

Tiia Gustavson

PALVELUOPAS LOVIISAN KAUPUN- GIN IKÄIHMISSILLE

Opinnäytetyö
Sosionomi AMK

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Tiia Gustavson	Sosionomi	Maaliskuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille		42 sivua
Toimeksiantaja		
Loviisan kaupungin senioripalvelukeskus		
Ohjaaja		
Lehtori Auli Jungner		
Tiivistelmä		
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa selkeä ja helppolukuinen palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää Loviisan kaupungin ikäihmisten tietoisuutta heille tarjolla olevista palveluista palveluoppaan avulla.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Loviisan kaupungin Senioripalvelukeskus. Opinnäytetyö toteutettiin tuotekehitysprosessina, jonka tuotoksena syntyi palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille. Palveluoppaan tarkoitus oli esitellä mahdollisimman kattavasti loviisalaisille ikäihmisille tarjolla olevia palveluja. Kaupungin tarjoamien palvelujen lisäksi oppaassa esitellään tietoa ikäihmisille suunnatuista yleisistä etuuksista ja muista heille tärkeistä asioista.</p> <p>Palveluoppaan sisältö on suunniteltu yhdessä senioripalvelukeskuksen työntekijöiden kanssa. Oppaaseen valitut tiedot ja palvelut painottavat kotona asumisen edistämistä ja onnistuneen ikääntymisen mahdollistumista. Palveluoppaasta tulevat hyötymään Loviisan kaupungin ikäihmiset, heidän omaisensa ja ikäihmisten parissa työtä tekevät ammattilaiset.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu ikäihmisiä käsittelevästä teoriaosuudesta, opinnäytetyön toteuttamisprosessista ja palveluoppaasta. Teoriaosuudessa käsitellään ikääntyvää yhteiskuntaa, palveluohjausta sekä ikäihmisten tiedonsaannin, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden käsitteitä. Valmis opas on luovutettu Loviisan kaupungin senioripalvelukeskuksen käyttöön ja se on tulevaisuudessa luettavissa myös senioripalvelukeskuksen internetsivuilta.</p>		
Asiasanat		
ikäihminen, ikääntyvä yhteiskunta, palveluohjaus, palveluopas, tuotekehitys		

Author	Degree	Time
Tiia Gustavson	Bachelor of Social Services	March 2017
Thesis Title Service Guide to Elderly Persons of the Town of Loviisa		42 pages
Commissioned by Senioripalvelukeskus of the town of Loviisa		
Supervisor Auli Jungner, Senior Lecturer		
<p data-bbox="164 797 300 835">Abstract</p> <p data-bbox="164 891 1385 1037">The objective of this functional Bachelor´s thesis was to produce a clear and readable service guide to the elderly persons of the town of Loviisa. The purpose of the Bachelor´s thesis was to promote the consciousness of the elderly persons of the services available with the service guide's help.</p> <p data-bbox="164 1077 1409 1328">The commissioner of the Bachelor`s thesis was Senioripalvelukeskus of the town of Loviisa. The Bachelor´s thesis was carried out as a product development process as an output of which the service guide was born to the elderly persons of the town of Loviisa. The service guide's purpose was to show services available to the elderly persons as comprehensively as possible. In the guide information about the general advantages directed to the elderly persons and about other matters which are important to them is shown in addition to the services offered by the town.</p> <p data-bbox="164 1368 1401 1552">I have designed the service guide's contents together with the workers of the Senioripalvelukeskus. The information chosen for the guide and services emphasises the promotion of the living and of the successful ageing at home. The elderly persons of the town of Loviisa, their close relations and people who work with elderly persons will benefit from the service guide.</p> <p data-bbox="164 1592 1406 1776">The Bachelor´s thesis consists of the theory concerned with elderly persons, the process of Bachelor´s thesis and service guide. The theory consists of ageing society, service control and the elderly persons' information supply, autonomy and part. The ready guide has been given to use of the Senioripalvelukeskus of the town of Loviisa and it will be available in the future also on the Internet.</p>		
<p data-bbox="164 1845 320 1883">Keywords</p> <p data-bbox="164 1939 1345 1977">elderly person, ageing society, service control, service guide, product development</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	IKÄÄNTYVÄ YHTEISKUNTA	6
2.1	Ikäihminen käsitteenä.....	8
2.2	Ikäpolitiikka Suomessa.....	11
2.3	Ikääntyneiden palvelut.....	13
3	PALVELUOHJAUS JA PALVELUTARVE	15
3.1	Ikäihmisen palveluohjaus	15
3.2	Ikäihmisten palveluohjausprosessi	18
3.3	Palvelutarpeen arviointi	19
3.4	Palveluopas palveluohjauksen työvälineenä	20
4	TIEDONSAANTI, ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA OSALLISUUS	21
5	PALVELUOPAS OPINNÄYTETYÖNÄ	23
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	23
5.2	Tavoitteet ja tarkoitus	24
5.3	Loviisan kaupungin Ikäpoliittinen strategia palveluoppaan kehyksenä 24	
5.4	Palveluoppaan aineiston kerääminen.....	27
6	PALVELUOPPAAN TOTEUTTAMISPROSESSI.....	28
6.1	Kehittämistarpeen tunnistaminen	29
6.2	Ideavaihe.....	29
6.3	Luonnosteluvaihe	30
6.4	Tuotteen kehittäminen.....	31
6.5	Tuotteen viimeistely.....	36
7	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	36
8	POHDINTAA PALVELUOPPAASTA JA TYÖPROSESSISTA	38
	LÄHTEET	40

1 JOHDANTO

Suomalaisten keskimääräinen odotettavissa oleva elinikä on pidentynyt viimeisten sadan vuoden aikana. Pidentyneen eliniän ja suurten ikäluokkien ikääntymisen myötä suomalainen väestö tulee lähivuosisikymmenien aikana vanhenemaan kovaa vauhtia. Väestön ikääntymisen vuoksi ikääntyneiden palveluiden järjestäminen tulee olemaan lähivuosien suuri yhteiskunnallinen haaste (Seppänen 2017, 261). Ikäihmisten osuuden kasvaessa on tärkeää, että ikäihmiset ovat tietoisia kaupungin heille järjestämistä palveluista. Tiedot palveluista ovat usein vaikeasti löydettävissä ja hajallaan. Ikäihmiset tarvitsevat tietoa itsenäisen elämän, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi.

Myös Loviisan kaupungin ikäpolitiikan suurimpana haasteena on varautuminen ikäihmisten määrän kasvuun. Loviisan ikääntymispoliittisen vision mukaan *Loviisalainen ikäihminen on osallistuva, osaava ja omasta hyvinvoinnistaan vastuuta kantava kansalainen*. Toimintakyvyn heikentyessä palvelurakenne antaa varhaisen tuen ikäihmisten yksilöllisiin tarpeisiin ja tarjoaa turvallisen, omia voimavarojaan tukevan palvelujärjestelmän. Valtakunnallisten linjausten mukaisesti myös Loviisan kaupungilla on tavoitteena, että mahdollisimman moni ikäihminen voi elää itsenäisesti omassa kodissaan ja tutussa asuinympäristössä. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020, 6.)

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa selkeä ja helppolukuinen palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää Loviisan kaupungin ikäihmisten tietoisuutta heille tarjolla olevista palveluista palveluoppaan avulla. Palveluoppaan tarkoitus oli esitellä mahdollisimman kattavasti loviisalaisille ikäihmisille tarjolla olevia palveluja. Kaupungin tarjoamien palvelujen lisäksi oppaassa esitellään tietoa ikäihmisille suunnatuista yleisistä etuuksista ja muista heille tärkeistä asioista. Oppaaseen valitut tiedot ja palvelut painottavat kotona asumisen edistämistä ja onnistuneen ikääntymisen mahdollistumista. Palveluoppaasta tulevat hyötymään Loviisan kaupungin ikäihmiset, heidän omaisensa ja ikäihmisten parissa työtä tekevät ammattilaiset.

Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen ja sen toimeksiantajana oli Loviisan kaupungin Senioripalvelukeskus. Toimeksiantajan edustajana ja työelämäohjaajana toimi Loviisan kaupungin senioripalveluiden palveluvastaava. Loviisan kaupungilla on ollut aikaisemmin käytössä palveluopas ikäihmisille, mutta sen tiedot ovat suurelta osin vanhentuneet.

Opinnäytetyö toteutettiin tuotekehityksenä Jämsän ja Mannisen (2000) tuotekehitysmallin mukaisesti. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, palveluoppaan tuotekehitysprosessista sekä lopullisesta tuotteesta. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään ikääntyvää yhteiskuntaa, ikäihmisten palveluita, palveluohjausta sekä ikäihmisten tiedonsaannin, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden käsitteitä. Opinnäytetyössäni käytän sanaa ikäihminen, jolla tarkoitan ikääntyneitä ihmisiä, jotka ovat vielä aktiivisia osallistujia elämässään, mutta myös heitä ikääntyneitä, jotka lähestyvät aikaa, jolloin he tarvitsevat yhä enemmän muiden apua selviytyäkseen arjessa.

2 IKÄÄNTYVÄ YHTEISKUNTA

Tilastokeskuksen (2015) mukaan yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 19,9 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Väestörakenteen muutos on Suomessa Euroopan nopeinta. Erityisen nopeassa kasvussa on 80 vuotta täyttäneiden väestön määrä (Vaarama 2013, 5). Yhteiskunnan ikääntymisessä ei ole kyse vain ikääntyneen väestön määrän kasvusta, vaan väestön ikärakenteen pysyvistä muutoksesta. Vanhuuseläkkeen ikärajan ylittäneitä on noin miljoona ja samanaikaisesti lasten ja työikäisten määrä vähenee. (Ihalainen & Kettunen 2016, 164.)

Suomalaisten keskimääräinen elinikä on pidentynyt 1980-luvulta lähtien noin 10 vuotta. Vastasyntyneen keskimääräinen elinikä oli vuonna 2015 pojilla 78,5 ja tytöillä 84,1 vuotta (Tilastokeskus s.a). Vuonna 2008 ensi kertaa Suomen historian aikana ikäihmisten lukumäärä ylitti 15-vuotiaiden määrän ja heinäkuussa 2012 rikkoutui miljoonan raja yli 65-vuotiaiden määrässä. Kasvu on ollut poikkeuksellisen nopeaa viimeisen viiden vuoden aikana. Syynä tähän on suurten ikäluokkien siirtyminen vanhuuseläkkeelle. (Kiljunen 2015, 36–37.)

Voidaan puhua ns. kaksoisikäntymisestä, jolla tarkoitetaan sitä, että ikääntyvän väestön määrä kasvaa ja ikääntyvät ihmiset elävät aikaisempaa pitempään (Ikäinstituutti s.a). Eliniän pidentymistä voidaan pitää myös suurena saavutuksena, sillä se kertoo onnistuneesta hyvinvointipolitiikasta ja yhteisvastuusta. Kohentunut elintaso, parantunut terveydenhuolto ja elämäntapamuutokset ovat parantaneet ihmisten elämänlaatua ja pidentäneet elinikää. (Kiljunen 2015, 37.)

Kysymys ikäihmisten asemasta ja roolista on noussut nopeasti yhdeksi tärkeimmistä yhteiskuntakeskustelun aiheeksi. Väestörakenteen muutokset tulevat aiheuttamaan laajoja yhteiskunnallisia seuraamuksia. Väestön vanheneminen sen vaikutuksineen on mielletty julkisessa keskustelussa suureksi huolen aiheeksi. Varsinkin taloudellisiin seikkoihin painottuvissa julkisissa arvioinneissa väestön ikääntyminen nähdään ongelmana ja haasteena, johon yhteiskunnan odotetaan reagoivan aikaisempaa vahvemmin ottein ja toimintalinjauksin. (Helander 2006, 7.)

Yhteiskunnan kannalta väestörakenteen muutos on haastava huoltosuhteen heikkenemisen vuoksi. Sillä väestöllinen huoltosuhde eli lasten ja eläkeikäisten määrä sataa työikäistä kohden nousee nopeasti lähitulevaisuudessa. Vuonna 2008 oli huoltosuhde Suomessa 50,3. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan huoltosuhde olisi 2020-luvun puolivälissä 70 ja vuonna 2060 jo noin 80. Suomessa vallitsi jo 1900-luvun alussa tilanne, jolloin väestöllinen huoltosuhde oli 70. Tuolloin ikääntyneitä oli vähän, mutta alle 15 vuotta täyttäneitä oli sitäkin enemmän. (Kauhanen ym. 2013, 95–96.)

Yhteiskunnan ikääntyessä kansanterveydellisesti olennainen kysymys on ikääntyneiden toimintakyky. Suomalaiset näyttävät ikääntyvän parempikuntoisina kuin ennen. Terveyden ja hyvinvointi laitoksen tekemän selvityksen mukaan 65–84-vuotiaiden osuus, joilla on vaikeuksia selviytyä päivittäisistä toiminnoista, on vähentynyt huomattavasti 1990-luvulta 2010-luvulle. Myös itse koettu terveys on parantunut. (Kauhanen ym. 2013, 96.)

Arvokas ja turvallinen ikääntyminen yhteiskunnassa edellyttää tasa-arvoa ja ikääntyneiden oikeuksien toteuttamista. Tämän lisäksi myös ikääntyneiden lä-

himmäisillä ja lähiyhteisöllä on suuri merkitys. Omaiset, ystävät ja seurakuntien ja sosiaali- ja terveystalveluiden työntekijät ovat avainasemassa ikääntyneiden arvokkaan ja turvallisen elämän toteuttamisessa. Myös ikääntyneet itse voivat vaikuttaa arvostukseensa ja turvallisuuteensa. Omasta terveydestä, toimintakyvystä ja läheisistä ihmissuhteista huolehtimalla ikääntyneet luovat mahdollisuuden hyvään, arvokkaaseen ja turvalliseen elämään. (Kivelä 2012, 16–17.)

Ikääntyvä yhteiskunta on uudenlainen toimintaympäristö, jossa myös järjestö- ja vapaaehtoistoiminnalla on suuri merkitys. Väestön ikääntyminen tulee vaikuttamaan vapaaehtoistoimintaan ja sen kehittämiseen. Ikääntyneitä ei tule pitää vain vapaaehtoisavun tarvitsijoina, vaan myös keskeisinä vapaaehtoisavun antajia. Ikääntyvä väestö tulisi nähdä voimavarana, joka on monikasvoisen, yhä koulutetumpi ja yhä terveempi. Ikääntyvät muodostavatkin tulevaisuudessa suuren voimavaran järjestö- ja vapaaehtoistyöhön. Eläkkeellä ollessaan ikäihmisillä on mahdollisuus käyttää enemmän aikaa vapaaehtoistoimintaan nuorempaan väestöön verrattuna. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020, 15.)

2.1 Ikäihminen käsitteenä

Ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestönosaa (tällä hetkellä 63+). Vastaavasti iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta. (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980.) Tässä opinnäytetyössä käytän sanaa ikäihminen, jolla tarkoitan ikääntyneitä ihmisiä, jotka ovat vielä aktiivisia osallistujia elämässään, mutta myös heitä ikääntyneitä, jotka lähestyvät aikaa, jolloin he tarvitsevat yhä enemmän muiden apua jokapäiväisestä arjesta selviytymisessä.

Ikääntyneen väestön osuuden kasvu ei ole tuonut selvyttä siihen, millä ilmaisulla tai nimikkeillä ikääntyvää väestöä tulisi kutsua. Herää kysymys siitä, onko edes mahdollista löytää jokin yhteinen nimike kuvaamaan ikäryhmää,

joka ulottuu runsaan neljän vuosikymmenen mittaiseksi. Ikääntyneestä väestöstä käytettyjen nimikkeiden ja luonnehdintojen määrä on kasvamassa ja ne ovat myös vahvasti kulttuurisidonnaisia. Täten ikäihmisistä käytettävä termistö on muodostunut hyvin kirjavaksi. (Helander 2006, 16). Vanhaksi tai vanhukseksi nimittämistä halutaan karttaa, sillä sitä saatetaan pitää leimaavana ja alistavana. Parempana pidetään sanoja ikäihminen ja seniorikansalainen. Ikäihminen on ollut käytössä jo 1800-luvun lopulla ja on tullut uusiokäyttöön 1980-luvulla. (Ikäinstituutti s.a.)

Suhtautuminen ikäihmisiin on ihmiskunnan historian aikana vaihdellut varsin paljon. Kulttuuri ja aikakausi sisältävät erilaisia käsityksiä ikääntymisestä. Käsitteet tulevat esille asenteina sekä yleistyksinä ikääntymiseen kuuluvista muutoksista ja ikääntyneiden elämäntavoista. Vanhuksia kohtaan on saatettu tuntea syvää kunnioitusta ja arvostusta, mutta myös halveksuntaa ja inhoa. Asenteet ja yleistyksiset vaikuttavat siihen, miten ihmiset kokevat ikääntymisen. (Ihalainen & Kettunen 2016, 166.) Nykyisin ikääntymiseen suhtaudutaan positiivisesti ja sitä tarkastellaan uusista näkökulmista. Uudet vanhenemiskäsitteet edustavat voimavaralähtöistä ajattelutapaa, jossa huomio kiinnittyy ikääntyvien vahvuuksiin ja hyviin puoliin. Ikääntynyt nähdään yksilöllisenä ja aktiivista elämänvaihetta viettävänä. Eläkkeellä oloon katsotaan kuuluvan lisääntyvässä määrin uusia mahdollisuuksia, vapaaehtoisia valintoja ja laajempia elämäntyyliä kuin aikaisemmin. (Gothóni 2007, 37, 44.)

Ikääntyminen aina yksilöllistä ja siihen kuuluu erilaisia vaihteita. Kolmannen ja neljännen iän ryhmittelyä käytetään selkiyttämään sitä, että eläkeiässä on yhtä aikaa useampi sukupolvi, joiden elämäntapa, toimintakyky ja tarpeet voivat poiketa toisistaan merkittävästi. Kolmas ikä tarkoittaa eläkkeelle siirtymisen jälkeistä toimintakykyistä aikaa. Neljäntenä ikänä pidetään elämän loppuvaiheeseen kuuluvaa kautta, jolloin toimintakyky on ainakin jossain määrin heikentynyt. Kolmasikä ajoittuu karkeasti ikävuosiin 65–80, ja neljäsiikä on näiden vuosien jälkeinen ikävaihe. Kalenteri-ikään perustuvaa jakoa ei voi kuitenkaan käyttää yksilötasolla, sillä maassamme on paljon 90 vuotta täyttäneitä, jotka kuuluvat toimintakykynsä perusteella kolmanteen ikään. Toisaalta taas sairaudet ovat voineet heikentää monien alla 85-vuotiaiden toimintakykyä, jolloin heidän voidaan katsoa elävän neljättä ikävaihetta. (Kivelä 2012, 13–14.)

Ikää ja ikääntymistä voidaan kuvata viiden ulottuvuuden avulla, jotka ovat kronologinen, biologinen, sosiaalinen, subjektiivinen ja persoonallinen. Näiden avulla on mahdollista tarkastella ikääntymisen moniulotteisuutta ja tutkia ikääntymistä yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Kronologinen ikäkäsite ilmaistaan kalenterivuosina ja se tarkoittaa ihmisen ikävuosia. Kalenterivuosi ilmaisee esimerkiksi ihmisen ajankohdan jäädä viralliselle vanhuuseläkkeelle. Iän perusteella ei voida kuitenkaan sanoa, millaista elämänvaihetta hän elää. Saman ikäiset voivat näyttää hyvin erilaisilta ja olla erilaisissa sosiaalisissa asemissa ja rooleissa. Biologisessa ikäkäsitteessä yhdistyvät kalenterivuosien mukainen ikä ja biologinen ikä. Biologisella iällä tarkoitetaan ihmiskehon fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia eli toimintakyvyn muutoksia. Biologinen ikääntyminen on havaittavissa kehon rakenteesta, aistien toimivuudesta sekä keskushermoston toiminnasta johtuvista muutoksista. Nämä muutokset vaikuttavat ikääntyneen toimintakykyyn ja arjesta selviytymiseen. (Ihalainen & Kettunen 2016, 166–167.)

Sosiaalisesta ikäkäsitteestä voidaan puhua silloin, kun ikääntymistä tarkastellaan ihmisen yhteiskunnallisen aseman ja ikääntymiseen liittyvien oikeuksien, normien ja asenteiden pohjalta. Normit ja odotukset määrittelevät, minkälaista pärjäämistä ja suoriutumista tietyn ikäiseltä ihmiseltä yhteiskunnassa odotetaan. Subjektiivisella ikäkäsitteellä tarkoitetaan yksilön omaa arviota iästään. Luovuus, uteliaisuus ja itsensä nuoreksi tai vanhaksi kokeminen eivät ole sidoksissa kalenterivuosiin. Tavallisesti ikääntyessään ihminen kokee itsensä ikäisiään nuoremmaksi. Ristiriita omien käsitysten ja todellisten voimavarojen välillä saattaa näkyä tyytymättömyytenä omaan toimintakykyyn, jolloin ihminen ei näe ikääntymisessä mitään positiivista. Persoonallisessa ikäkäsitteessä tulevat esille ihmisen henkilökohtaiset kokemukset ja tulkinnat elämästä. Jokaisen elämään kuuluu tärkeitä tapahtumia ja käännekohtia, jotka ovat vaikuttaneet valintoihin ja päätöksiin. (Ihalainen & Kettunen 2016, 167.)

Tutkimukset osoittavat, että eliniän piteneminen on tuonut terveitä ja toimintakykyisiä vuosia eläkeikään. Vanhuustutkimuksissa halutaankin nostaa esiin seniori-ikäiset eli aktiiviset ja hyväkuntoiset vanhukset omaksi ryhmäkseen. Seniorit luokitellaan 60–80-vuotiaiksi ja pääosin terveiksi. Vanhukset ovat iältään yli 80-vuotiaita ja tarvitsevat palveluja. Edellä kuvattua jakoa ei voida pi-

tää ehdottomana, sillä yli 80-vuotias vanhus voi olla omatoiminen ja vastavasti yli 60-vuotias voi tarvita sairauden vuoksi päivittäistä apua. (Hänninen 2008, 196.)

2.2 Ikäpolitiikka Suomessa

Ikäpolitiikalla tarkoitetaan yhteiskuntapolitiikkaa, joka ottaa huomioon ikääntyvän väestön aseman ja tarpeet. Ikäpolitiikalla luodaan lainsäädölliset ja taloudelliset edellytykset ikääntyvien parissa tehtävälle ammatilliselle työlle ja se muodostaa myös toimintakehikon vanhustyön toteuttamiselle. Ikäpolitiikkaa toteutetaan paikallisella, alueellisella, kansallisella sekä kansainvälisellä tasolla kokoamalla ikääntyneiden asemaan ja elinoloihin liittyviä tavoitteita, strategioita ja toimenpiteitä. (Suomen Kuntaliitto 2006, 6.)

Suomessa valtakunnallisen ikäpolitiikan ja ikäihmisten palveluiden raamit muodostavat Sosiaali- ja terveysministeriön laatimat strategiat ja suositukset. Ikääntymispolitiikan tavoitteena on edistää iäkkäiden ihmisten toimintakykyä, itsenäistä elämää ja aktiivista osallistumista yhteiskuntaan. (sosiaali- ja terveysministeriö s.a.) Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut yhdessä Kuntaliiton kanssa laatusuosituksen, jonka tavoitteena on turvata hyvä ikääntyminen ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville iäkkäille henkilöille. Laatusuosituksen mukaan kaikilla kunnilla tulisi olla ikääntymispoliittinen strategia, jossa asetetaan kuntakohtaiset tavoitteet. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 9.)

Ikäpolitiikan suurimpana haasteena on varautuminen väestön ikärakenteen muutoksiin. Väestön ikääntymisen vaikutukset ulottuvat koko yhteiskuntaan. Sosiaali- ja terveyspalvelut, eläkkeet ja muu sosiaaliturva on kyettävä tarjoamaan kaikille, vaikka julkisen talouden paineet kasvavat. Ikäihmisten hyvinvoinnin turvaaminen edellyttää kunnilta tietoista ikääntymispolitiikkaa ja sitoutumista jo valtuustotasolta. (Kuntaliitto 2017.) Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategian tavoitteena on sosiaalisesti kestävä yhteiskunta, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, varmistetaan kaikkien osallisuus sekä edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020, 5.)

Väestön ikärakenteen muutoksesta johtuen yhteiskunnan on mukauduttava laajasti entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin edistämällä mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaavia toimia, kuten esteettömiä asuin- ja elinympäristöjä ja näiden kehittymistä tukevaa yhdyskuntasuunnittelua. Myös ikääntyneiden omat voimavarat ja ikääntymisen luomat mahdollisuudet on osattava ottaa käyttöön. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 15.)

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeena on ikäihmisten kotihoito ja kaikenikäisten omaishoidon vahvistaminen. Hankkeen tavoitteena on iäkkäiden kotona asumista tukevien palvelujen ensisijaisuus ja laitoshoidon tarpeen vähentäminen. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa (I&O) kärkihankkeella pyritään kehittämään ikäihmisille sekä omais- ja perhehoitajille nykyistä yhdenvertaisemmat, paremmin koordinoitut ja kustannusten kasvua hillitsevät palvelut. Kärkihanke tukee sote-uudistuksen toimeenpanoa omaishoidon ja ikääntyneiden palvelujen osalta. Iäkkäiden palveluiden rakenteiden ja sisältöjen uudistaminen on välttämätöntä, koska iäkkäiden palvelujärjestelmä on pirstaleinen eikä sen rakenne ole uudistunut kansallisten tavoitteiden mukaiseksi. Hyvät käytännöt ovat levinneet hitaasti ja alueelliset erot pysyneet suurina. Tästä johtuen iäkkäiden tarpeisiin ei vastata yhdenvertaisesti. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2016, 6.)

Meneillään oleva Sote-uudistus on laajimpia Suomessa toteutettuja sosiaali- ja terveyspalvelujen hallinnon ja toimintatapojen uudistuksia. Uudistuksen myötä iäkkäiden hajallaan olevat palvelut on tarkoitus sovittaa yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jossa korostuvat yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja valinnanvapaus. Keskitetyllä palvelujen järjestämistä vastuulla pyritään monipuolistaamaan palvelujen tarjontaa ja parantamaan vanhustyön osaamisen saatavuutta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Sote-palvelujen järjestämistä vastuun siirtymisen kunnilta maakunnille odotetaan turvaavan palvelujen asiakaslähtöisyyden, korkean laadun, yhdenvertaisuuden ja kustannustehokkuuden. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen jää sote-uudistuksen myötä kuntien vastuulle. Iäkkään väestön tarpeisiin vastaaminen edellyttää, että hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tapahtuu lähellä palvelujen käyttäjiä. Kunnat ovat tietoisia lähialueidensa erityispiirteistä sekä

osaamisesta ja pystyvät siten hyödyntämään tietoa palvelujen toteutuksessa sekä saatavuuden ja saavutettavuuden hallitsemisessa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

2.3 Ikääntyneiden palvelut

Kunnilla (tulevaisuudessa maakunnilla) on vastuu iäkkäiden henkilöiden palvelujen järjestämisestä ja he vastaavat tuottamiensa ja muilta palveluntuottajilta hankkimiensa palvelujen laadusta (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 10–11). Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee ikääntyneen väestön palvelujen kehittämisen suuntaviivat, valmistelee lainsäädännön ja ohjaa uudistusten toteuttamista (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a). Esimerkkinä tästä on vuonna 2013 ilmestynyt Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sen tavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaiden ja vaikuttavien palvelujen saanti niitä tarvitseville. (Seppänen 2017, 263.)

Ikäihmisten tarvitsemat palvelut muodostavat laajan kokonaisuuden, jossa yhdistyvät mm. ennaltaehkäisevät ja kuntouttavat palvelut, erilaiset kotona asumisista tukevat palvelut ja kotihoito, omaishoidon tuki ja erilaiset etuudet, terveys- ja lääkäripalveluiden käyttö sekä erikoissairaanhoidon palvelut. Ikääntyneiden palvelut järjestäytyvät eri alueilla eri tavoin. Ikääntyneiden palvelukokonaisuuteen kuuluvat gerontologisen sosiaalityön lisäksi sosiaali- ja terveysministeriön mukaan (Seppänen 2017, 263.) seuraavat palvelut:

- ehkäisevät palvelut (myös kuntoutus)
- palvelutarpeen arviointi
- terveyspalvelut
- veteraanipalvelut ja -etuudet
- asumispalvelut
- kotipalvelut ja kotisairaanhoido
- laitoshoido
- omaishoidon tuki
- muistisairaiden palvelut

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa on linjattu näiden palvelujen kehittämisestä. Tavoitteena on, että kaikilla kunnilla on ikääntymispoliittinen strategia, jossa asetetaan kuntakohtaiset tavoitteet. Palvelurakenteelle on asetettu

valtakunnallisesti määrällisiä tavoitteita, joihin paikalliset tavoitteet voidaan suhteuttaa. Laatusuosituksen avulla on pyritty ohjaamaan palvelujen kehittämistä siten, että laitoshoidon osuus vähenee ja kotona asumista tukevia palveluja sekä palveluasumista kehitetään. (Seppänen 2017, 263.)

Perhe ja omaiset ovat keskeinen voimavara ikäihmisten palveluiden tarjonnassa. Perheen mallit ovat kuitenkin muuttuneet lähivuosien aikana ja perheen muodot ovat aiempaa epävakaampia ja monimuotoisempia. Ikärakenteen muuttuessa myös perheenjäsenten roolit muuttuvat ja mukautuvat työelämän asettamiin vaatimuksiin. Historiallisesti ikäihmisten huolenpito on ollut yksityinen ja perheen asia. Suurimmassa osassa Eurooppaa perhe ja omaiset ovat edelleen ikäihmisten tarvitseman avun ja palvelujen keskeinen antaja. (Haverinen 2008, 237.)

Meneillään olevat sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus sekä kuntarakenteen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen muutokset vaikuttavat merkittävästi myös iäkkäiden palvelujen järjestämiseen ja kehittämiseen. Sosiaali- ja terveyspalveluissa tulisi painopiste siirtää ennalta ehkäisevään toimintaan. Palvelujärjestelmän tulisi pystyä auttamaan varhain ja tehokkaasti. Tärkeää olisi lisätä ennaltaehkäisevän työn osaamista ja parantaa ehkäisevien palveluiden saatavuutta. Palveluita tulisi myös uudistaa siten, että palveluiden käyttäjät ovat aktiivisesti mukana niiden kehittämisessä. Palveluiden käyttäjille on myös tarjottava ajankohtaista ja puolueetonta tietoa eri vaihtoehtoista ja palvelujen tarjoajista. Ikääntyneiden itsenäistä elämää, toimintakykyä ja osallisuutta tulisi ensisijaisesti tukea heidän omassa asuinympäristössään. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020, 11–12.)

Hännisen (2008, 210) mukaan suomalainen palvelujärjestelmä on toiminut suhteellisen varmasti, tehokkaasti ja taloudellisesti, mutta esiin on tullut myös ongelmakohtia. Palvelut eivät ole kohdentuneet niille, jotka tarvitsevat palveluja. Syynä on se, että kaikki asiakkaat eivät ole saaneet tietoa heille kuuluvista palveluista ja tuista. Palvelut ja etuudet saattavat myös olla joustamattomia eivätkä tällöin vastaa yksittäisten asiakkaiden tarpeita. Palvelut ovat myös osittain olleet riittämättömiä. Näihin palvelujärjestelmän ongelmakohtiin halutaan saada parannusta palveluohjauksen avulla.

3 PALVELUOHJAUS JA PALVELUTARVE

Sosiaalityöstä, joka kohdistuu ikääntyneisiin ihmisiin, käytetään käsitteitä vanhussosiaalityö ja vanhustenhuollon sosiaalityö. Nykyään käytetään yleisesti nimitystä gerontologinen sosiaalityö. Gerontologisen sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa vanhusten hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta ja vanhusten toimintakykyisyyttä. (Hänninen 2008, 199.)

Gerontologista sosiaalityötä tarvitaan monissa erilaisissa elämäntilanteissa. Vanhuspalvelujen ikäraja on hallinnollisesti määriteltynä 65 vuotta, mutta yleisesti vanhuspalvelujen piiriin tullaan yli 75–80 vuoden iässä, jolloin toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Fyysisen toimintakyvyn heiketessä arkielämä ei suju ja elämäntilanteeseen kuuluu asioita, jotka edellyttävät sosiaalityön palveluja. Muistiongelmien ovat usein mukana vanhussosiaalityön arjessa. Lisäksi kohdataan hyvin usein myös päihde- ja mielenterveysongelmia sekä erilaisia psykososiaalisia ongelmia. Muun muassa yksinäisyys ja turvattomuuden tunne ovat tuttuja monelle ikääntyneelle. Kaltoinkohtelu on vaiettu, mutta olemassa oleva ongelma, joka on hyvin vaikea ottaa puheeksi, varsinkin jos se ilmenee perheen sisällä. (Seppänen 2017, 261.)

Gerontologinen sosiaalityö on luonteeltaan muutostyötä, joka perustuu yksilöjen, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien arviointiin ja ratkaisuprosesseihin. Gerontologisen sosiaalityön työorientaatioita ovat kuntouttava sosiaalityö, yhteistyö, rakenteellinen sosiaalityö sekä ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen. Nämä orientaatiot voivat lisäksi sisältää erilaisia sosiaalityön menetelmiä, kuten psykososiaalisen työn, valtaistavat menetelmät ja palveluohjauksen. (Hänninen 2008, 199.)

3.1 Ikäihmisen palveluohjaus

Hännisen (2007, 11) mukaan palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Sillä tarkoitetaan asiakastyönmenetelmää (case management) sekä palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjauksessa työtapa, tavoitteet, tuki ja palvelut määritellään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Olennaista palveluohjauksessa on asiakkaan ja

palveluohjaajan luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. (Hänninen 2007, 35.)

Palveluohjaukselle on olemassa erilaisia määritelmiä ja painotuksia. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etua korostava näkökulma mahdollistaa palveluohjauksen sopivaksi lähestymistavaksi useiden eri asiakasryhmien kanssa työskenneltäessä. Palveluohjaus, asiakasohjaus ja sosiaaliohjaus ovat termejä, jotka esiintyvät usein rinnakkain vanhustyössä. Sosiaaliohjaus on käsitteistä laaja-alaisin. Se pitää sisällään neuvonnan, ohjauksen, sosiaalisen tuen, ikääntyneen asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja siihen liittyvät toimenpiteet. (Helminen 2016, 168.)

Palveluohjauksen perustana on asiakaslähtöisyys eli asiakkaan yksilöllisen tilanteen tuntemus ja koko sosiaali- ja terveystalouden hallinta. Keskeistä palveluohjauksessa on asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen. Palveluohjauksella pyritään tukemaan asiakkaan mahdollisimman itsenäistä elämää. Itsenäisen elämän tukemisella tarkoitetaan asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista. (Suominen & Tuominen 2007, 13–14.)

Ikäihmisen palveluohjauksen tavoitteena on voimaantuminen, itsenäisen elämän ja arjesta selviämisen tukeminen. Palveluohjaaja arvioi asiakkaan voimavarat sekä palvelujen tarpeet, ja kokoaa asiakkaan tueksi tarvittavien palvelujen ja etuuksien tiedot yhteen ja helposti saataviksi. Palveluohjaajan tehtävänä on seurata asiakkaan palvelujen tarvetta, palvelujen riittävyyttä ja tarvittaessa tehdä ehdotuksia muutoksista palvelusuunnitelmaan. (Hänninen 2008, 206.)
Ikäihmisille suunnattu palveluohjaus voidaan toteuttaa sille varatuissa paikoissa tai se voidaan kohdentaa sellaisiin toimipaikkoihin, joissa ikäihmiset liikkuvat. Kohdentamalla pystytään paremmin tavoittamaan ikäihmisiä ja heidän omaisiaan sekä antamaan tietoa palveluista riittävän varhain. (Ikonen 2015, 68–69.)

Hännisen (2008, 214) mukaan ikäihmisten palveluohjauksessa huomioitavia asioita ovat:

- Palveluohjaukseen tulisi valita kotihoidossa olevia ikäihmisiä, joiden kotona selviytyminen on vaakalaudalla.
- Palveluohjauksessa tulisi pyrkiä poistamaan laitokseen joutumisen riskitekijöitä.

- Palveluohjaajalla tulee olla riittävästi tietoa muistisairauksista.
- Ikäihmisen palvelu- ja hoitopaikan muutoksissa on edettävä varovasti.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 16) mukaan palveluohjauksen perusajatuksista nousevia työtapoja on kolmenlaisia: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työtapo ja konsultoiva tai neuvova työote. Varsinainen palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan tiiviiseen suhteeseen. Palveluohjauksellinen työote tarkoittaa asiakkaan palveluiden varmistamista ja koordinoimista. Kolmas työtapo on konsultoiva tai neuvova työote, jossa asiakas saa apua ongelmaan. (Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Palveluohjaajalle saattaa tulla vastaan vaikeita tai monimutkaisia tilanteita, joihin hän ei pysty yksin vastaamaan. Tällöin asian ratkaisemiseksi voidaan tarvita usean eri tahon yhteispalaveri. Palveluohjaaja kutsuu koolle yhteistyöryhmän, jossa eri ammattiryhmien ja -alojen asiantuntemus kootaan asiakkaan kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi. Moniammatillinen yhteistyöryhmä voi olla myös palvelutiimi. (Hänninen 2008, 207).

Ikäihmisille suunnattua palveluohjausta ja neuvontaa on kehitetty pisimmälle, ja joissakin kunnissa on jo perustettu keskitettyjä asiakas- ja palveluohjausyksiköitä. Toiminta on nimitetty eri tavalla eri kunnissa, mutta yhteistä kaikille on, että palvelu on helposti saavutettavaa. Tarve ikäihmisten keskitettyyn ohjaukseen ja neuvontaan on tullut esille monin eri tavoin. Ikäihmiset ovat kokeneet palvelut hajanaisiksi, ja vastaavasti työntekijät ovat kokeneet tekevänsä osittain turhaa ja päällekkäistä työtä. Ikäihmiset ja heidän omaisensa eivät myöskään ole tienneet, mihin ottaa yhteyttä erilaisissa tilanteissa. (Kananoja & Marjamäki 2017, 214.)

Tutkimuksissa on tullut esille, että kokonaisnäkemys asiakkaan tarpeesta ja tarjolla olevista vaihtoehdoista on heikko, ja palveluja on myönnetty epäyhteinäisin perustein. Myös yhteistyö eri yksiköiden, palvelujen ja toimijoiden välillä on koettu vähäiseksi. Sen vuoksi on lähdetty valmistelemaan keskitettyjä neuvonta- ja ohjauspalveluja ikääntyneen väestön tarpeisiin. Monissa kunnissa on jo kokemusta toiminnasta muutamien vuosien ajalta. Kyseinen toimintamalli pyritään laajentamaan koko maahan osana hallituksen ikäihmisten kotihoitoa koskevaa kärkihanketta. (Kananoja & Marjamäki 2017, 214.)

Palveluohjausyksikössä työskentelevä palveluneuvoja neuvoo ikääntyviä ja heidän omaisiaan arjessa selviytymisessä sekä tiedottaa kotiin tarjottavista palveluista, niiden sisällöstä ja kustannuksista. Palveluneuvoja tuntee alueen yksityisiä palveluntuottajia, kolmannen sektorin toimintaa sekä kunnallisia palveluja. Palveluneuvojan luona voi asioida anonyymisti, eikä käyntejä kirjata potilastietojärjestelmiin. Lisäksi palveluohjausyksiköt voivat tarjota myös sosiaalityöntekijän palveluja. (Kananaja & Marjamäki 2017, 215.)

Sosiaalityöntekijät tekevät laaja-alaisia selvityksiä asiakkaan palvelutarpeesta. He selvittävät ja arvioivat kokonaistilannetta kotikäynneillä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten tai läheisten kanssa. Palvelu- tai asiakasohjaaja selvittää asiakkaalle, millaisia palveluja ja tukitoimia on tarjolla, ja huomioi yksityiset, kolmannen sektorin ja kunnalliset palvelut. Hän laatii myös palvelusuunnitelman ja seuraa sen toteutumista. Nämä tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakasohjaaja on viranhaltija, joka voi myös tehdä päätöksiä sosiaalihuoltolain mukaisista kunnallisista palveluista. Asiakkaalle voidaan myös nimetä vastuutyöntekijä, joka huolehtii ohjauksesta ja neuvonnasta. (Kananaja & Marjamäki 2017, 215.)

3.2 Ikäihmisten palveluohjausprosessi

Palveluohjaus nähdään usein ennalta määriteltynä prosessina, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa yhteensopivat palvelut (Helminen 2016, 168). Palveluohjausprosessissa arvioidaan asiakkaan kokonaistilanne fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Huolellisen ja oikea-aikaisen tarpeiden arvioinnin ja suunnittelun avulla asiakas saa määrältään ja laadultaan juuri sellaisia palveluja, joita hän tarvitsee. (Ikonen 2015, 68–69.)

Suominen ja Tuominen (2007, 41–42) kuvaavat palveluohjausta kolmivaiheisena prosessina, joka sisältää aloitusvaiheen, työvaiheen ja lopetusvaiheen. Alkuvaiheessa tärkeintä on luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Ensimmäiselle vaiheelle on annettava riittävästi aikaa, asiakasta kuunnellaan ja edetään hänen määräämänsä tahdin mukaan. Alusta alkaen liikkeelle lähdetään asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tuke-

misesta. Tavoitteena on kokonaiskuvan saaminen asiakkaan tilanteesta. Varsinaiseen työvaiheeseen ei kannata edetä, ennen kuin palveluohjaajan ja asiakkaan välille on muodostunut luottamuksellinen suhde.

Työvaihe perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan välille alkuvaiheessa luotuun luottamukselliseen suhteeseen. Palveluohjaaja on saanut muodostettua selkeän kuvan asiakkaan tilanteesta. Työvaiheessa edetään asiakkaan ehdoilla käytännön toiminnan kautta. Selvitetään ja päätetään mitä palveluja asiakas tarvitsee ja mitkä tavoitteet on mahdollista saavuttaa asiakkaan oman aktiivisuuden kautta. Palveluohjaustyö on vakiintunutta ja jatkuvaa. Asiakas suoriutuu arjesta yhä paremmin oman aktiivisuuden ja palveluiden antaman tuen avulla. (Suominen & Tuominen 2007, 42.)

Lopetusvaiheessa, kun yhteisesti sovitut tavoitteet on saavutettu, voidaan asiakassuhteen lopettaminen ottaa puheeksi. Palveluohjaajan ja asiakkaan väliset tapaamiset ovat tässä vaiheessa harventuneet. Palveluohjaajaa ei tarvita enää siinä vaiheessa, kun asiakas kykenee itse asettamaan omalle elämälle tavoitteita ja työskentelemään niiden toteuttamiseksi. Lopetusvaihe saattaa osoittautua vaikeaksi, sillä itsenäisyys ja palveluohjaajasta riippumattomuus saattaa aiheuttaa turvattomuuden tunnetta. Tämän vuoksi on tärkeää heti alkuvaiheessa ottaa puheeksi palveluohjauksen kesto. Palveluohjauksen päämääränä ei koskaan saa olla toiminnan jatkuminen asiakkaan koko elämän ajan. Lopetusvaiheeseen kuuluu myös toiminnan arviointi. Tärkeää on miettiä, onko palveluohjaus tukenut asiakasta hänen omien tavoitteiden saavuttamisessa ja onko ohjaus vahvistanut asiakkaan itsenäistä selviytymistä elämässä. (Suominen & Tuominen 2007, 42.)

3.3 Palvelutarpeen arviointi

Jokaisella 75 vuotta täyttäneellä ja Kansaneläkelain mukaista erityishoitotukea saavalla on oikeus palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä. Palvelutarpeen arvioinnin tekee pääsääntöisesti palveluohjaaja. Kotihoidossa palvelutarpeen arviointia tekevät joko palveluohjaaja tai oman alueen kotihoiton ohjaaja, tai muu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. (Ihalainen & Kettunen 2016, 180, 183.)

Moniammatillisena yhteistyönä yhdessä ikääntyneen ihmisen kanssa tehty palvelutarpeen arviointi, tekee mahdolliseksi räätälöidä juuri hänelle sopivan palvelukokonaisuuden. Räätälöity kokonaisuus ylläpitää ja tukee parhaiten iäkkään ihmisen arjessa selviytymistä, itsenäistä suoriutumista, terveyttä ja hyvinvointia sekä sosiaalisia suhteita. Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen myöntämisen yhtenäiset käytännöt parantavat myös yhdenvertaisuutta. Varsinkin erityisryhmien, kuten muistisairaiden kohdalla tarpeiden arviointi ja palvelujen yhteensovittaminen vaativat monialaista osaamista ja verkostoitumista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

Palvelutarpeen arvioinnin käynnistää useimmiten ikääntyneen tai hänen läheisensä yhteydenotto esim. kotihoitoon, vanhuspalvelun sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan yleisarvion tai jonkin palvelun saamiseksi. Yhteydenotto voi tulla myös sairaalasta kotiutusta suunniteltaessa. Pyynnön vastaanottanut työntekijä tekee kiireellisyydestä tilanearvioin ja päättää jatkotoimista yhdessä yhteydenottajan kanssa. Joskus avuksi riittää puhelimitse annettu neuvonta tietyn palvelun tai rahallisen tuen hakemisesta. Kotikäynti on usein tarpeen asiakkaan tilan kokonaiskuvan saavuttamiseksi. Kotikäynnin voi tehdä kotihoidon työntekijä, sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. (Ihalainen & Kettunen 2016, 184.)

3.4 Palveluopas palveluohjauksen työvälineenä

Palveluopas pitää sisällään tietyille kohderyhmälle suunnatut palvelut. Palveluoppaita on tehty monille ikäluokille ja erityisryhmille. Palveluoppaan tarkoituksena on tarjota asiakkaalle tietoa saatavilla olevista palveluista. Palveluopas voi toimia myös työvälineenä palveluohjauksessa. Ikäihmisille suunnatulla palveluoppaalla voidaan tukea ikäihmisten itsenäistä elämää, osallisuutta ja onnistunutta ikääntymistä.

Ikäihmisellä on oikeus saada tietoa kaikista eri palveluvaihtoehdoista. Työntekijän on myös selvitettävä asiat niin, että asiakas ymmärtää ne. (Ihalainen & Kettunen 2016, 75.) Ikäihmisten palveluodotukset kohdistuvat hyvin paljon samoihin arki-, lähi- ja elämänlaatu palveluihin, kuin mitä työikäiset ihmiset käyttävät. Liikuntapalvelut, kulttuuripalvelut, kaupalliset palvelut, matkustaminen ja

muut harrastukset ja palvelut kiinnostavat. Toimintakyvyn heikentyessä kiinnostavat myös arkielämää helpottavat palvelut, kuten siivouspalvelut. Näitä palveluja ei voi ostaa kunnalta, joten ikäihminen tarvitsee tietoa siitä, mistä kyseisiä palveluja on mahdollista ostaa. (Rajaniemi ym. 2003, 10.)

Jotta ikäihmiset pystyisivät asumaan kotona mahdollisimman pitkään, tarvitsevat he tietoa ja näkemyksiä siitä, millaista apua, tukea ja palveluita kunnalla on heille tarjota. Ikäihmiset ja heidän omaisensa tarvitsevat tietoa ikääntyvien itsenäistä selviytymistä tukevasta paikallisesta palvelutarjonnasta niin julkisen, yksityisen kuin kolmannen sektorin osalta. Tärkeää on myös tarjota tietoa erilaisista lähi-, virkistys- ja kulttuuripalveluista, jotka on erityisesti suunnattu ikäihmisille. Tällä hetkellä on havaittu, että tiedonsaannissa on puutteita, joten tarvitaan uusia kanavia ja keinoja, joilla välittää ja koota tietoja palveluista niin, että ne ovat helposti asiakkaiden löydettävissä. (Rajaniemi ym. 2003, 7, 60.)

Palveluohjauksen lisäksi ikääntyneiden palvelujen sujuvuutta on pyritty parantamaan kehittämällä saumatonta palveluketjua. Saumaton palveluketju tarkoittaa ikääntyneen asiakkaan ja häntä hoitavien tahojen välistä sujuvaa tiedonkulkua. Ajantasaisen tiedonkulun toteuttaminen on erityisen hankalaa silloin, kun palveluketju muodostuu eri organisaatioiden antamasta hoidosta ja palvelusta. (Hänninen 2008, 208.)

4 TIEDONSAANTI, ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA OSALLISUUS

Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehdyn laatusuosituksen periaatteena on iäkkäiden osallisuuden turvaaminen niin, että iäkkäiden ihmisten ääni kuuluu kaikessa sellaisessa päätöksenteossa, joka heitä koskee. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17.) Osallisuus merkitsee ikääntyneiden mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. Ikäihmiselle tulisi kuulua oikeus olla osallisena ja arvostettuna jäsenenä yhteisöissä ja yhteiskunnassa mahdollisesta heikentyneestä toimintakyvystä huolimatta. (Kivelä & Vaapio 2011, 21.)

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että ikääntyneillä on oikeus tehdä valintoja ja päätöksiä omasta hoidostaan ja palveluistaan (Kivelä ym. 2011, 18).

Ikäihmisellä on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tutkimusten mukaan ikäihmisisten arjessa ei ole merkitystä sillä, mistä organisaatiosta apu tulee, kunhan apua saa ajallaan, säännöllisesti ja mielellään samojen työntekijöiden antamana. Lisäksi ikäihmisille on oleellista, että heitä kuunnellaan ja heidän näkemyksensä vaikuttavat päätöksiin, auttamistapoihin ja menettelyihin. Ikäihmisellä voi olla vaikea valita, jos eri vaihtoehtojen erittelyyn ei ole riittävästi aikaa. Kiireen ja tiukkojen aikataulujen vuoksi toiminta saattaa helposti muuttua järjestelmälähtöiseksi, vaikka työntekijät haluaisivat toimia toisin. (Haverinen 2008, 240.)

Itsemääräämisoikeus muuttuu ongelmalliseksi silloin, kun ikäihmisen kyky tehdä oman etunsa mukaisia päätöksiä on heikentynyt tai rajoittunut esim. muistisairauden vuoksi. Jos asiakas itse ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan oman tilanteensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, niin hänen tahtonsa tulee selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa (Ihalainen & Kettunen 2016, 75).

Ikääntyneen väestön mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua kunnalliseen ja valtakunnalliseen päätöksentekoon on keskeinen laadun osatekijä. Koko ikääntyneen väestön tasolla osallisuutta voidaan turvata vanhusneuvostojen kautta. Vanhusneuvosto on ikäihmisten osallisuus ja vaikuttamisväylä ikääntyntä väestöä koskevissa asioissa. Vanhusneuvosto on kuntien lakisääteinen pysyvä yhteistyöelin, jonka tehtävänä on varmistaa ja huolehtia kuntien ikääntyneen väestön vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksista. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 18.)

Vanhusneuvostojen keskeisin tehtävä on tuoda ikääntyneen väestön ääni (tarpeet, odotukset, kokemukset) suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin sekä tiedottaa ikääntyneelle väestölle vireillä olevista asioista. Vanhusneuvostojen on oltava mukana laatimassa, seuraamassa ja arvioimassa kunnan tai alueen suunnitelmaa ikääntyneen väestön tukemiseksi ja osallistuttava palvelujen riittävyyden ja laadun arviointiin. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 18.)

Osattomuus on osallisuuden vastakohta. Osattomuudella tarkoitetaan yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta tai pahimmillaan yhteisöstä syrjäytymistä

ja osallistumismahdollisuuksien puuttumista. Tutkimusten mukaan ikäihmisten hyvää arkea vaikeuttavat osallistavan ja mielekkään tekemisen puute, liikkumisen hankaluus, yhteiskunnan kielteiset asenteet, yksinäisyys, turvattomuus, koetun elämänlaadun heikentyminen sekä palvelujen ja ennalta ehkäisevän toiminnan riittämättömyys. Tärkeää on tunnistaa osattomuuden riskissä olevat ikäihmiset. Heidän tilanteensa tulisi selvittää ja etsiä yhdessä tarkoituksenmukaista tukea. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17.)

5 PALVELUOPAS OPINNÄYTETYÖNÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan käytännön työelämässä. Opinnäytetyö voi olla esim. hanke tai työelämän kehittämistehtävä, määrällinen tai laadullinen tutkimus tai toiminnallinen opinnäytetyö. Luonteenomaista ammattikorkeakoulujen opinnäytetyölle on aiheen käytännönläheisyys, tiivistyöelämäyhteys ja tulosten välitön hyödynnettävyys. (Niemi ym. 2006, 215.)

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen, käytännöllinen, tutkimuksellisesti toteutettu sekä sen tulee osoittaa riittävää alan tietojen ja taitojen hallintaa. Toiminnallinen opinnäytetyön tarkoituksena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Se voi olla esim. ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus. Tuotos eli produkti voi olla kohderyhmästä riippuen kirja, kansio, vihko tai opas. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10.)

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta eri osasta. Se sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyöraportin eli opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen tulee pohjautua ammattiteorialle ja sen tuntemukselle, ja siten toiminnallisen opinnäytetyöraportin tulee aina sisältää myös ns. teoreettinen viitekehysosuus. Tutkimukselliseen selvitykseen kuuluu toiminnal-

lisessa opinnäytetyössä idean tai tuotteen toteutustapa. Toteutustavalla tarkoitetaan keinoja, joilla oppaan materiaali kerätään sekä valmistus toteutetaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei tarvitse käyttää tutkimuksellisia menetelmiä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10, 56.)

5.2 Tavoitteet ja tarkoitus

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa selkeä ja helppolukuinen palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille. Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää Loviisan kaupungin ikäihmisten tietoisuutta heille tarjolla olevista palveluista palveluoppaan avulla. Palveluoppaan tarkoitus on esitellä mahdollisimman kattavasti loviisalaisille ikäihmisille tarjolla olevia palveluja. Kaupungin tarjoamien palvelujen lisäksi oppaassa esitellään tietoa ikäihmisille suunnatuista yleisistä etuuksista ja muista heille tärkeistä asioista. Oppaaseen valitut tiedot ja palvelut painottavat kotona asumisen edistämistä ja onnistuneen ikääntymisen mahdollistumista. Palveluoppaasta tulevat hyötymään Loviisan kaupungin ikäihmiset, heidän omaisensa ja ikäihmisten parissa työtä tekevät ammattilaiset.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Loviisan kaupungin Senioripalvelukeskus. Opinnäytetyö koostuu ikäihmisiä käsittelevästä teoriaosuudesta, opinnäytetyön toteuttamisprosessista ja palveluoppaasta. Toiminnallisen opinnäytetyöni tuotos eli produktio on palveluopas. Palveluoppaan sisällön olen suunnitellut yhdessä Senioripalvelukeskuksen työntekijöiden kanssa. Opinnäytetyöraportissa käytän palveluopas ja opas nimityksiä rinnakkain. Teoriaosuudessa käsittelem ikääntyvää yhteiskuntaa, palveluohjausta sekä ikäihmisten tiedonsaannin, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden käsitteitä. Lisäksi kuvaan palveluoppaan valmistumisprosessia. Valmis palveluopas on tarkoitus julkaista senioripalvelukeskuksen internetsivuilla, ja se on sieltä myös tulostettavissa A5-kokoisen lehtisen muotoon.

5.3 Loviisan kaupungin ikäpoliittinen strategia palveluoppaan kehiksenä

Kunnan on laadittava suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi

sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Suunnittelussa on painotettava kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä. Suunnitelman hyväksyy kunnanvaltuusto ja se on tarkistettava valtuustokausittain. Suunnitelma on osa kuntastrategiaa ja kunnan muuta strategista johtamista. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980.)

Loviisan kaupunki on laatinut oman vanhuspoliittisen strategian ja palvelurakenteen kehittämishjelman. Ikääntymispoliittinen ohjelma on tärkeä osa Loviisan kaupungin kehittämistä. Ikääntyvien palvelustrategian lähtökohtana ovat Loviisan kaupungin toiminta-ajatus ja visio. Loviisan ikääntymispoliittisen vision mukaan *Loviisalainen ikäihminen on osallistuva, osaava ja omasta hyvinvoinnistaan vastuuta kantava kansalainen*. Toimintakyvyn heikentyessä palvelurakenne antaa varhaisen tuen ikäihmisten yksilöllisiin tarpeisiin ja tarjoaa turvallisen, omia voimavarojaan tukevan palvelujärjestelmän. Valtakunnallisten linjausten mukaisesti myös Loviisan kaupungilla on tavoitteena, että mahdollisimman moni ikäihminen voi elää itsenäisesti omassa kodissaan ja tutussa asuinympäristössä. Ikäihmisten palvelujen painopisteenä ovat kuntouttavat toimintatavat, omaishoidon tukeminen ja kotihoidon vahvistaminen. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020, 6, 12.)

Loviisa on hyvä ja turvallinen kaupunki ikäihmisille. Senioripalveluiden keskeisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten hyvinvointia, mahdollisimman itsenäistä selviytymistä ja hyvän hoitoa. Tarkoituksena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden hyvää elämänlaatua kaikissa niissä toimintaympäristöissä, joissa hoitoa ja palvelua tarvitsevat ikäihmiset elävät. Toiminnan lähtökohtana on ikäihmisen aito osallisuus, läheisverkoston tuen hyödyntäminen sekä yhteistyö julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin kesken. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020, 6.)

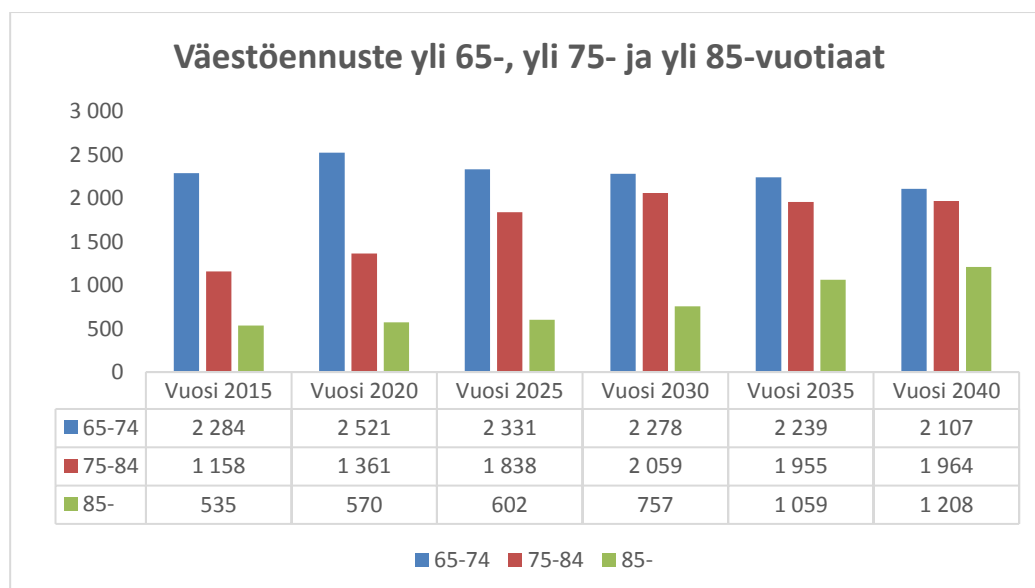
Loviisan kaupungin ikäpolitiikan suurimpana haasteena on varautuminen väestön ikärakenteen muutoksiin. Ikäihmisten määrä tulee merkittävästi kasvaamaan Loviisassa tulevaisuudessa. Taulukossa 1 kuvataan Loviisan kaupungin väestörakenteen ennustetta vuoteen 2040. Tilastokeskuksen väestöennus-

teen mukaan yli 75-vuotiaiden määrä kasvaa Loviisassa vuoteen 2040 mennessä yli 1400 asukkaalla, joista miltei puolet on yli 85-vuotiaita. Vastaavasti 65 – 74 vuotiaiden määrän ennustetaan laskevan vuodesta 2015 vuoteen 2040 177 asukkaalla. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Loviisan kaupungin väestörakenteen ennuste vuoteen 2040 (Tilastokeskus 2015)

Loviisa	2015	2020	2025	2030	2035	2040
Ikäluokat yhteensä	15 464	15 474	15 544	15 615	15 662	15671
0 - 6	1 041	993	979	957	943	942
7 - 64	10 446	10 029	9 794	9 564	9 466	9 450
65 - 74	2 284	2 521	2 331	2 278	2 239	2 107
75- 84	1 158	1 361	1 838	2 059	1 955	1 964
85 -	535	570	602	757	1 059	1 208

Kuvan 1 perusteella voidaan todeta, että ikäihmisten määrä Loviisassa tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Nähtävissä oleva palvelutarpeen kasvu edellyttää entistä suurempaa huomiota ikäihmisten toimintakyvyn ja terveyden edistämiseen. Samalla on ikääntyneiden omat voimavarat ja ikääntymisen luomat mahdollisuudet osattava ottaa käyttöön. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020.)



Kuva 1. Loviisan kaupungin yli 65-vuotiaiden väestöennuste vuoteen 2040. (Tilastokeskus 2015).

5.4 Palveluoppaan aineiston kerääminen

Perehdyin Loviisan kaupungin ikäihmisille suunnattuihin palveluihin ja palveluohjaukseen tehdessäni opintoihini kuuluu työharjoittelua Loviisan kaupungin senioripalvelukeskuksessa keväällä 2016. Harjoittelu toimi hyvänä pohjustuksena opinnäytetyölleni, ja kartoitin sen aikana kaupungin ikäihmisille suunnattuja palveluja. Loviisan senioripalvelut tuottavat ikäihmisille sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Palvelut koostuvat ennaltaehkäisevistä palveluista, kotona asumista tukevista palveluista (kotihoito, kotisairaanhoido, tukipalvelut, omaishoito, päivätoiminta, lyhytaikaishoito), asumispalveluista (tuettu palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen), muistisairaiden palveluista sekä veteraanipalveluista. Loviisalaisille ikäihmisille on tarjolla myös monipuolista vapaaehtois- ja harrastustoimintaa.

Loviisan kaupungin senioripalvelujen tehtävänä on ikääntyneiden ihmisten hyvinvoinnin, itsenäisen selviytymisen ja hyvän hoidon edistäminen. Palveluiden tavoitteena on, että mahdollisimman moni voi elää itsenäisesti omassa kodissaan ja tutussa asuinympäristössä läheistensä ja sosiaalisten verkostojensa ympäröimänä. Ikäihmisten hyvää elämänlaatua pyritään tukemaan ja ylläpitämään kaikissa toimintaympäristöissä. Toiminnan lähtökohtana on ikäihmisen osallisuus, läheisverkoston tuen hyödyntäminen sekä yhteistyö julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin kesken. Päämääränä on ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitäminen ja osallisuuden edistäminen, monipuoliset asiakaslähtöiset palvelut, jotka tukevat turvallista kotona asumista sekä laadukas ja tarkoituksenmukainen hoiva-asuminen. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020, 6.)

Palveluoppaassa on tarkoitus esitellä mahdollisimman kattavasti loviisalaisille ikäihmisille tarjolla olevia palveluja. Kaupungin tarjoamien palvelujen lisäksi oppaassa kerrotaan myös muiden tahojen palveluista. Oppaassa esitellään tiiviissä muodossa tietoa ikäihmisille suunnatuista etuuksista ja muista heille tärkeistä asioista. Suurimman osan palveluoppaan aineistosta sain kerättyä Loviisan kaupungin internet sivuilta. Tiedot ikäihmisten yleisistä ja valtakunnallisista tuista ja etuuksista keräsin tukia myöntävien toimijoiden internetsivuilta.

Aineistoa kerätessäni pyrin kiinnittämään erityistä huomiota lähdekritiikkiin. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön on mahdollista hyödyntää laajasti erilaisia lähteitä, mm. painettua tai sähköistä aineistoa, konsultaatiota sekä erilaisia ohjeita. Lähteiden kohdalla on aina erikseen arvioitava niistä saatavan tiedon luotettavuus ja ajantasaisuus. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 53.)

Palveluopasta laatiessani ja aineistoa kerätessäni pyrin huomioimaan kohderyhmän eli ikäihmiset miettimällä, mitkä tiedot palvelevat kohderyhmää parhaiten. Sairaanhoidajakoulutukseni ja työkokemukseni ikäihmisten parissa auttoivat minua hahmottamaan ikäihmisten tiedontarpeita paremmin. Käytin työssäni vaihtelevia aineiston keräämisen menetelmiä ja tietolähteitä valiten menetelmän, jolla oli mahdollista saada kohteena olevasta toimijasta luotettavin mahdollinen tieto.

6 PALVELUOPPAAN TOTEUTTAMISPROSESSI

Palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille toteutui Jämsän ja Mannisen (2000) tuotekehitysmallin avulla. Tuotekehitysmallista voidaan erottaa neljä eri vaihetta, jotka ovat tuotekehitysprosessin käynnistäminen, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Palveluopas on A5-kokoinen lehtinen, josta löytyvät Loviisan kaupungin ikäihmisille tarjoamat palvelut. Lisäksi oppaasta löytyy tietoa myös ikäihmisille suunnatuista yleisistä ja valtakunnallisista tuista ja etuuksista. Oppaan oli tarkoituksena olla mahdollisimman selkeä ja helppolukuinen ja sen sisältö koottiin yhteistyössä senioripalvelukeskuksen työntekijöiden kanssa.

Sosiaali- ja terveysalan tuoteidean tuotteistamisen tarkoituksena on asiakkaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistäminen. Tuotteen suunnittelu ja kehittäminen jäsentyvät tuotekehityksen perusvaiheiden mukaan. Tuotekehitysprosessin tavoitteet ja aikaansaannokset määräytyvät hankekohtaisesti. Prosessin pääpaino on tuotteen valmistamisessa silloin, kun päätös tuotteesta ja sen ominaisuuksista on tehty jo prosessin alkuvaiheessa. (Jämsä & Manninen 2000, 24, 28.)

6.1 Kehittämistarpeen tunnistaminen

Tuotekehitysprosessi alkaa kehittämistarpeen tunnistamisesta (Jämsä & Manninen 2000, 29). Suoritin opintoihini kuuluvan työharjoittelun Loviisan kaupungin senioripalvelukeskuksessa keväällä 2016, jolloin nousi esille tarve toiminnalliselle opinnäytetyölle. Senioripalvelukeskukselta sekä Loviisan kaupungilta puuttui ajantasainen ja kattava palveluopas kaupungin ikäihmisille. Kattavalla ja ajantasaisella palveluoppaalla voidaan edistää ikäihmisten tietoisuutta ja osallisuutta. Ikäihmisillä voi olla hankaluuksia löytää tarvittavia palveluita, eivätkä he välttämättä ole tietoisia kaikista saatavilla olevista palveluista. Palveluoppaan avulla ikäihmisten on helpompi löytää heille suunnattuja palveluja.

Loviisan kaupungilla on ollut aikaisemmin käytössä palveluoppaita ikäihmisille, mutta oppaiden tiedot ovat vanhentuneet. Kaupungin ensimmäinen palveluopas on julkaistu vuonna 2007. Aikaisemmin julkaistut palveluoppaat ovat olleet paperisessa ja painetussa muodossa, jolloin niiden päivittäminen ja ajantasalla pitäminen on ollut vaikeaa. Kunnallisten palvelujen organisaatioita järjestellään usein uudelleen, ja sen seurauksena yhteystiedot voivat muuttua lyhyen ajan kuluessa.

6.2 Ideavaihe

Ideavaihe käynnistyy, kun varmuus kehittämistarpeesta on saatu. Ideavaihe on lyhyt silloin, kun kyseessä on jo olemassa olevan tuotteen uudistaminen vastaamaan käyttötarkoitustaan. Ratkaisuvaihtoehtoja voidaan löytää muun muassa palautteita keräämällä. Palautetta voidaan kerätä asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä työntekijöiltä. Näin voidaan selvittää millainen tuote vastaa eri tahojen tarpeisiin. (Jämsä & Manninen 2000, 35, 37.)

Ensimmäisessä suunnittelupalaverissa marraskuussa 2016 työelämäohjaajani kanssa keskustelimme siitä, millainen palveluopas palvelisi ikäihmistä parhaiten ja millaisessa muodossa sen tulisi olla. Olimme molemmat ehdottomasti sitä mieltä, että oppaan tulee olla sähköisessä muodossa sekä myös tulostettavissa paperiseen muotoon. Sähköisessä muodossa oleva palveluopas on pitkäikäisempi kuin painettuna julkaistu palveluopas. Sähköisessä muodossa oleva palveluopas on myös helposti päivitettävissä. Yksityisten ja kunnallisten

toimijoiden yhteystiedot muuttuvat ja organisaatiot vaihtuvat. Palveluntarjoajia voi tulla lisää ja entisiä poistua markkinoilta. Painetun oppaan tiedot saattavat vanhentua nopeastikin, kun taas kaupungin kotisivuilla julkaistua sähköistä palveluopasta voi päivittää tarvittaessa. Ellei sähköistä palveluopasta päivitetä säännöllisesti, etu ajantasaisuudesta menetetään.

Palaverissa keskustelimme myös alustavasti palveluoppaan tulevasta sisällöstä. Päädyimme yhdessä siihen, että palveluoppaan sisällön pääpaino tulisi olemaan Loviisan kaupungin sosiaali- ja terveystalveissa. Lisäksi oppaassa olisi tietoa ikäihmisille suunnatuista yleisistä etuuksista ja muista ikäihmisille tärkeistä asioista kuten esim. edunvalvonnasta. Mietimme yhdessä myös sitä, millä keinoin saataisiin ikäihmiset osallisiksi palveluoppaan tuotekehitysprosessiin. Työelämäohjaajani toimii vanhusneuvoston sihteerinä, joten päädyimme siihen, että esitän tekeillä olevan palveluoppaan maaliskuussa 2017 vanhusneuvoston kokouksessa.

Ideavaiheessa tutustuin myös internetistä löytyviin palveluoppaisiin. Tutkimalla eri kaupunkien ikäihmisille suunnattuja palveluoppaita huomasin, että oppaiden nimet vaihtelevat jonkin verran. Oppaista käytetään yleisesti nimitystä ikäihmisten palveluopas. Muita oppaista käytettyjä nimityksiä olivat muun muassa vanhusten, seniorin, ikääntyneiden ja ikääntyvien palveluopas. Palveluoppaiden sisällöissä oli myös suuria eroja. Joidenkin oppaiden sisältö keskittyy pelkästään kunnallisten sosiaali- ja terveystalvejen esittelyyn, kun taas laajimmat oppaat sisältävät tietoa kaikista ikäihmisille suunnatuista palveluista kaupungin tai kunnan alueella.

6.3 Luonnosteluvaihe

Luonnosteluvaihe alkaa, kun on tehty päätös siitä, millainen tuote on tarkoitus suunnitella ja valmistaa. Luonnostelulle on ominaista kohderyhmän analyysi, jossa selvitetään, mitkä eri tekijät ja näkökohdat ohjaavat tuotteen suunnittelua ja valmistamista. Tavoitteena on täsmentää, ketkä ovat suunniteltavan tuotteen eli tässä tapauksessa palveluoppaan, hyödynsaajat ja millaisia he ovat palvelujen tai tuotteen käyttäjinä. (Jämsä & Manninen 2000, 43–44.)

Tuotteen, eli palveluoppaan, käyttäjät ja hyödynsaajat ovat ikäihmisiä. Palveluoppaan käyttäjäryhmään kuuluvat myös Loviisan kaupungin senioripalveluiden työntekijät. Työntekijät voivat hyödyntää palveluopasta palveluohjauksen työvälineenä. Palveluoppaan tavoitteena oli lisätä loviisalaisten ikäihmisten ja heidän omaistensa tietoisuutta saatavilla olevista palveluista ja yleisistä etuuksista. Tavoitteiden saavuttaminen edellytti selkeän ja laadukkaan palveluoppaan tuottamista sekä myös palveluoppaan kulkeutumisen ikäihmisten käsiin ja koteihin.

Tuotteen suunnittelussa ja valmistamisessa tarvitaan tuotekohtaista asiantuntemusta ja osaamista. Viimeistään luonnosteluvaiheessa tulee neuvotella niiden ammattilaisten kanssa, joilla on kokemusta suunnitteilla olevasta tuotteesta. Lisäksi tutustuminen tuotteen tekemistä käsittelevään kirjallisuuteen osoittaa, minkä vaiheiden kautta ja mitä menetelmiä käyttäen tuote syntyy. (Jämsä & Manninen 2000, 50.) Yhteydenpito Loviisan kaupungin senioripalvelukeskuksen kanssa oli tiivistä, sillä on tärkeää selvittää palvelujen tuottajien tarpeet ja näkemykset. Tällöin pystytään varmistamaan se, että tuote ja sen asiasisältö vastaavat tarkoitusta. Organisaatio- ja yksikkökohtaiset linjaukset on myös huomioitava tuotteen asiasisällön ja tyylin valinnassa. (Jämsä & Manninen 2000, 44, 49.)

Palveluoppaan luonnostelua helpotti se, että olen itse kotoisin Loviisasta sekä ikääntyneille suunnatut palvelut ovat minulle ennestään melko tuttuja. Palveluiden kokoamiseksi hyödynsin Loviisan kaupungin senioripalveluiden palveluvastaavalta saamiani tietoja ja materiaaleja sekä Loviisan kaupungin, Kelan, verohallinnon ja maistraatin internetsivuja.

6.4 Tuotteen kehittäminen

Tuotteen kehittäminen etenee luonnosteluvaiheessa valittujen ratkaisuvaihtoehtojen, periaatteiden, rajausten ja asiantuntijayhteistyön mukaisesti. Tuotteen keskeisin sisältö muodostuu asioista, jotka pyritään kertomaan mahdollisimman täsmällisesti, ymmärrettävästi ja vastaanottajan tiedontarvehuomioiden. Tuotetta laatiessa tulisi pyrkiä eläytymään tiedon vastaanottajan asemaan henkilökohtaisten ja ammatillisten tiedontarpeiden sijasta. Informaation välittämiseen tarkoitetuilla tuotteilla ongelmana on asiasisällön valinta ja määrä sekä

tietojen muuttumisen ja vanhentumisen mahdollisuus. (Jämsä & Manninen 2000, 54–55.)

Palveluoppaan kokoamisen aloitin Microsoft Word -asiakirjapohjalle. Valitsin Word ohjelman sen yleisyyden takia. Word on minulle myös ennestään tuttu tekstinkäsittelyohjelma. Tekstin tyyliksi valitsin Arial-fontin sen selkeyden ja helppolukuisuuden takia. Arial-kirjaimissa ei ole pieniä päätteitä, jotka saattavat häiritä yksittäisten kirjainten erottumista toisista kirjaimista. Koulumaailmassa suosittua Times New Roman -fonttia pidetään vaikealukuisena (Tietoa kaikille 2012, 10). Palveluoppaan muotoon saamiseksi se täytyi luoda A5-kokoiseksi lehtiseksi, jossa on kansi, sisällysluettelo ja varsinainen asiasisältö. Palveluoppaan asiasisällön hahmottumisen jälkeen aloitin oppaan laatimisen Microsoft Word -ohjelmalla A5 -asiakirjamuotoon.

Oppaan kansilehdelle sijoitin Loviisan kaupungin logon. Keräsin kaupungin kotisivuilta ikäihmisiä koskevat palvelut yhteystietoineen ja muokkasin ne ikäihmisten palveluoppaaseen sopiviksi. Joitakin puuttuvia yhteistietoja pyysin työelämäohjaajaltani sähköpostitse sekä lisäksi tarkistin häneltä puhelinnumerojen paikkansapitävyyden. Tutustuessani muiden kuntien ikäihmisten palveluoppaisiin löysin muutamia lisättäviä tietoja myös Loviisan kaupungin oppaaseen.

Sosiaali- ja terveystieteen oppaan tavoitteena on välittää tietoa tai opastaa viestin vastaanottajaa, jolloin tekstityyliksi valitaan asiatyyli. Asiateksteillä tiedotetaan, vaikutetaan tai ohjataan toimintaa. Asiatyylisten tekstien tavoitteena on tiedon välittäminen tarkoituksenmukaisesti, yksiselitteisesti ja tehokkaasti. (Niemi ym. 2006, 111.) Tekstin tulee olla helposti ymmärrettävää, ja tekstin ydinajatuksen tulee olla selkeä. Hyvä jäsentely ja otsikoiden muotoilu selkiyttävät ydinajatusta. Ratkaistava on myös tuotteen painoasu, joka on osa tuotteen oheisviestintää. Tekstin käsittelyohjelmat tarjoavat runsaasti eri vaihtoehtoja. Valittavan on erilaisia kirjaintyyppisiä, -kokoja, palstoitus- ja kuvitusmahdollisuuksia. Lisäksi on mahdollista käyttää värejä tekstin tehostamiseen. (Jämsä & Manninen 2000, 56–57.)

Toinen suunnittelupalaveri pidettiin helmikuussa 2017 työelämäohjaajani ja Loviisan kaupungin kotitutuskoordinaattorin kanssa. Lähetin heille sähköpostitse alustavan suunnitelman palveluoppaan sisällöstä (kuva 2) ennen palaveria.

LUKIJALLE
SOSIAALIPALVELUT
Senioripalvelut
Hyvinvoinnin edistäminen ja ennaltaehkäisevä työ
Palveluohjaus
Palvelutarpeen arviointi
Terveystapaamiset
Hyvinvointia edistävät kotikäynnit
Muistineuvonta
Kuntoutushoitajat
Gerontologinen sosiaalityö
KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT
Kotihoito
Kotisairaanhoido
Kuntouttava kotihoito
Tukipalvelut
Päivätoiminta
MUU KOTONA ASUMISTA TUKEVA PALVELU
Asuntojen korjaus ja muutostyöt
Kotitalousvähennys
Palvelulinjat
ASUMISPALVELUT
Hakuprosessi
Lyhytaikainen hoito
Tuettu palveluasuminen
Tehostettu palveluasuminen
RINTAMAVETERAANIT
OSTOPALVELUT
PERUSTERVEYDENHUOLTO
KRIISITYÖ
KANSANELÄKELAITOS
VANHUSNEUVOSTO
EDUNVALVONTA
KULTTUURI JA VAPAA-AIKA
TÄRKEITÄ PUHELIN NUMEROITA

Kuva 2. Ensimmäinen versio palveluoppaan sisällöstä

Palveluoppaan ensimmäisen version sisältö oli mielestäni kattava, mutta sisällysluettelo oli mielestäni liian pitkä ja sekava. Palveluoppaan alustavan sisällön olin hahmotellut Loviisan kaupungin ikäpoliittisen strategian mukaisesti. Palveluopas toteuttaa Loviisan kaupungin ikäpoliittista strategiaa tukemalla ikäihmisten itsenäistä suoriutumista itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palveluoppaan sisältö koostui Loviisan kaupungin ikäihmisiä koskevista sosiaali- ja terveyspalveluista, kuten perusterveydenhuollosta, kotihoidosta ja kotihoiton tukipalveluista. Lisäksi oppaasta löytyvät Kelan ja verohallinnon ikäihmisille suunnatut etuudet. Palveluoppaan kokoamiseksi tarvitsin ennen kaikkea tietoutta Loviisan kaupungin palveluista sekä tietoa siitä, mitä palveluoppaalta odotetaan.

Palaverissa sain rakentavaa ja tarkkaa palautetta palveluoppaan sisällön alustavasta suunnitelmasta ja sisällysluettelosta. Työelämä ohjaajani ja kotiutuskoordinaattorin ehdotuksesta joitakin otsikoita poistettiin ja asiasisältöä siirrettiin muiden otsikoiden alle. Muu kotona asumista tukeva toiminta- ja Kriisityö-otsikot poistettiin kokonaan. Sisällysluetteloa tulisi myös tiivistää ja alaotsikoita vähentää. Näiden muutosten jälkeen oli toinen versio palveluoppaasta syntynyt. Sisältö sekä sisällysluettelo (kuva 3) olivat nyt mielestäni selkeämmät.

<u>LUKIJALLE</u>	2
<u>SOSIAALIPALVELUT</u>	3
<u>KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT</u>	8
<u>Kotihoito</u>	8
<u>Kuntouttava kotihoito</u>	10
<u>Päivätoiminta</u>	12
<u>Omaishoito</u>	13
<u>Tukipalvelut</u>	14
<u>Palveluseteli</u>	15
<u>Kotitalousvähennys</u>	17
<u>Palvelulinja</u>	18
<u>Vapaaehtoistoiminta</u>	19
<u>ASUMISPALVELUT</u>	20
<u>RINTAMAVETERAANIT JA SOTAINVALIDIT</u>	26
<u>PERUSTERVEYDENHUOLTO</u>	28
<u>KANSANELÄKELAITOS</u>	34
<u>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	39
<u>EDUNVALVONTA</u>	42
<u>VANHUSNEUVOSTO</u>	43
<u>KULTTUURI JA VAPAA-AIKA</u>	44
<u>TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA</u>	48

Kuva 3. Toinen versio palveluoppaan sisällysluettelosta

Tuotteen kehittelyn eri vaiheissa tarvitaan palautetta ja arviointia. Parhain keino on koekäyttää tai testata tuotetta sen valmisteluvaiheessa. Koekäyttäjät voivat olla tuotekehitysprosessiin osallistuneet tuotteen tilaajat tai asiakkaat. Palautetta on tarpeen hankkia myös tuotteen loppukäyttäjiltä, jotka eivät tunne kehiteltävää tuotetta ennestään. Testaajat voivat esittää muutosehdotuksia ja ratkaisuvaihtoehtoja. (Jämsä & Manninen 2000, 80.) Palautetta tuotteesta sain tuotekehitysprosessiin osallistuneelta tuotteen tilaajalta eli Loviisan kaupungin

senioripalvelukeskuksen työntekijöiltä sekä tuotteen loppukäyttäjiltä eli ikäihmisiltä.

Esittelin tulevan palveluoppaan sisällön Loviisan vanhusneuvoston kokouksessa maaliskuussa 2017. Vanhusneuvoston jäsenet edustavat palveluoppaan käyttäjäryhmää ja on tärkeää, että he pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan oppaan suunnitteluun ja sisältöön. Kokoukseen osallistui 7 vanhusneuvoston jäsentä. Olin laatinut kokousta varten Power Point-esityksen palveluoppaasta. Esittelin palveluoppaan alustavan sisällysluettelon sekä oppaan tulevan asiasisällön. Lisäksi näytin Word -asiakirjapohjalta muutamia viimeistelyä vaille olevia palveluoppaan sivuja.

Palveluoppaasta käytiin vilkasta keskustelua. Eniten keskustelua herätti palveluoppaan ajantasaisuus. Vanhusneuvoston jäsenet pohtivat muun muassa sitä, kuinka Sote tulee vaikuttamaan palveluoppaaseen. Tosiasia on, että painettu opas saattaa vanhentua nopeastikin, kun taas Loviisan kaupungin senioripalveluiden kotisivuilla julkaistua opasta voi päivittää tarvittaessa. Palveluoppaan sähköinen muoto mahdollistaa oppaan ajan tasalla pitämisen. Palveluoppaan paperista muotoa pidettiin kuitenkin ehdottomana, sillä vain harvalla ikäihmisellä on käytössään tietokone.

Sain kokouksessa suullisesti paljon positiivista palautetta palveluoppaasta ja sen tekemisestä. Vanhusneuvoston jäsenet olivat vahvasti sitä mieltä, että palveluopas tulee tarpeeseen ja sille on käyttöä. Oppaan asettelua ja luettavuutta pidettiin hyvänä ja selkeänä. Toiveena tuli esille se, että palveluoppaan tekstiosuudet tulisivat olla lyhyitä ja rivivälit riittävät. Lisäksi yhteistiedot puhelinnumeroineen tulisi olla hyvin esillä.

Kun palveluoppaan sisältö oli kasassa, tulostin ensimmäinen version palveluoppaasta. Oppaan luominen tulostettavaan A5-muotoon osoittautui monimutkaisemmaksi prosessiksi, kuin mihin olin varautunut. Tulostus-ongelmaan hain apua kouluni opinnäytetyöpajasta ja siellä ohjaajana toimivilta opettajilta. Muutin palveluoppaan PDF-muotoon, jolloin tulostaminen onnistui lopulta helposti A5-lehtisen muotoon. Asiasivuja tulostettuun lehtiseen tuli tässä vaiheessa 48.

6.5 Tuotteen viimeistely

Tuotekehitysprosessin viimeinen vaihe on valmisteilla olevan tuotteen viimeistely. Tuote valmistuu mahdollisten eri vaiheissa tehtyjen versioiden jälkeen ja tuotteen viimeistely käynnistyy saatujen palautteiden tai koekäytöstä saatujen kokemusten pohjalta. Viimeistely tarkoittaa tuotteen yksityiskohtien hiomista. Viimeistelyvaiheeseen sisältyy myös tuotteen jakelun suunnittelu. (Jämsä & Manninen 2000, 81.)

Lähetin viimeistelyvaiheessa olevan palveluoppaan sähköpostitse työelämä ohjaajalleni sekä kotiutuskoordinaattorille luettavaksi ja kommentoitavaksi. Sisällysluetteloa ja järjestystä pidettiin selkeänä ja loogisesti etenevänä. Viimeistelynä tein palveluoppaaseen työelämäohjaajalta ja kotiutuskoordinaattorilta saatujen kommenttien mukaan muutamia lisäyksiä sekä korjauksia. Lisäsin palveluoppaaseen myös joitakin kuvia. Viimeistellyn version palveluoppaasta lähetin vielä työelämäohjaajalleni sähköpostitse kommentoitavaksi.

Viimeistelyvaiheeseen kuuluu myös tuotteen jakelun suunnittelu (Jämsä & Manninen 2000, 81). Valmista palveluopasta ei tulla jakamaan kaikille Loviisan kaupungin ikäihmisille postitse kotiin. Senioripalvelukeskuksen työntekijät jakavat palveluoppaan asiakkaille palveluohjauksen yhteydessä. Opas voisi olla myös saatavilla kaupungin eri toimipisteistä kuten, asiakaspalvelutoimistossa, paikallisessa apteekissa sekä kansanterveyslaitoksessa.

Viimeistelyvaiheen jälkeen tuloksena oli käyttövalmis tuote (Jämsä & Manninen 2000, 85) Projektin tuotoksena syntyi 52-sivuinen A5-kokoinen ikäihmisten palveluopas. Loviisa on vahvasti kaksikielinen kaupunki, joten valmis palveluopas tullaan myös kääntämään ruotsinkielelle.

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Etiikka puolustaa tärkeinä pidettyjä arvoja eli sitä, mitä pidetään hyvänä ja moraalisesti oikeana. Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden varmistamiseksi on olemassa lukuisia normeja ja kannanottoja, joihin myös tutkivassa kehittämistyössä on sitouduttava. Myös ammattikorkeakoulujen kehittämistyön tulee

noudattaa hyvän tieteellisen toiminnan periaatteita. Käytännönläheisessä ammatillisessa toiminnassa korostuvat ammattieettiset periaatteet. Kehittämistoiminnalla ei saa loukata ketään, eikä väheksyä eri ihmisiä tai ihmisryhmiä. (Heikkilä ym. 2008, 42–43.)

Kehittämistoimintaa aloittaessa on arvioitava, voiko toimintaan sitoutua oman arvoperustan pohjalta. Opinnäytetyöprosessin aikana pyrin yleiseen huolellisuuteen ja tarkkuuteen työssäni sekä käytin eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä. Opinnäytetyöprosessini eteni suunnitelman mukaisesti, ja sen on toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Raportoinnissa pyrin täsmällisyyteen ja selkeyteen. Tuotoksesta pyrin tekemään mahdollisimman helppolukuisen ja selkeän huomioiden palveluoppaan kohderyhmän (Heikkilä ym. 2008, 44–45; Hirsjärvi ym. 2010, 24.)

Tietopohjainen kirjoittaminen perustuu aikaisemman tiedon hyödyntämiseen, joten on erittäin tärkeää pohtia ja suhtautua kriittisesti eri lähteisiin (Niemi ym. 2006, 145–146). Opinnäytetyössäni pyrin käyttämään monipuolisesti aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta. Tietoa pyrin keräämään mahdollisimman uudesta kirjallisuudesta. Lähteiden luotettavuutta arvioin julkaisuaikajankohdan ja kirjoittajan asiantuntijuuden perusteella. Perusteellinen lähdekritiikki lisää kehittämistyön eettistä turvallisuutta (Heikkilä ym. 2008, 44). Lähdemerkinnät pyrin tekemään ammattikorkeakoulumme opinnäytetyön raportointi ohjeiden mukaisesti.

Tuotekehitysprosessin aikana tutustuin useisiin eri palveluoppaisiin. Vertasin internetistä julkaistuja eri kaupunkien ja kuntien palveluoppaita omaan kehiteillä olevaan palveluoppaaseen. Monista selaamistani palveluoppaista löytyi samoja asioita, joita myös itse olin ottanut esille Loviisan kaupungin palveluoppaaseen. Palveluoppaan luotettavuutta lisää se, että myös monet muut ovat nostaneet samoja asioita palveluoppaisiin, kuten esimerkiksi tiedot Kelan etuuksista, kotitalousvähennyksestä ja edunvalvonnasta. Opinnäytetyön työelämäohjaaja ja senioripalvelukeskuksen kotiutuskoordinaattori arvioivat palveluoppaan sisältöä tuotekehitysprosessin eri vaiheissa, mikä toi oppaan kehittymiselle moniammatillista näkökulmaa ja uusia ratkaisuvaihtoehtoja.

8 POHDINTAA PALVELUOPPAASTA JA TYÖPROSESSISTA

Suoritin ensimmäisen sosionomi opintoihini kuuluvan työharjoittelun Loviisan kaupungin senioripalvelukeskuksessa keväällä 2016, jolloin myös ajatus opinnäytetyöprosessin aloittamisesta syntyi. Kiinnostus ikäihmisten parissa työskentelystä ja ajatus toiminnallisen opinnäytetyön tuomasta konkreettisesta hyödystä, sai minut kiinnostumaan aiheesta.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa selkeä ja helppolukuinen palveluopas Loviisan kaupungin ikäihmisille. Opasta tehdessäni pyrin huomioimaan toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen kriteerit, jotka ovat tuotteen muoto, käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 53.) Kohderyhmä huomioiden pyrin palveluopasta laatiessani kieleltä ja ulkoasulta selkeään sekä johdonmukaiseen kirjalliseen ilmaisuun. Kappaleet pyrin saamaan lukemisen kannalta sopivan mittaisiksi ja otsikot tekstistä hyvin erottuviksi. Tiiviillä yhteistyöllä Loviisan kaupungin senioripalvelukeskuksen kanssa pystyin selvittämään työn tilaajan tarpeet ja näkemykset. Näin pystyin varmistamaan sen, että tuote ja sen sisältö vastaavat tarkoitusta.

Työelämäohjaajani kanssa päädyimme yhdessä siihen, että palveluoppaan tuli olla sekä sähköisessä muodossa että myös tulostettavissa A5-kokoisen lehtisen muotoon. Sähköisessä muodossa oleva palveluopas on helposti päivitettävissä ja on siten pitkäikäisempi kuin painettuna julkaistu palveluopas. Nykyisessä yhteiskunnassa kuitenkin harvalla ikäihmisellä on kokemusta ja taitoa internetin käytöstä, joten on hyvä, että palveluopas on saatavissa myös paperisena versiona.

Olin varannut opinnäytetyön tekemiselle riittävästi aikaa ja pysyin mielestäni hyvin aikataulussa. Opinnäytetyön aikataulussa pysyminen voi olla haasteellista silloin, kun opinnäytetyö on riippuvainen muista tekijöistä. Tällöin esimerkiksi aikatauluista sopiminen ja niiden noudattaminen voi aiheuttaa haasteita (Vilkkä & Airaksinen 2003, 160.) Yhteydenpito opinnäytetyön toimeksiantajaan sujui sujuvasti koko prosessin ajan. Yhteydenpito sähköpostitse oli nopeaa ja

sain hyvin sovittua myös yhteisiä tapaamisia työelämäohjaajani sekä kotiutuskoordinaattorin kanssa. Viestintä oli kokonaisuudessaan avointa ja asiantuntevaa.

Olen tyytyväinen palveluoppaaseen ja mielestäni se on tarkoitukseen sopiva. Loviisan kaupungin vanhusneuvoston jäsenet pitivät työtäni tärkeänä ja tarpeellisena. Palveluoppaan otsikko on selkeä, ja siitä ilmenee palveluoppaan kohderyhmä. Uskon, että Loviisan kaupungin ikäihmiset ja heidän omaisensa sekä vanhuspalveluiden työntekijät tulevat hyötymään palveluoppaasta.

Mielestäni olen saavuttanut hyvin opinnäytetyön yleiset tavoitteet. Olen päässyt harjoittelemaan suunnitelmallista projektityötä ja oppinut toimimaan yhteistyössä erilaisten ihmisten ja ammattihenkilöiden kanssa. Lisäksi kirjallinen ja suullinen ilmaisutaitoni ovat kehittyneet projektin aikana. Valmis opinnäytetyö kertoo ammatillisesta osaamisestani ja perehtyneisyydestäni omaan alaan. Pystyn hyödyntämään opinnäytetyöprosessin aikana oppimiani asioita ja menetelmiä tulevaisuudessa omassa työssäni.

LÄHTEET

- Gothóni, R. 2007. Vanhana ja arvostettuna – dialoginen essee vanhuudesta. Teoksessa Tulva, T., Uusitalo, I. & Harra, K. (toim.) Vanhuuden monet kasvot. Helsinki: OKKA-säätiö, 11–44.
- Haverinen, R. 2008. Osallisuutta ja ihmisen kunnioitusta – ikääntyneiden palvelukokemuksia. Teoksessa Suomi. A. & Hakonen. S. (toim.) Kulkuerästä voimavaraksi. Jyväskylä: PS-kustannus, 219–242.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. 1. painos. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Helminen, P. 2016. Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1> [viitattu 27.1.2017].
- Hänninen, K. 2008. Palveluohjaus – täsmäpalvelua ikäihmisille. Teoksessa Suomi. A. & Hakonen. S. (toim.) Kulkuerästä voimavaraksi. Jyväskylä: PS-kustannus, 196–219.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ikonen, E.-R. 2015. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Ikäinstituutti s.a. Vapaaehtoiseksi seniorina -tietopankki. Saatavissa: <http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/ikaantyyva+vaesto> [viitattu 27.1.2017].
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kananoja, A. & Marjamäki, P. 2017. Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityö käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 208–215.
- Kauhanen, J., Erkkilä, A., Korhonen, M., Myllykangas, M. & Pekkanen, J. 2013. Kansanterveystiede. 4. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kiljunen, K. 2015. Eläkeläisten taitettu itsetunto. Seniorikansalaisena nyky-Suomessa. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.
- Kivelä, S.-L. 2012. Hyviä vuosia. Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.

Kivelä, S.-L. & Vaapio, S. 2011. Vanhana tänään. Helsinki: Suomen Senioriliike Ry.

Kuntaliitto 2017. Iäkkäiden palvelut. WWW-dokumentti. Päivitetty 3.2.2017. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelu/sosiaali-ja-terveys-asiat/iakkaiden-palvelut> [viitattu 24.10.2016].

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntaliitto. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1 [viitattu 17.10.2016].

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

Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013–2020. Saatavissa: <http://www.loviisa.fi/files/download/lkAantymispoliittinenohjelma2013-2020.pdf> [viitattu 17.10.2016].

Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Edita Publishing Oy: Helsinki.

Rajaniemi, J. & Sonkin, L. 2003. Ikäihmisten palvelutori. Neuvonta- ja verkkopalvelut kotona asumisen tueksi. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/11/Rapo-4-2003pdf.pdf> [viitattu 31.1.2017].

Seppänen, M. 2017. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityö käsikirja. Helsinki: Tietosanomama Oy, 260–269.

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3aNBN%3afi-fe201504223250.pdf?sequence=1> [viitattu 17.1.2017].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Kärkihanke. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Hankesuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:41. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75191/STM_RA-PORTTI.pdf?sequence=1 [viitattu 30.1.2017].

Sosiaali- ja terveysministeriö s.a. Iäkkäiden palvelut. Saatavissa: <http://stm.fi/iakkaiden-palvelut> [viitattu 31.1.2017].

Suomen Kuntaliitto. 2006. Ikäpolitiikka kunnissa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tietoa kaikille 2012. Helppoluinen ja ymmärrettävä teksti — eurooppalainen selkokielistandardi. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Helsinki. Saatavissa: http://www.selko-e.fi/selko/tietoa_kaikille_2laitos.pdf [viitattu 3.3.2017].

Tilastokeskus s.a. Elinajanodote. Saatavissa: <http://www.stat.fi/org/tilastokeskus/elinajanodote.html> [viitattu 23.3.2017]

Tilastokeskus 2015. Väestöennuste iän ja sukupuolen mukaan alueittain 2015 – 2040. Saatavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vrm_vaenn/020_vaenn_tau_102.px/?rxid=a504ba7c-9549-4765-b512-4d8edfb07db0 [viitattu 24.1.2017].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Ikääntyminen. Toimivat vanhuspalvelut. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/toimivat-vanhuspalvelut> [viitattu 30.1.2017].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Ikääntyminen. Sote ja vanhuspalvelut. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/toimivat-vanhuspalvelut/sote-ja-vanhuspalvelut> [viitattu 30.1.2017].

Vaarama, M. 2013. Kaikenikäisille hyvä Suomi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110167/URN_ISBN_978-952-245-929-9.pdf?sequence=1 [viitattu 24.1.2017].

Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi.