välttää epämääräisyyttä ja laatia sellaisia kysymyksiä, jotka merkitsevät samaa kaikille haastateltaville. Lyhyitä kysymyksiä on helpompi ymmärtää kuin pitkiä. On myös hyvä välttää sellaisia kysymyksiä, joihin sisältyy kaksoismerkityksiä. Myös yhden kysymyksen esittäminen kerrallaan on perusteltua. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997,191). Teimme seitsemän kysymystä, jotka olivat mahdollisimman selkeitä ja helposti ymmärrettäviä, eivätkä ne sisältäneet mitään vierasperäisiä sanoja. (Liite 1).

Haastattelu on monessa mielessä tehokas sekä tärkeä tiedonhankintamenetelmä. Haastattelija voi välittömästi pyrkiä tarkentamaan vastaanottamaansa uutta tietoa. Tätä samaa mahdollisuutta ei ole kirjalliseen materiaaliin tutustuttaessa. Haastattelu voi usein paremmin kuin muut menetelmät tuoda esiin uusia näkökohtia. (Järvinen & Järvinen 2011,146). Haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu on erittäin tehokas tiedonkeruun muoto, koska samalla kertaa saadaan tietoja yhtä aikaa useammalta henkilöltä. Ryhmähaastattelu on hyvin käyttökelpoinen silloin kun voidaan olettaa, että haastateltavat arastelevat haastattelua. Ryhmä voi auttaa väärinymmärrysten korjaamisessa, toisaalta ryhmä voi myös estää ryhmän kannalta kielteisten asioiden esiintulon. Ryhmässä voi olla myös dominoivia henkilöitä, jotka saattavat pyrkiä määräämään keskustelun suuntaa. (Hirsijärvi ym.1997,199 -200).

4.1 Esitteen ideointivaihe

Kehittämistarpeen tullessa esiin, se käynnistää ideointiprosessin eri vaihtoehtojen löytämiseksi. Ideointiprosessiin on syytä osallistua useampia henkilöitä. Osa esittää kysymyksiä, osa ennakoii tarpeita, osa tutkii, analysoi ja kritisoi. Syntyneitä ideoita arvioivat kehittäjät itse mutta myös toimemeksiantajat. Tuotteen luonnosteluvaihe voi alkaa, kun on tehty päätös, millainen tuote on tarkoitus suunnitella ja valmistaa. Huomioitavaa on se, että eri tekijät ja näkökohdat ohjaavat tuotteen

suunnittelua ja valmistusta. Tavoitteena on selvittää tarkasti, ketkä tulevat olemaan suunniteltavan tuotteen käyttäjät ja hyödynsaajat. Kaikkein tehokkaimmin asiakkaita palvelee tuote, jossa on otettu huomioon käyttäjäryhmän tarpeet. (Jämsä & Manninen 2000, 35 – 44.)

Haastateltavina oli Raahen seudun eläkeläisjärjestöjen jäseniä. Olimme laatineet avoimia kysymyksiä, joihin haemme vastauksia. Vastauksien pohjalta lähdimme tarkastelemaan millaista tietoa ikääntyneillä on entuudestaan palveluohjauksesta ja mitä odotuksia heillä oli palveluohjauksesta. Haastattelukysymykset (liite1) esitimme suullisesti haastateltaville. Haastattelu oli avoin ja tapahtui 6 henkilön pienryhmissä. Haastatteluja oli kolme kappaletta, jolloin haastateltavia oli 18 henkilöä - mahdollisia tulevia palveluohjauksen käyttäjiä. Haastattelutulosten perusteella saatua tietoa hyödynnettiin suunniteltaessa esitettä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän työntekijöille. Esitteen tarkoituksena on antaa tietoa palveluohjauksesta ja auttaa työntekijöitä palveluohjauksen toteuttamisessa. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on käytössä tällä hetkellä pienimuotoinen esite palveluohjauksesta. Tulevassa esitteessä tulee olla kattavampi sisältökuvaus siitä mitä palveluohjaus on ja siihen tulee sisällyttää myös yhteystietoja palvelujen tarjoajista. Meidän tulostavoitteena oli suunnitella ja tuottaa selkeä ja toimiva esite työntekijöille.

Tarpeet täyttävä tuote syntyy silloin, kun eri asiakastarpeista kootut moduulit kootaan yhteen. Tuote kootaan pääasiassa etukäteen suunnitelluista moduuleista tapauskohtaisesti asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Tuominen & Lahti 2012,10.) Tuotekehityksen periaatteet ovat; asiakastarpeen määrittely, tuotesuunnittelu, tuotteistus sekä jakelu. (Tuominen & Lahti 2012,110 -111).

4.2 Kehittelyvaihe

Tuotteen kehittäminen lähtee liikkeelle jo luonnosteluvaiheessa tehtyjen ratkaisuvaihtoehtojen, periaatteiden, rajausten ja asiantuntijayhteistyön mukaisesti. Tuotteen tekemisessä käytetään tuotekohtaisia työmenetelmiä ja työvaiheita. (Jämsä & Manninen 2000, 54.)

Valitsimme ryhmähaastattelun vapaamuotoisuutensa vuoksi. Kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista. Esitimme kysymykset yhden kerrallaan ja kirjasimme vastauksia sitä mukaan ylös kun haastateltavat vastasivat. Haastateltavat oli Raahen seudun eläkeläisjärjestöjen jäseniä.

Tiedustelimme haastateltavilta, että millaista tietoa heillä on palveluohjauksesta. Vastaajat olivat hyvin kiinnostuneita asiasta ja palveluohjaus herättikin paljon keskustelua ryhmässä. Palveluoh-

jaus nähtiin myös erittäin tarpeellisena toimintana ja sen katsottiin mahdollistavan monen ikään-
tyvän kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Haastateltavat kertoivat, että palveluohjaus sa-
nana tuntui olevan melko outo ja vieras käsitteenä ja siitä oli hyvin erilaisia mielikuvia. Tieto pal-
veluohjauksesta oli vastausten perusteella seuraavaa:

”Outo ja uusi termi”
”kaunista liirumlaarumia”
”ohjataan oikeisiin palveluihin”
”lisää byrokratiaa”
”mitä maksaa?”
”vanhustyöhön liittyvää”

Esitteeseen nostimme tästä kysymyksestä; **maksuttomuuden**

Haastateltavilla oli kova huoli tulevaisuudesta ja palveluohjauksen toimivuudesta sekä sen saata-
vuudesta oli epäileviä kannanottoja. Samoin tuli esille, että tietoa siitä mistä ohjausta voi saada
palveluista oli ja ei ollut. Osa haastateltavista yhdisti palveluohjauksen terveyskeskukseen tai so-
siaaliohjaajaan. Osa oli myös sitä mieltä, että palveluihin liittyvää ohjausta ei ollut tällä hetkellä
lainkaan saatavilla, eikä tietoa mistä sitä voisi hakea. Palveluohjausta pidettiin hyvin tärkeänä ja
tarpeellisena asiana. Haastateltavien yleinen mielipide oli, että ohjausta haluttiin yhdestä keskite-
tystä paikasta. Haastateltavilla oli eri näkemyksiä siitä, mistä palveluohjausta on saatavilla. Haas-
tatteluaineiston perusteella tuli esiin, että palveluohjauksesta tiedottaminen ja uusien erilaisten
toimintamallien kehittäminen koettiin tarpeelliseksi. Iäkkään väestön tyytyväisyyttä tuntui lisäävän
tieto palveluohjauksen saatavuudesta. Henkilöt osasivat yhdistää palveluohjauksen seuraavan
lasiin asioihin.

”terveyskeskuksesta”
”sosiaaliohjaajalta”
”netistä”
”onko sellaista neuvontapistettä?”
”joskus on joutunut soittamaan useisiin eri paikkoihin, kun ei ole saanut apua”

*Esitteeseen nostimme tästä; **keskitetyt palvelut***

Palveluohjaus on ohjausta ja neuvontaa, jolla pyritään löytämään ratkaisuja arjessa selviämiseen ja kotona asumiseen mahdollisimman pitkään. Palveluohjausta pidettiin haastatteluryhmissä hyvin laaja- alaisena asiana. Tietoa ja tiedonkulkua pidettiin tärkeänä. Palveluohjausta antavalta henkilöltä odotettiin vahvaa osaamista ja perehtyneisyyttä ikääntyvän väestön asioihin ja palveluihin sekä niiden saatavuuteen. Haastateltavat halusivat saada tietoa ja ohjausta lähinnä:

”joltain, joka tietää”

”paikallinen asiamies”

”neuvontapiste”

”vanhusasiamies”

”apua löytyisi muualtakin kuin lääkäriltä, ei tarvitsisi mennä lääkäriin, jonkin palvelun saamiseksi”.

*Esitteeseen nostimme tästä; **asiantuntijuus***

Palveluohjausta toivottiin saatavan henkilökohtaisesti. Tämä asia oli kaikista vaihtoehdoista toivottuin ja haluttuin, koska haastateltavat kokivat, että he saisivat silloin henkilökohtaisinta ja yksilöllisintä ohjausta. Toivottiin myös, että huomioitaisiin aina asiakkaan kokonaistilanne, omaiset ja ystävät ja muut läheiset. Osa haastateltavista koki saaneensa ohjausta tarvittaessa, mutta olivat myös kokeneet, että ohjausta oli työlästä saada. He olivat myös sitä mieltä, että palveluihin liittyvää ohjausta ei aina ollut tarpeeksi saatavilla. Kertomiensa kokemusten perusteella he olivat esimerkiksi joutuneet soittamaan useampiin paikkoihin, ennen kuin olivat saaneet asiansa hoidetuksi. Netin käyttö oli mielipiteitä jakava asia, osa käytti tietokonetta tiedon hakemiseen ja osalle se oli vieras asia. Palveluohjauksen katsottiin olevan erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten tukemista ja auttamista. Haastateltavat totesivat, että jokainen tarvitsee tukea jossain vaiheessa elämää. Tiedon ja tuen määrä vaihtelee ja on aina yksilöllistä.

”henkilökohtaisesti”

”tuttu sama henkilö”

”sellainen henkilö, jolla tietoa ja kokemusta”

”netti tuntuu vieraalta, kun virkamiesteksti ei aukea”

”esite, joka jaettaisiin koteihin”

”kova huoli tulevasta”

”lähetään sitten hakemaan apua, kun on aivan pakko”

Esitteeseen nostimme tästä, **henkilökohtainen ohjaus**

Vastausten perusteella kaikenlaista ennaltaehkäisevää työtä pidettiin hyvin tärkeänä, esimerkiksi liikuntapalveluja, kartoitettavia kotikäyntejä sekä info – tilaisuuksia. Kolmannen sektorin toiminta puhutti; osa haastateltavista koki kolmannen sektorin mukana olon hyvänä asiana, mutta päinvastaisiakin mielipiteitä asiasta oli. Yleisesti toivottiin intoa ja kiinnostusta ikääntyneiden asioita kohtaan ja varsinkin oltiin huolissaan niistä, jotka ”unohtuvat” kotiin. Kehittämisehdotuksia ja kommentteja saimme runsaasti, joista tähän on koottu osa niistä. Haastateltavat toivoivat yhtenäisiä käytäntöjä jotka toisivat turvallisuuden tunnetta.

”ennalta ehkäisy tärkeää”

”ennakoida tulevaa”

”valmentaminen eläkkeelle siirtymiseen”

”sosiaalinen kanssakäyminen tärkeää”

”kotiin jäävät huomioida, tulisi joku kysymään miten voit?”

”yhteinen tila missä voisi toimia yhdessä”

”pitää olla vetäjä, suunniteltua toimintaa”

”hupia ja mukavaa seuraa”

”tiedottamista”

”vapaaehtoistyö kunniaan”

”toivotaan intoa asiaan”

Esitteeseen tästä nostimme; **tiedonkulku, sosiaaliseen kanssakäyminen sekä tulevaisuuden ennakointi.**

Haastatteluissa tärkeimmiksi nousseet asiat olemme koonneet esitteeseen. Nämä esille tulleet asiat ovat myös valtakunnallisesti tärkeiksi määritellyjä. Teimme esitteistä erilaisia versioita. Laatutavoitteenamme oli tuottaa mahdollisimman informatiivinen, luotettava ja selkeä esite. Esitettä tehdessämme luonnostelimme erilaisia vaihtoehtoja. Esite suunniteltiin mukailemaan Raahan

seudun hyvinvointikuntayhtymälle jo tehtyä visuaalista ilmettä (värit, fontit, kuvat jne.) Kehittelyvaiheessa rajasimme esitteen asiasisällön. Työmme toiminnallisena tavoitteena oli tuottaa esite, joka antaa tietoa palveluohjauksesta työntekijöille. Tiedon perusteella työntekijät pystyvät ohjaamaan Raahen seudun ikääntyvää väestöä oikeiden palvelujen saamiseksi.

Tuotteen kehittäminen lähti liikkeelle jo luonnostelu vaiheessa esiin tulleen idean pohjalta. Esite tuli olemaan samaa kokoa kuin jo käytössä olevat esitteet eli kokoa A5. Kehittelyvaiheessa otimme huomioon, että esite tulee Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän työntekijöille. Esitteessä on selkeästi kerrottu, mitä palveluohjaus on sekä jonkin verran palveluja tuottavien yhteystietoja. Ensimmäisessä esitteessä oli maisema kansikuvana, ei muita kuva-aiheita.

Jatkoimme esitteen kehittelyä. Esitteeseen tulevaa tekstiä muokkasimme ja muutimme. Teimme siitä loogisesti luettavamman ja kiinnitimme huomiota äidinkielelliseen ulkoasuun. Muokatesamme tekstin sisältöä, niin halusimme että esitteessä tulee esiin kaikki ne käsitteet, jotka oleellisesti liittyvät palveluohjaukseen. Selkeyden vuoksi kokosimme asioita myös luettelomuotoon. Lisäsimme tässä vaiheessa esitteeseen yhteystietoja, lisäsimme logon takakanteen ja kansikuva säilyi entisellään. Kansilehteen liitimme esitteen nimen.

Esitteen kehittelyä jatkaessamme teimme muutamia korjauksia tekstiin, itse olimme tyytyväisiä esitteen tekstin sisältöön. Tässä vaiheessa muutimme esitteen kansikuvaa, joka edelleen oli maisema-aiheinen. Lisäsimme esitteen sisälle yhden kuvan – kuva oli vertauskuvallinen. Emme halunneet esitteeseen yleisesti käytössä olevia kuvia, jotka usein esittävät ikääntyviä ihmisiä. Halusimme kuvien olevan enemmän vertauskuvallisia. Kansikuvassa näkyy seesteisyys ja horisontti: horisontti kuvaa tulevaa, kaukana olevaa, tulevaisuutta. Tämä versio lähetettiin tilaajalle kommentoitavaksi.

Saimme tilaaja puolelta yhden ohjaajan palautteen, jossa tuli esiin, että he odottavat tuotteen olevan opas vaikka esitteestä on alunperin sovittu. Sisältöön liittyen palveluohjaus käsitteenä oli hyvin aukaistu. Yhteystietojen osalta pyydettiin tarkennuksia, että lisättäisiin puhelinnumeroihin tittelit. Lisäksi pyydettiin muun muassa palveluliikenteen toimimisen periaatteita, vapaaehtoistoimintaa ja yritysten tuottamaa toimintaa. Esitteen kokoon oltiin tyytyväisiä, mutta esitteen kansikuvasta toivottiin enemmän aktiivista. Saamamme palautteen pohjalta muutimme sisällön tekstiä hieman. Vaihdoimme kansikuvan ja lisäsimme esitteen sisälle yhden kuvan. Sisälehdellä olevat silmälasit vertauskuvallisesti kuvaavat työntekijöiden silmälaseja; millaisten lasien läpi työntekijät katsovat

asiakkaiden asioita. Tämä versio lähetettiin ohjaaville opettajille kommentoitavaksi. Tässä yhteydessä vastasimme myös tilaajalta saamaamme palautteeseen. Kerroimme tekevämme alkupe- räisen sopimuksen mukaan esitettä. Toivoimme saavamme lisää palautetta työstämme, jotta voi- simme jatkaa esitteen tekemistä ja kehittelyä. Kyseenalaistimme saamaamme muun muassa siltä osin, että tuleeko esitteessä olla esimerkiksi palveluliikenteen toimintaperiaatteet. Tähän yhtey- denottoon saimme seuraavaa palautetta. Edelleen tilaajapuoli piti esitettä suppeana ja toivoi siitä kattavampaa.

Jatkoimme esitteen muokkaamista. Sisällytimme esitteeseen palveluohjaus prosessikuvauksen kuinka se Raahen seudulla toimii tällä hetkellä. Tekemiemme haastattelujen pohjalta nousseet palveluohjauksen kehittämistarpeet sisällytettiin esitteeseen, myös yhteystietoja lisättiin. Työn tässä vaiheessa olimme päättäneet hylätä esitteeseen valitsemamme kuvat. Olimme itse suunni- telleet uuden kansikuvan, joka kuvaa mielestämme paremmin palveluohjausta. Tämä versio lähe- tetään tässä vaiheessa jälleen opettajille. Tämä sama versio lähetettiin myös tilaajalle. Heiltä pyydettiin tässä vaiheessa yhteistä palautetta.

4.3 Viimeistelyvaihe

Viimeistely sisältää yksityiskohtien tarkentamista sekä päivittämisen suunnittelua, kunnes tuote erivaiheessa tehtyjen muutosten jälkeen on valmistunut, käynnistyy viimeistely saatujen palaut- teiden pohjalta. (Jämsä & Manninen 2000, 80 - 81).

Koko esitteen valmistamisen ajan teimme itsearviointia ja mietimme erilaisia mahdollisuuksia tuottaa toimiva ja käyttökelpoinen työväline: hyvä, selkeä esite, joka vastaa asettamiimme laatu- vaatimuksia. Prosessin aikana huomioimme tulostavoitteet, jotka olemme työllemme suunnittelu- vaiheessa asettaneet. Esitettä on mahdollista laajentaa myöhemmin, tähän on sisällytetty lähinnä palveluohjauksen ydinasiat. Esitteen viimeistelyn loppuvaiheessa tilaaja esitti vielä toivomuksen, että esitteessä esitellään palveluohjauksen kolmivaiheisen mallin tärkeimmät osa-alueet. Ne koo- taan lyhyesti *henkilökohtainen palveluohjaus on* - otsikon alle.

Esite on selkeästi kirjoitettu ja jaoteltu sopiviin osiin. Ulkoasu on rauhallinen ja käsiteltävää asiaa kuvaava. Esitteessä on käytetty Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän määrittämää kirjasin- tyyppiä ja fonttikokoja. Esitteen värit myötäilevät jo olemassa olevien esitteiden väriytyksiä. Esit- teessä käytetään Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän logoa. Esite on tuotteena sopivan ko-

koinen ja laadukkaalle paperille painettu ja nidottu, jotta se kestää myös käytössä paremmin. Lähetimme tilaajalle esitteen täydennettyä ja korjattuna. Pyysimme tilaajalta palautetta, jos he vielä haluavat korjauksia esitteeseen. Korjausehdotuksia ei tullut, niin esite painettiin lopulliseen asuun.

5 POHDINTA

Tilaus tälle opinnäytetyölle tuli Raahen seudun kuntayhtymältä. Tilaaja halusi palveluohjauksesta kertovan esitteen työntekijöilleen. Palveluohjaus on aiheena kiinnostava, mutta käytännön kokemusta ei meillä tekijöillä ollut siitä entuudestaan. Tietoa haimme lähinnä kirjallisuudesta sekä sosionomikoulutukseen liittyneestä palveluohjaus kurssista. Palveluohjaus esitteessä on tarkoitus antaa tietoa palveluohjauksesta Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän työntekijöille. Esitettä suunniteltaessa oli haasteellista asettaa rajoja sille, mikä on oleellista ja minkä voisi jättää pois. Suunnittelussa oli erityisen tärkeää kiinnittää huomiota siihen millaista tietoa työntekijät ensisijaisesti palveluohjauksesta haluaisivat.

Esitteen valmistamista silmällä pitäen teimme kolme ryhmähaastattelua ja kokosimme haastattelujen avulla niitä tärkeitä asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota palveluohjausta suunniteltaessa. Saatujen vastausten sisällyttäminen esitteeseen ei ollut kuitenkaan käytännössä kovin yksinkertaista. Oli vaikea päättää millä tavalla haastattelujen avulla saadut vastaukset saadaan yksinkertaisesti, mutta ymmärrettävästi näkyviin esitteessä.

Olemme työstäneet tätä opinnäytetyötä kolmen opiskelijan voimin. Vaikka tietokone on hyvä apuväline tällaista työtä tehdessä, niin silti olemme kokeneet, että konkreettisesti yhdessä tekeminen on ollut parasta ja tuotteliainta aikaa. Yhteisen ajan löytäminen on ollut haasteellista, koska asumme aivan eri tahoilla ja työ on osittain rajoittanut yhteisen ajan löytymistä.

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme saaneet ohjausta ohjaavilta opettajilta sekä tilaajan taholta. Yhteistyö tilaajan kanssa olisi voinut olla aktiivisempaa, mutta osaltaan tähän varmaan on vaikuttanut meidän kokemattomuus tällaisen työn tekemisestä. Olemme pyrkineet ottamaan huomioon palautteen, jota olemme saaneet ja tekemään muutoksia esitteeseen palautteiden perusteella. Tilaajalla oli toivomus, että olisimme tehneet esitteestä laajemman, mahdollisesti oppaan. Mutta opinnäytetyötä ja esitettä tehdessä meidän on pitänyt pysyä alkuperäisessä suunnitelmassa. Esite aina esittelee kyseessä olevan asian, tässä tapauksessa palveluohjauksen työntekijöille.

Esitteeseen olemme tyytyväisiä. Se sisältää tiedon siitä, mitä palveluohjaus on sekä tärkeimmät ja merkittävimmät asiat, joihin tulee kiinnittää huomiota palveluohjauksessa. Esitteen ulkoasu on selkeä ja väri antaa lisää kiinnostavuutta. Esite on kokonaisuutena näppärä pieni ”tietoisku” työn-

tekijöille. Esitteessä on koottuna jonkin verran yhteystietoja, mutta niiden pois jättäminen olisi ollut myös perusteltua, koska yhteystiedot löytyvät kuntien nettisivuilta. Olemme saaneet kootuksi esitteeseen niitä tärkeitä asioita, joihin meidän tulee kiinnittää erityistä huomiota työskennellessämme ikääntyvän väestön kanssa.

Opinnäytetyön tekeminen tässä mittakaavassa on ollut meille uusi ja aikaa vievä prosessi. Tulevina sosionomeina meille on hyötyä siitä, että olemme pystyneet pitkäjännitteiseen työskentelyyn. Palveluohjaus on ajankohtainen nyt ja tulevaisuudessa ja sellainen asia, johon kannattaa panostaa. Ennaltaehkäisevä työ on tärkeää ja merkittävää. Tulevina sosionomeina voimme hyödyntää saamaamme tietoa ja antaa ohjausta sekä neuvontaa ikääntyvälle väestölle, jotta he pystyvät selviämään arjesta kotona mahdollisimman pitkään oikeiden palvelujen turvin.

Oppimiskokemuksena opinnäytetyön sekä esitteen valmistaminen oli haasteellista ja aikaa vievää, myös antoisaa. Työtä tehdessä meidän oma tieto palveluohjauksesta on lisääntynyt ja esitteen tekoon liittyvät ongelmat tulleet tutuksi. Oppimistavoittemme ovat toteutuneet asiakslähtöisyyden, eettisyyden sekä osallistavan yhteiskuntaosaamisen pohjalta. Oppimistavoitteet ovat olleet yhteneväiset ja realistiset toteuttaa, olemme edenneet yhteisymmärryksessä työtä tehdessä. Olemme tyytyväisiä opinnäytetyömme sisältöön, teksti on helposti ymmärrettävää ja luettavaa. Uskomme, että tästä aineistosta on hyötyä aiheesta kiinnostuneille.

LÄHTEET

- Aalto, S. & Marjakangas, S. 2008. Ikääntymisen resurssikeskusopas. Saarijärven Offset - Oy.
- Autio, K. & Rauhala, H. 2010. Avoimet ovet. Miten toiminta tukee nuoria huumeiden käyttäjiä ja mitä he tarvitsevat asiakkaina? Diakonia – ammattikorkeakoulun julkaisuja B Raportteja 41/ 2010 Tampere: Juvenes Print Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY Dark Oy.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Juvenes Print. Opinpajan kirja Tampere.
- Kankare, H. & Lintula, H. 2004. Vanhuksen äänen kuuluminen. Tampere: Tammer- Paino.
- Kettunen, R., Kähäri – Wiik, K., Vuori – Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2002. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Porvoo: WSOY. WS Bookwell Oy.
- Kivelä S – L. 2005. Me, ikääntyminen ja lääkkeet. 1.painos, Porvoo. Helsinki: WSOY.
- Laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta, sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>)
- Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita Prima.
- Marin, M. & Hakonen, S. 2003. Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Juva: WS Bookwell Oy.

- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. 1.- 2. painos 2011. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Noppari, E. & Koistinen, P.(toim.) 2005. Laatu vanhustyöhön. Helsinki: Tammi.
- Nurminen, E. 2000. Sosiaalityö ristipaineessa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2008. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. 4.painos 2008. Helsinki: SOLVER palvelut Oy.
- Raitanen, T-L., Hänninen, T., Pajunen, H. & Suutama, T. 2004. Geropsykologia: Vanhenemisen ja vanhuuden psykologia. WSOY. Helsinki.
- Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Sarvimäki, A., Heimonen, S. & Mäki-Petäjä-Leinonen, A. 2010. Vanhuus ja haavoittuvuus. Edita Prima.
- Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Sonkin, L., Petäjäkoski – Hult, T., Rönkä, K. & Södergård, H. 2000. Seniori 2000. Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhanalle. Helsinki: Yliopistopaino
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus- portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset oy.
- Tuominen, K & Lahti, S. 2012. Kilpailuetua tuotehallinnalla: itsearviointin työkirja: 39 hyvää kysymystä ja esimerkkiparia: mikä erottaa menestyjät keskinkertaisista? Turku: Hansaprint.
- Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi - Sulkava, U. & Finne - Soveri, H. 2005. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Saarijärvi: Cummerus kirjapaino Oy.

Haastateltavillemme esitettävät kysymykset:

1. Mitä tiedätte palveluohjauksesta?
2. Onko elämäntilanteenne tällä hetkellä sellainen, että koette tarvitsevanne jotain palvelua tai ohjausta?
3. Onko teillä tietoa mistä voitte hakea ohjausta palvelujen saamiseksi?
4. Keneltä haluaisitte saada tietoa ja ohjausta?
5. Millä tavalla haluaisitte saada tietoa ja ohjausta?
 - puhelimitse
 - henkilökohtaisesti esimerkiksi neuvonurkasta
 - esitteinä
 - nettisivuilta
6. Onko mielestänne tällä hetkellä saatavilla tarpeeksi palveluihin liittyvää ohjausta?
7. Olisiko teillä muita ideoita ikäihmisten palveluihin liittyen?