

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali-alan koulutusohjelma

Minna Lempinen

”Mie aattelen niin, että siellä sitten neuvotaan, miten tässä toimitaan”  
ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA VANHUKSILLE TARKOITETUSTA  
PALVELUOHJAUKSESTA

Opinnäytetyö  
Helmikuu 2013



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Helmikuu 2012**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
Puh. (013) 260 6600

Tekijä  
Minna Lempinen

"Mie aattelen niin, että siellä sitten neuvotaan, miten tässä toimitaan."  
**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA VÄNHUKSILLE TARKOITETUSTA  
PALVELUOHJAUksesta**

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Joensuun kaupungin seniorineuvonta Ankkurin asiakkaiden kokemuksia ikääntyneille tarkoitettusta palveluohjauksesta. Tavoitteena oli tuoda esiin asiakkaiden näkökulmia palveluohjauksesta. Palveluohjaus on sosiaalialan asiakaslähtöinen työskentelymenetelmä, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaan yksilölliset palveluntarpeet ja löytää hänen tarpeisiinsa sopivat palvelut. Tarve palveluohjaukselle on suuri, sillä vanhusten palvelujärjestelmä on laaja ja monitahoinen. Tämän vuoksi ikääntyneille voi olla vaikeaa hahmottaa omia oikeuksiaan ja heille kuuluvia palveluja.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty teemahaastattelumenetelmää käyttäen. Yhteensä tutkimusta varten on haastateltu kuutta palveluohjausta saanutta asiakasta. Aineisto on analysoitu käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tutkimuksessa ilmeni, että palveluohjauksen koettiin lisänneen tietoutta omista oikeuksista ja ikääntyneille palveluista. Tärkeänä koettiin se, että palveluohjaajilla olisi aikaa kuunnella asiakasta ja että asiakkaan tilanteen edistymistä seurattaisiin enemmän. Palveluohjaajilta kaivattaisiin myös "asianajoa" eli tukea vaikuttamiseen yhteiskunnallisella ja yksilöllisellä tasolla. Opinnäytetyöprosessin aikana nousi esiin jatkotutkimusidea koskien vanhusten osallisuutta ja sitä, kuinka osallisuutta voisi edistää palveluohjauksen avulla.

Kieli  
suomi

Sivuja 38  
Liitteet 5  
Liitesivumäärä 5

Asiasanat  
palveluohjaus, ikääntyneiden palvelujärjestelmä, vanhustyö



**THESIS**  
**February 2013**  
**Degree Programme in Social Services**  
Tikkarinne 9  
FI 80200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. +358-(0)13-260 6600

Author  
Minna Lempinen

Title  
"Then they'll advise me on what to do next. That's how I see it."  
CUSTOMERS' EXPERIENCES OF THE CASE MANAGEMENT FOR ELDERLY PEOPLE

Abstract

The aim of the thesis was to collect customers' experiences about the case management aimed at the elderly people provided by the city of Joensuu. The purpose was to give a voice to the customers so they can express their own views in regard to the case management.

Case management is a working method used in the social work. It is a customer-oriented method which is used to find out customer's individual needs so they can be provided with appropriate services. The need for case management is high since the service system for elderly people is extensive and complex. Thus, it may be challenging for the elderly to find out the services they are entitled to.

This research was done using qualitative methods. The data was gathered by using thematic interviews and altogether six customers were interviewed. The data was analyzed by using data-based content analysis.

The results showed that the case management had increased the customers' knowledge of their own rights and of the services for elderly people. It was considered important that the case management workers have enough time to listen and give attention to the customers. The results also show that the customers would like their situation to be followed more closely by the workers. Lastly, the customers hoped the case management workers would act as the customers' advocate on societal and personal level. In the future, it would be interesting to research how the participation and engagement of elderly people could be supported.

Language  
Finnish

Pages 38  
Appendices 5  
Pages of Appendices 5

Keywords  
case management, service system for the elderly, social work for the elderly

# Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto .....	5
2	Ikäihmisten palvelut .....	6
2.1	Ikäihmisten palveluita koskeva lainsäädäntö .....	6
2.2	Ikäihmisten palvelujärjestelmää koskevat eettiset periaatteet ja arvot..	8
2.3	Sosiaalityö ikäihmisten parissa .....	9
2.4	Joensuun kaupungin senioripalvelut.....	11
3	Palveluohjaus .....	11
3.1	Palveluohjaus vanhustyössä .....	13
3.2	Palveluohjaus viisivaiheisena prosessina .....	14
3.3	Palveluohjaajan vastuu ja tehtävät .....	15
3.4	Palvelusuunnitelma.....	17
4	Aikaisemmat tutkimukset .....	17
5	Opinnäytetyöprosessi .....	19
5.1	Opinnäytetyön tarkoitus .....	19
5.2	Tutkimusidea ja prosessin käynnistäminen .....	19
5.3	Laadullinen tutkimusmenetelmä .....	20
5.4	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	21
5.5	Aineistolähtöinen analyysi .....	22
5.6	Aineiston hankinta ja käsittely.....	23
6	Tulokset .....	24
6.1	Asiakkaiden kokemukset palveluohjaajan kohtaamisesta .....	25
6.2	Seurannan merkitys.....	26
6.3	Palveluohjaus tiedon ja tietouden lisääjänä .....	27
6.4	Palveluohjaaja ikäihmisten ”asianajajana” .....	29
6.5	Tulosten tarkastelu .....	30
7	Pohdinta.....	32
7.1	Johtopäätökset .....	32
7.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	34
7.3	Oppimiskokemukset .....	36
7.4	Jatkotutkimusidea .....	37
	Lähteet.....	38

Liitteet

Liite 1	Tutkimuslupahakemus
Liite 2	Tutkimuslupa
Liite 3	Haastattelupyyntö
Liite 4	Teemahaastattelurunko
Liite 5	Esimerkki analyysipolusta

## 1 Johdanto

Väestön ikääntyminen ja asiakasmäärän kasvu tuovat haasteen ikääntyneiden palvelujärjestelmälle. Haasteena on, kuinka taata yksilölliset, tasapuoliset ja tehokkaat palvelut kaikille asiakkaille. Enenevässä määrin vanhustyössä painotetaan ikääntyneiden kotona asumisen tukemista ja kotiin annettavia palveluja. Ikääntyneiden palvelujärjestelmä onkin laaja, kun mukana ovat niin julkinen, yksityinen kuin kolmaskin sektori. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan voi olla vaikea hahmottaa sitä, mihin palveluihin hänellä on oikeus ja mahdollisuus. Asiakkaiden yksilöllisyys voi myös joutua palvelujärjestelmän joustamattoman ja kustannustehokkuuteen pyrkivän luonteen jalkoihin. Palveluohjaus on keino, jolla palveluiden yksilöllisyyttä ja parempaa kohdennusta voidaan lisätä.

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää laadullisen tutkimuksen menetelmällä Seniorineuvonta Ankkurin asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta. Seniorineuvonta Ankkuri on Joensuun kaupungin neuvonta- ja palveluohjauskeskus, jonka tarkoituksena on tukea ikääntyvien kotona asumista jakamalla tietoa ja järjestämällä palveluja. Palveluohjauksen tarkoituksena on selvittää ikääntyneiden yksilölliset tarpeet. Tutkimus on toteutettu haastattelemalla kuutta palveluohjausta saanutta asiakasta.

Opinnäytetyön raportissa keskeisiä käsitteitä ovat ikäihmisten palvelukokonaisuus, sosiaalityö ikäihmisten parissa sekä palveluohjaus. Ikäihmisten palvelukokonaisuutta määrittää laaja lainsäädäntö sekä eettiset periaatteet ja arvot, jotka tulee ottaa huomioon. Lisäksi ikäihmisten parissa tehtävässä työssä on tärkeää huomioida ikääntyneiden asiakkuuden erityisyys, johon liittyy esimerkiksi vanhenemisen prosessin merkitys toimintakyvylle. Palveluohjaus on sosiaalityön työskentelymenetelmä, jonka lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja jonka tavoitteena muodostaa asiakkaan yksilöllisiin palveluntarpeisiin perustuva palvelukokonaisuus.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen tutustunut aiheeseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin, joista kerron luvussa neljä. Luvussa viisi kerron

opinnäytetyöprosessista. Selvitän tarkemmin opinnäytetyön tarkoitusta, esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmät sekä lisäksi avaan aineiston hankintaa ja analysointia. Tutkimuksen tulokset olen koontanut lukuun kuusi. Pohdinnassa käsittelen tuloksiin perustuvia johtopäätöksiä sekä avaan tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi käsittelen omia oppimiskokemuksiani opinnäytetyöprosessin aikana ja esittelen mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

## **2 Ikäihmisten palvelut**

Tässä kappaleessa kerron ikäihmisten palveluita koskevasta lainsäädännöstä sekä palvelujärjestelmää koskevista eettisistä periaatteista ja arvoista. Lisäksi avaan sitä, mitä erityispiirteitä on sosiaalityössä ikäihmisten parissa sekä millaiset ovat Joensuun kaupungin vanhuspalvelut.

### **2.1 Ikäihmisten palveluita koskeva lainsäädäntö**

Vaikka Suomen lainsäädännössä ei ole tällä hetkellä (syksyllä 2012) erityistä vanhuspalvelulakia, on kuitenkin olemassa joitakin keskeisiä lakeja, jotka ohjaavat toimintaa ikäihmisten parissa. Suomen perustuslaissa (25. §) määritetään julkisen vallan velvoite turvata perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus yhdenvertaisuuteen (6. §) ja sosiaaliturvaan eli välttämättömään huolenpitoon, toimeentuloon sekä riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin (19. §).

Terveydenhuoltolain (30.12.2010/1326) mukaan jokaisella on oikeus asianmukaisiin terveystarkastuksiin sekä terveysneuvontaan, joilla edistetään terveyttä ja hyvinvointia. Uudistuneessa terveydenhuoltolaissa (voimaan 1.5.2011) korostetaan potilaan tai asiakkaan osallisuutta oman hoitonsa suunnittelussa ja toteutuksessa. Sosiaalihuoltolaissa (710/1982) kunnat veloitetaan järjestämään sosiaalipalveluja sekä ohjausta ja neuvontaa

sosiaalihuollon palveluista ja etuuksista sekä huolehtimaan toimeentulon antamisesta. Palvelutarpeen arviointia koskevan lain mukaan (Sosiaalihuoltolaki 710/1982) mukaan kunnat ovat velvollisia järjestämään kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelutarpeen arvioinnin välittömästi. 75 vuotta täyttäneille palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas itse, hänen laillinen edustajansa, omainen tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalvelujen järjestämisestä vastaavaan viranomaiseen.

Ikäihmisten sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään siis osana yleisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Lakisääteisiä terveyspalveluja ikäihmisillä ovat esimerkiksi:

- perusterveydenhuollon palvelut
- terveysneuvonta
- (erikois-)sairaanhoito
- kuntoutus
- apuvälineet
- kotisairaanhoito
- hammashuolto ja
- mielenterveyspalvelut (Näslindh-Ylispangar 2012, 119).

Toisin kuin terveyspalvelut, sosiaalihuollon palvelut eivät porrastu selkeästi perus- ja erityispalveluihin. Ikäihmisten kohdalla ensisijaisina palveluina pidetään niin terveys- kuin sosiaalipalvelujenkin kohdalla avopalveluja ja kotona asumisen tukea. Ikäihmisten lakisääteisiä sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi

- sosiaalityö
- toimeentulotuki
- sosiaaliavustukset
- kotipalvelut
- asumispalvelut
- laitoshoido
- päihdehuolto ja
- vammaispalvelut. (Näslindh-Ylispangar 2012, 118-120.)

Vuonna 2013 tulee voimaan uusi vanhuspalvelulaki, joka on osa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön kokonaisuudistusta. Lain tarkoituksena on varmistaa ikäihmisten yksilöllisten tarpeiden mukainen hoito ja huolenpito laadukkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen avulla sekä turvata ikäihmisten mahdollisuus tarvitsemiinsa palveluihin. Laissa korostetaan kotiin annettavien palvelujen ensisijaisuutta sekä ikäihmisten itsenäisen suoriutumisen edistämistä. (STM 2012.)

## **2.2 Ikäihmisten palvelujärjestelmää koskevat eettiset periaatteet ja arvot**

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) on antanut ikäihmisten palveluita sekä niiden kehittämistä ja arviointia koskevan laatusuosituksen, jonka tavoitteena on edistää ikäihmisten hyvinvointia sekä palveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Laatusuosituksessa esitetään eettiset perusteet, joilla pyritään turvaamaan jokaisen oikeus ihmisarvoiseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun hoidon ja palvelun tarpeesta riippumatta. (STM 2008, 3.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on tärkeää arvo kaikessa palvelutoiminnassa. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan jokaisen oikeutta ilmaista oma mielipiteensä ja tehdä päätöksiä itseä koskevissa asioissa sekä oikeutta osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Sosiaalialan työssä toimivien on omista arvoista huolimatta kunnioitettava asiakkaansa itsemääräämisoikeutta ja edistettävä omalla toiminnallaan asiakkaan oikeutta tehdä omat valintansa (Talentia 2005, 8). Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää sitä, että henkilö on kykenevä tekemään tietoisia valintoja ja ymmärtämään niiden vaikutukset. Lisäksi oikeuden toteutuminen vaatii sen, että asiakas saa riittävästi tietoa ja tukea päätöksentekoon. (STM 2008, 13.)

Hyvään palvelutoimintaan kuuluu myös oikeudenmukaisuus. Oikeudenmukaisuuden periaatteeseen kuuluu esimerkiksi syrjinnän estäminen,



erilaisuuden hyväksyminen sekä epäoikeudenmukaisten toimintatapojen vastustaminen. Lisäksi palveluita toteuttaessa tulee varmistaa, että käytössä olevat resurssit jakautuvat oikeudenmukaisesti asiakkaiden kesken. Erityisen tärkeää on kuitenkin huolehtia heikommassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta. (Talentia 2005, 9.) Oikeudenmukaisuuden toteutuminen palveluita järjestettäessä voidaan turvata esimerkiksi yhdenmukaisilla palvelutarpeen arvioinneilla sekä palveluiden yhtenäisillä myöntämisperusteilla (STM 2008, 13).

Palvelutoiminnassa on otettava huomioon myös asiakkaiden osallisuus ja sen vahvistaminen. Jotta asiakkaiden osallisuus toteutuisi, on hänen saatava riittävästi oikeaa tietoa esimerkiksi oikeuksistaan, hänelle kuuluvista etuuksista sekä muista palveluista. Tärkeää on edistää etenkin sellaista osallisuutta, jonka avulla asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa hänen omaa elämäänsä koskeviin toimiin lisääntyvät. (Talentia 2005, 8,14.) Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaasta tehdään näkyvä tekijä palveluiden suunnittelussa toteuttamisessa ja arvioinnissa (STM 2008, 13).

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa korostetaan myös yksilöllisyyttä tärkeänä periaatteena. Asiakkaat tulee nähdä ainutlaatuisina yksilöinä ja se täytyy ottaa huomioon palvelukokonaisuuksia suunniteltaessa. Yksilöllisyys lisää vapautta ja valinnanmahdollisuuksia, mutta se tarkoittaa myös asiakkaiden vastuunottoa omasta elämästä. Turvallisuuden periaatteella tarkoitetaan sitä, että palveluilla pyritään luomaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista turvallisuutta. Se tapahtuu esimerkiksi turvaamalla sosiaalisen tuen ja palvelujen saatavuus ja laatu. Lisäksi turvallisuutta luodaan esimerkiksi huolehtimalla asuinympäristöjen turvallisuudesta ja esteettömyydestä sekä ehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. (STM 2008, 13.)

### **2.3 Sosiaalityö ikäihmisten parissa**

Sosiaalityön keskeisiin tehtäviin kuuluu asiakkaiden hyvinvoinnin perusedellytysten turvaaminen, vaikeiden akuuttien elämäntilanteiden

ratkaiseminen sekä asiakkaan ja hänen perheensä oman ongelmanratkaisukyvyyn vahvistaminen (Vaarama & Ahonen 2002, 59). Nämä samat tehtävät koskevat myös ikääntyneiden kanssa tehtävää sosiaalityötä.

Ikääntyneiden kanssa tehtävässä työssä on kuitenkin myös omia erityispiirteitä. Ensinnäkin on ymmärrettävä ikääntyneiden asiakkuuden erityisyys. Vanhuus on ainutlaatuinen elämänvaihe, joka sisältää koko eletyn elämän yksilöllisen kulun. (Liikanen ym. 2007, 11.) Työntekijän on osattava kunnioittaa ikääntyneen asiakkaan yksityisyyttä, mielipiteitä, aikuisuutta ja elämäkokemusta. Ikääntyneiden kanssa tehtävässä työssä on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan voimavarat ja se, kuinka hän selviytyy omassa arjessaan. (Vaarama & Ahonen 2002, 59–60.)

Vanheneminen on biologinen, sosiaalinen ja psyykinen prosessi, joten työntekijän on osattava nähdä näiden prosessien vaikutus asiakkaaseen (Liikanen ym. 2007, 11). Mahdollinen heikentynyt toimintakyky lisää asiakkaan riippuvuutta muihin, joten myös itsenäisyyden ja osallisuuden säilyttäminen on haaste ikääntyneiden kanssa työskenneltäessä (Seppänen 2006, 39).

Ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalouteihin kuuluvat esimerkiksi vanhainkoti, palvelutalo, kotipalvelu ja -sairaanhoito sekä omaishoito. Lisäksi ikääntyneet käyttävät sosiaalitoimen, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluita. (Lehto & Natunen 2002, 12.) Palveluja järjestävät julkinen sektori, eli kunnat, ja yhä enenevässä määrin myös yksityinen ja kolmas sektori. Väestön ikääntyminen lisää ihmisten palveluntarpeita tulevaisuudessa, vaikka yleisesti ihmisten terveydentila ja toimintakyky paranee. Haasteena jatkossa on tarjota laadukkaita ja yksilöllisiä palveluita. Lisäksi haasteena on palveluiden saumattomuus, sillä asiakkaiden palveluketjut tulevat jatkossa enenevässä määrin ylittämään organisaatorajoja. (Molander & Multanen 2002, 24, 37.)

Työskentely ikääntyneiden asiakkaiden kanssa koostuu useasta osa-alueesta. Arviointi- ja sijoitustyössä tarkoituksena on arvioida asiakkaan toimintakykyä ja pyrkiä mahdollistamaan hänen kotona asumisensa. Toisaalta jos kotona asuminen ei ole mahdollista, hänelle etsitään sopiva laitossijoituspaikka.

Neuvonta- ja ohjaustyöllä autetaan asiakasta ongelmatilanteissa, jotka voivat liittyä esimerkiksi taloudellisiin pulmiin, yksinäisyyteen tai perhesuhteisiin. Tiedonhankinta- ja selvitystyön tarkoituksena on asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen sekä palvelujärjestelmän selventäminen asiakkaalle. Ikääntyneiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä tehdään myös paljon yhteistyötä esimerkiksi asiakkaan omaisten kanssa sekä eri viranomaisten ja palvelutuottajien kesken. Yhteistyössä voivat olla mukana myös seurakunta ja järjestöt. (Vaarama & Ahonen 2002, 61.)

## **2.4 Joensuun kaupungin senioripalvelut**

Joensuun kaupunkien ikääntyville kohdennettujen palvelujen tarkoituksena on tukea ikääntyneitä arjessa selviytymisessä sekä kotona asumisessa. Kaupunki tarjoaa monipuolisia terveyttä edistäviä ja kuntouttavia palveluja, joiden täydentämiseen käytetään yksityisen sektorin ja järjestöjen tarjoamia palveluja. Kaupungin tarjoamiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi asumispalvelut, kotihoito, liikuntapalvelut, omaishoitoa tukevat palvelut, päivätoiminta, neuvonta- ja ohjauspalvelut sekä kotona asumista tukevat palvelut kuten ateriapalvelu. (Joensuun kaupunki 2011, 2-4.)

Seniorineuvonta Ankkuri on Joensuun kaupungin ikääntyville tarkoitettu neuvonta- ja palveluohjauskeskus. Sen tarkoituksena on tukea ikääntyvien kotona asumista antamalla tietoa ja järjestämällä palveluja yksilöllisiin tarpeisiin. Ankkurista saa palveluohjausta ja neuvontaa koskien Joensuun kaupungin vanhuspalveluja sekä järjestöjen ja yksityisten tahojen tarjoamia kotihoidon palveluja. Ankkurissa työskentelevät sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaiset antavat neuvontaa myös asiakkaan läheisille ja eri yhteistyötahoille. Tarvittaessa työntekijät tekevät myös kotikäyntejä. (Joensuun kaupunki 2011, 4.)

## **3 Palveluohjaus**

Palveluohjaus, eli case management, on sosiaalityön asiakaslähtöinen työskentelymuoto. Se on prosessi, jossa pyritään selvittämään asiakkaan yksilölliset palveluntarpeet ja löytämään hänen tarpeisiinsa sopivat palvelut. Keskeistä on se, että palvelutarpeiden määrittäminen ja päätös palveluiden hankinnasta tehdään lähellä asiakasta ja yhteistyössä hänen kanssaan. Palveluohjauksessa korostuvat asiakkaan ja palveluiden yksilöllisyyden lisäksi se, että asiakas ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa palveluohjausprosessista. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16–22.) Palveluohjauksessa tärkeää on asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen sekä tulevaisuuteen suuntautuva toiminta (Hänninen 2007, 11). Palveluohjausta ei voida pitää ”pikaratkaisuna” asiakkaan ongelmiin vaan se vaatii usein intensiivistä, määrätietoista, paneutuvaa ja pitkäaikaista työtettä. (Suominen & Tuominen 2007, 25.)

Palveluohjausta voidaan toteuttaa usein eri tavoin. Se voi olla osa konkreettista hoitotyötä, jolloin se on lähellä omahoitajamallia, jossa asiakkaalle nimetty omahoitaja osallistuu asiakkaan hoidon toteutukseen ja suunnitteluun. Toisaalta palveluohjausta voidaan toteuttaa osana hoito- tai palvelusuunnitelman arviointia, jolloin myös asiakas itse pääsee vaikuttamaan suunnitelmaan. Varsinaisena palveluohjauksena pidetään kuitenkin monimutkaisissa asiakassuhteissa toteutettavaa palveluohjausta, jolla vastataan hyvinkin monitahoisiin ja muuttuviin asiakastilanteisiin. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 158.)

Palveluohjauksessa työskennellään hyvin paljon asiakkaan arjesta selviytymiseen ja elämänhallintaan liittyvien teemojen parissa. Palveluohjaus onkin suurelta osin lähityötä, jossa jalkaudutaan asiakkaan kotiin ja arjen ympäristöihin. Jalkautumisen tarkoituksena on selvittää asiakkaan kokonaistilanne, johon liittyvät esimerkiksi mahdolliset puutteet asumisessa tai muut käytännön vaikeudet arjessa selviytymisessä. Palveluiden oikea-aikainen järjestäminen ja niiden vaikuttavuus edellyttää sitä, että asiakkaan arki toimii mahdollisimman sujuvasti. (Suominen & Tuominen 2007, 74–75.)

Palveluohjauksen tarpeelle on useita syitä. Yhteiskunnassa esiintyvä epävarmuus, erilaiset riskit sekä sosiaalisten suojaverkkojen heikentyminen ovat johtaneet lisääntyneeseen tuen tarpeeseen. Lisäksi sosiaaliturvalainsäädäntö on monimutkaistunut, jolloin palvelujärjestelmästä on tullut entistä vaikeammin hallittavampi kokonaisuus. Kun henkilö on asiakkaana monella eri sektorilla, on tärkeää, että eri tahot ovat yhteistyössä keskenään, jotta asiakkaan tilasta saataisiin mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys. Palvelujärjestelmässä on myös siirrytty pois laitospainotteisesta työstä avohoitopainotteisempaan suuntaan, mikä on osaltaan johtanut siihen, että asiakkaiden tarpeet ovat entistä haasteellisempia ja moniulotteisempia. (Hänninen 2007, 11–12.) Palveluohjausta voidaan pitää myös ennaltaehkäisevänä työnä, sillä siinä pyritään varhaiseen puuttumiseen sekä asiakkaan oman elämänhallinnan vahvistamiseen (Hänninen 2007, 12; Pietiläinen & Seppälä 2003, 40).

### **3.1 Palveluohjaus vanhustyössä**

Myös vanhustyössä on tärkeää, että palveluohjausta voidaan tarjota sitä eniten tarvitseville ja sellaisille, jotka uhkaavat jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Sosiaalityön kannalta erityisiä riskiryhmiä ovat esimerkiksi yksinäiset ja sosiaalisesti eristäytyneet, sairaalakierteeseen joutuneet, äkillisesti sairastuneet ja depressoituneet vanhukset. (Vaarama & Ahonen 2002, 60.)

Vanhustyössä olennaista on se, että palveluohjauksen piiriin valitaan asiakkaat, joiden kotona selviytyminen on uhattuna, mutta jota voitaisiin kuitenkin tukea erilaisilla palveluilla ja tuella. Palveluohjauksesta ei koeta olevan hyötyä sellaisille vanhuksille, joiden kotona asumista ei voida enää tukea ja joiden tilannetta ei voida kohentaa tekemällä muutoksia heidän saamiinsa palveluihin. Yleensä tällaiset asiakkaat ovatkin jo laitoshoidon piirissä. (Ala-Nikkola 2000, 79.)

Vanhustenhuollon palvelujärjestelmä on muiden palvelujärjestelmien tavoin hyvin laaja ja monimuotoinen. Siihen kuuluvat julkisen sektorin palvelut, kuten

perusterveydenhuolto, laitoshuolto ja kotihoito, sekä lisäksi yksityisen ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut. (Ala-Nikkola 2000, 76.) Vanhuksen voi siis olla hankalaa hahmottaa tätä palvelukokonaisuutta ja sitä, mihin palveluihin ja etuuksiin hän on oikeutettu.

### **3.2 Palveluohjaus viisivaiheisena prosessina**

Palveluohjauksen prosessi lähtee liikkeelle asiakkaiden valikoinnista. Jotta palvelut voitaisiin kohdentaa niitä eniten tarvitseville, on tärkeää, että nämä asiakkaat tai asiakasryhmät saadaan palveluiden piiriin. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 22.) Palveluohjauksesta voi toisaalta olla hyötyä kenelle tahansa, joka kokee tarvitsevansa apua ja tukea arjessa selviytymiseensä. Keskeistä palveluohjauksessa on kuitenkin se, että asiakkaalla täytyy olla todellisia vaihtoehtoja, joista hän voi valita. Lisäksi asiakkaalla täytyy olla voimavaroja ja tarpeeksi hyvä toimintakyky, jotta hän voi itse arvioida erilaisia vaihtoehtoja. Akuuttiin hätään ei pidä ensisijaisesti vastata palveluohjauksella, sillä palveluohjaus on pitkäjänteinen ja aikaa vievä prosessi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38, 40.)

Prosessin toisessa vaiheessa arvioidaan asiakkaan palvelutarpeita. Palveluohjauksella voidaan vastata hyvinkin pitkäaikaiseen ja monimutkaiseen palvelutarpeeseen. Arvioinnissa otetaan selvää asiakkaan elämäntilanteesta sekä hänen vahvuuksistaan, voimavaroistaan ja verkostoistaan. Arvioinnissa selvitetään myös asiakkaan jo käytössä olevat palvelut, sekä niiden riittävyys ja laatu. Arviointia tehdään esimerkiksi tekemällä kotikäyntejä, haastattelemalla, kokeiluilla tai seurannan avulla. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 23.)

Tärkeää on se, että palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas pääsee tällöin itse määrittelemään oman elämäntilanteensa sekä sen, miten hän selviytyy arjessaan. Arviointiin kannattaa käyttää aikaa, sillä sen pohjalta asetetaan tavoitteet, joiden pohjalta prosessi jatkuu eteenpäin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43.)

Kun asiakkaan palvelutarpeet on arvioitu, tehdään hänelle yksilöllinen palvelusuunnitelma. Suunnitelmassa määritetään asiakkaan nykytila, tavoitteet, hänen tarvitsemansa ja saatavilla olevat palvelut ja etuudet. Palveluiden tulisi olla sellaisia, jotka kokonaisuudessa tukevat ja pitävät yllä asiakkaan toimintakykyä ja elämää. Suunnitelmassa täytyy määritellä myös, kuinka asiakkaan tilannetta seurataan, mitkä ovat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä se, mikä on palveluohjaajan rooli ja hänen tehtävänsä jatkossa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 24.)

Jatkossa on tärkeää se, että asiakkaalle asetettuja tavoitteita seurataan ja että suunnitelmassa esitettyihin järjestelyihin tehdään muutoksia tarvittaessa. Jatkuvuuden ja onnistumisen kannalta olisi tärkeää se, että palveluohjauksen prosessista olisi vastuussa sama henkilö koko prosessin ajan. Hänen tehtävänsä on antaa tukea asiakkaalle sekä valvoa ja arvioida suunnitelman toteutumista. Jos asiakkaan palvelutarpeet muuttuvat tai niihin ei voida vastata käytössä olevilla palveluilla, on palveluohjaajan tehtävä muuttaa suunnitelmaa vastamaan asiakkaan tarpeita. Palveluohjauksen prosessi päättyy, kun asiakkaan hoidon tai tuen tarve päättyy. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 25.) Palveluohjauksen päättymisestä täytyy sopia yhdessä asiakkaan kanssa. Päätösvaiheessa asiakkaan kanssa käydään läpi kulunutta prosessia ja arvioidaan sen toteutumista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

### **3.3 Palveluohjaajan vastuu ja tehtävät**

Palveluohjaaja toimii ohjausprosessin vastuuhenkilönä. Hänen tehtävänä on yhdessä asiakkaan kanssa tehdä arvio asiakkaan alkutilanteesta, tehdä sen pohjalta suunnitelma ja seurata sen toteutumista. Palveluohjaaja on koordinoija, jonka tehtävänä on kartoittaa ja luoda yhteistyöverkostoja eri toimijoiden välille. Palveluohjaajalla on oltava kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja hänen on pidettävä säännöllisesti yhteyttä asiakkaaseen. Erityisen tärkeää olisi se, että asiakkaalla olisi palveluohjausprosessin aikana vain yksi palveluohjaaja, joka toimisi hänen pysyvänä vastuu- ja tukihenkilönään. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18.)

Palveluohjauksessa asiakas kohdataan usein tilanteessa, jossa hän tuntee neuvottomuutta tai epätietoisuutta. Palveluohjaajan on pystyttävä sietämään tällaisen tilanteen aiheuttamaa epävarmuutta ja hänen täytyy ymmärtää, mikä merkitys kohtaamisella on asiakkaalle. Palveluohjaajan ja asiakkaan välisen suhteen tulee perustua luottamuksellisuudelle ja molemminpuoliselle kunnioitukselle. Palveluohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta tunnistamaan ja vahvistamaan omia voimavarojaan sekä vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta. Tätä kautta palveluohjaajan täytyy loppujen lopuksi tehdä itsensä tarpeettomaksi asiakkaalle. (Suominen & Tuominen 2007, 13, 25.)

Palveluohjauksessa vaaditaan dialogista työtettä. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa dialogisuus tarkoittaa pyrkimystä yhteiseen ymmärrykseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Se tarkoittaa myös työntekijän taitoa edesauttaa keskeisen vuorovaikutuksen kulkua sekä vastavuoroisuutta, eli sitä, että vuorovaikutus tapahtuu sekä asiakkaan että työntekijän ehdoilla. Dialogisella työotteella palveluohjaajan on mahdollista mobilisoida asiakkaan verkostojen voimavaroja ja yhdistellä eri tahojen näkemyksiä, jotta muodostuisi kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta.. (Mönkkönen 2007, 137.)

Palveluohjaajan rooli voi olla ajoittain ristiriitainen, sillä palveluohjaaja toimii palvelujärjestelmän ja asiakkaan välissä. Hän on siis osin palveluiden rahoittajan edustaja, jolle hän on vastuussa kustannuksista ja etenkin niiden minimoinnista. Tästä huolimatta palveluohjaajan tulisi kuitenkin olla ensisijaisesti asiakkaan edustaja ja sitoutua toimimaan asiakkaan tarpeiden ja etujen mukaisesti. Palveluohjaaja joutuu kuitenkin tekemään kompromisseja eri osapuolien näkemysten välille. Rahoittajan kannalta ratkaisujen on oltava taloudellisia, kun taas asiakkaan kannalta ratkaisujen on oltava mielekkäitä ja kotona selviytymistä tukevia. (Ala-Nikkola & Valokivi 2007, 158–159.)

Asiakkaan ”asianajajana” toimiessaan palveluohjaaja tarvitsee ennen kaikkea vahvaa ammatillista osaamista ja etiikkaa. Työ vaatii myös kykyä kantaa kokonaisvastuuta asiakkaan tilanteesta. Onnistuakseen työssä palveluohjaaja



tarvitsee myös tietoa vaihtoehtoista sekä valtaa toimia, tehdä päätöksiä ja ostaa palveluja. (Ala-Nikkola & Valokivi 2007, 160.)

### **3.4 Palvelusuunnitelma**

Palvelusuunnitelma on sosiaalityön työväline, jota käytetään asiakaslähtöisen palvelun toteutuksessa. Suunnitelmalla pyritään takaamaan toiminnan tavoitteellisuus ja palveluiden tehokas kohdentaminen. Suunnitelman avulla palveluista voidaan tehdä yksilöllisempiä ja sitoa asiakkaan tarvitsemat palvelut saumattomasti yhteen. (Voutilainen ym. 2002, 92.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määritellään, että jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyse ole tilapäisestä neuvonnasta tai ohjauksesta. Laissa määritellään myös, että suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jos tähän ei ole ilmeistä estettä.

Palvelusuunnitelma on tehtävä aina kirjallisesti. Siinä on oltava kirjattuna asiakkaan palvelutarpeet sekä hänen toimintakykynsä, voimavaransa ja tukiverkostonsa. Lisäksi suunnitelmassa täytyy olla konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet, joilla tavoitteisiin pyritään pääsemään. Suunnitelmaan on kirjattava myös se, kuinka tavoitteiden toteutumista seurataan. (Voutilainen ym. 2002, 92.)

## **4 Aikaisemmat tutkimukset**

Merja Ala-Nikkola ja Heli Valokivi (1997) ovat tutkineet yksilökohtaisen palveluohjauksen soveltuvuutta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään sekä tarkastelleet palveluohjauksen hyödyllisyyttä palveluiden järjestämisessä. Osana tutkimusta vuonna 1996 toteutettiin

yksilökohtaisen palveluohjauksen käytännön kokeilu, jonka kohderyhmänä olivat kotihoidon vanhusasiakkaat ja jossa palveluohjaajina toimivat terveydenhuollon ammattilaiset. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla kokeilun alkaessa ja päättyessä niin työntekijät, asiakkaat kuin heidän omaisensa, havainnoimalla sekä haastattelemalla yhteistyötahoja. Lisäksi tutkimuksessa otettiin huomioon kotihoidon asiakas- ja käyntitilastot ja tiedot pitkäaikaiseen laitoshoitoon sijoitetuista vanhuksista, sillä tavoitteena oli selvittää, jatkoiko palveluohjauksen asiakas kotona asumista kotona kokeilun päättyessä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 119.)

Tutkimuksessa todettiin, että monilla vanhuspalveluiden asiakkailla on vaikeuksia hahmottaa palvelujärjestelmää eivätkä he saa siitä tarpeeksi tietoa. Palveluohjauksella pystyttiin kuitenkin entistä paremmin arvioimaan asiakkaan tilanne sekä se, mitkä ovat hänen yksilölliset tarpeensa. Tuloksista kävi myös ilmi, että luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on olennaista toimivan palveluohjauksen toteuttamiselle. Palveluohjaus myös lisäsi työntekijöiden yhteydenpitoa asiakkaan omaisiin. Ala-Nikkola ja Valokivi toteavat myös, että asiakkaiden valikointi palveluohjaukseen on tärkeää, koska suurin hyöty saadaan oikea-aikaisesti aloitetusta ohjauksesta. Erityisesti tulisi tutkimuksen mukaan kiinnittää huomiota sellaisiin asiakkaisiin, joiden elämässä on tapahtunut suuria muutoksia. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 124, 157–159.)

Maria Rysti (2003) on tehnyt pro gradu -tutkielman palveluohjauksesta iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka palveluohjaus on toteutettavissa ikäihmisten kotihoidossa. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kenelle kotihoidon asiakkaalle palveluohjausta tulisi toteuttaa. Tutkimus toteutettiin palveluohjauskokeiluna vuonna 2003. Tutkimusaineistona oli palveluohjaajien haastattelut, palveluohjauksessa käytetyt lomakkeet sekä palveluohjaajien toteuttamat asiakashaastattelut. (Rysti 2003, 2, 27.)

Tutkimuksen tuloksissa todetaan, että palveluohjauksen suurimmaksi eduksi koettiin se, että se lisäsi niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin tietomäärää. Asiakkaat olivat kokeneet palveluohjauksen tarpeelliseksi nimenomaan siksi,

että se oli lisännyt heidän tietouttaan esimerkiksi omista oikeuksista. Palveluohjauksen puutteena oli nähty se, että siinä ei kiinnitetty asiakkaiden mielestä tarpeeksi huomiota asiakkaiden psyykkiseen hyvinvointiin. (Rysti 2003, 29–30, 32.)

## **5 Opinnäytetyöprosessi**

Tässä kappaleessa kerron opinnäytetyöni tarkoituksesta, toteutuksesta ja sen menetelmällisistä valinnoista. Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja aineiston keräsin käyttämällä teemahaastattelua. Haastattelujen litteroinnin jälkeen analysoin aineiston käyttäen sisällön analyysimenetelmää.

### **5.1 Opinnäytetyön tarkoitus**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Joensuun kaupungin senioripalveluiden asiakkaiden kokemuksia kaupungin tarjoamasta palveluohjauksesta. Tarkoituksena oli haastatteluiden avulla selvittää se, ovatko palveluohjausta saaneet kokeneet ohjauksen hyödylliseksi ja onko sen avulla heidän mielestään pystytty vastaamaan heidän yksilöllisiin palvelutarpeisiinsa. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, kuinka asiakkaiden mielestä palveluohjausta tulisi jatkossa kehittää, jotta se vastaisi paremmin heidän henkilökohtaisiin ja yksilöllisiin tarpeisiinsa. Tärkeää tutkimuksessa oli antaa ääni palveluohjauksen asiakkaille ja nostaa esille heidän kokemuksensa ja näkökulmansa. Tutkimuskysymykseni oli

Millaisia kokemuksia asiakkailla on palveluohjauksesta?

### **5.2 Tutkimusidea ja prosessin käynnistäminen**

Etsiessäni opinnäytetyölleni aihetta otin yhteyttä Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Joensuun toimipisteeseen. Sieltä sain kuulla, että Joensuussa olisi tarvetta opinnäytetyölle, joka käsittelisi erityisesti ikäihmisille annettavaa palveluohjausta sosiaalialan näkökulmasta. Tämän idean pohjalta muodostui opinnäytetyölleni aihe. Seuraavaksi tein tutkimuslupahakemuksen Joensuun kaupungille (liite 1). Kun sain tutkimusluvan aiheelleni syksyllä 2012 (liite 2), sovin Seniorineuvonta Ankkurin kanssa opinnäytetyön toteutuksesta, aikataulusta sekä haastateltavien valinnasta.

### **5.3 Laadullinen tutkimusmenetelmä**

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tapauksia ja näiden tapauksien tuottamaa aineistoa analysoidaan perusteellisesti. Määrän sijaan laadullisen tutkimuksen tieteellisyyden kriteerinä on aineiston laatu. Laadulliseen tutkimuksen luonteeseen kuuluu, että tutkijalla ei ole ennakkoletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. (Eskola & Suoranta 1998, 18–19.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja saatua aineistoa tarkastellaan monitahoisesti. Tutkimuksen tavoitteena ei ole muodostaa aineistosta yleistyksiä vaan ymmärtää tutkimuksen kohdetta ja paljastaa se, mikä ilmiössä on merkittävää. Tutkimuksessa käytetään hyödyksi metodeja, joiden avulla tutkittavat saavat tuotua näkökulmansa esille. Tällaisia metodeja ovat esimerkiksi ryhmä- ja teemahaastattelu, osallistuva havainnointi sekä erilaisten dokumenttien analyysi. (Hirsjärvi ym. 2000, 161, 181–182.)

Valitsin opinnäytetyötäni varten laadullisen tutkimusmenetelmän, sillä halusin tutkia asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta. Tarkoituksena oli tuoda esiin asiakkaiden näkökulmia ja mielipiteitä, ja tähän tarkoitukseen laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu parhaiten.

#### 5.4 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Aineiston keruumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Se on puolistrukturoitu haastattelu, jossa edetään haastattelijan etukäteen valitsemien teemojen mukaan. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, jonka haastattelija on koonnut ennen haastattelua. Jokaiseen teemaan haastattelija on valmistellut tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavien omia tulkintoja sekä sitä, millaisia merkityksiä he antavat eri asioille. Haastattelun tarkoituksena on siis löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77.)

Haastattelulla on aina päämäärä, johon pyritään. Haastattelijalla on tiedon keräämisen intressi ja haastateltava on tuon tiedon lähde. Haastattelijan tehtävänä on ohjata keskustelua ja huolehtia siitä, että keskustelu pysyy aiheena olevissa teemoissa. Kysymysten muotoiluun kannattaa kiinnittää huomiota, sillä on tärkeää saada haastateltava kuvaamaan, vertailemaan ja kertomaan käytännön esimerkkejä. (Ruusuvuori 2005, 23; Vilkkä 2005, 106.)

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, sillä halusin saada tietoa haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä. Koin myös, että teemahaastattelu on joustava tiedonkeruumuoto, sillä siinä voi esittää syventäviä ja tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelun valintaan vaikutti myös se, että tutkimuksen kohderyhmänä olivat ikäihmiset, joille esimerkiksi lomakekyselyn täyttäminen voi olla hankalaa.

Ihmisten kokemukset ja käsitykset ovat kulttuuri- ja tilannesidonnaisia, joten haastattelijan on tärkeää tuntea kohderyhmänsä. Kokemusten ja käsitysten ymmärtäminen ja etenkin niiden tulkinta edellyttävät, että haastattelija eli tutkija tuntee haastateltavien lähtökohdat. Haastattelutilanteessa voi pyytää haastateltavaa kuvaamaan omia taustatietojaan, jotta tutkija ymmärtää millaisista esitiedoista ja asiantuntemuksesta käsin haastateltava asioita kuvaa. (Vilkkä 2005, 110.)

Haastattelu kannattaa toteuttaa paikassa, jossa on mahdollisimman vähän ulkopuolisia häiriötekijöitä ja jossa haastateltavan on helppo rentoutua (Vilka 2005, 112). Esimerkiksi haastateltavan koti voi olla tällainen ympäristö. Se on ympäristönä haastateltavan ”valtakunta” ja hänelle tuttu ja turvallinen. Jos haastateltava kutsuu haastattelijan kotiinsa, kertoo se myös sitoutumisesta haastatteluun ja valmiudesta luottaa haastattelijaan. (Eskola & Vastamäki 2001, 28.)

## 5.5 Aineistolähtöinen analyysi

Aineiston analysointi on vaihe, jossa tutkijalle selviää, millaisia vastauksia hän saa tutkimusongelmaan tai tutkimuskysymyksiinsä. Analyysitapoja on monia, joten tärkeintä on se, että tutkija valitsee sellaisen tavan joka tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan. (Hirsjärvi ym. 2000, 221–224.) Valitsin oman aineistoni analyysitavaksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Siinä aineistosta luodaan teoreettinen kokonaisuus pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta. Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 112.)

Aineiston redusoinnissa eli pelkistämisvaiheessa perehdytään litteroituun aineistoon ja siitä etsitään pelkistettyjä ilmauksia sekä karsitaan pois tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. Pelkistämisessä voi olla kyse esimerkiksi tiedon tiivistämisestä tai sen pilkkomisesta osiin. Seuraavaksi aineiston klusterisointi- eli ryhmittelyvaiheessa pelkistetyistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joiden mukaan ilmaukset jaotellaan luokkiin. Nämä luokat nimetään sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–110.)

Aineiston klusterisointi on osa analyysin abstrahointivaihetta eli vaihetta, jossa edetään alkuperäistiedon kielellisistä ilmaisuista kohti teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa klusterisointivaiheessa muodostettuja alaluokkia yhdistellään ja niistä muodostetaan yläluokkia, pääluokkia ja lopulta yhdistäviä luokkia.

Abstrahointia jatketaan niin kauan kuin se on aineiston sisällön kannalta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111.)

## **5.6 Aineiston hankinta ja käsittely**

Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla palveluohjausta saaneita Seniorineuvonta Ankkurin asiakkaita. Ankkurin asiakkaille annettiin asiakastilanteiden yhteydessä haastattelupyyntö (liite 3), jossa kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta. Tätä kautta sain itselleni haastatteluun suostuneiden yhteystiedot. Yhteensä tutkimusta varten haastattelin marraskuun 2012 aikana kuutta asiakasta, jotka kertoivat kokemuksiaan ja näkemyksiään palveluohjauksesta. Kaikki haastateltavat olivat yli 75-vuotiaita naisia.

Ennen haastatteluja määrittelin teoriakirjallisuutta apuna käyttäen haastattelun teemat. Näiden teemojen pohjalta rakensin haastattelurungon (liite 4). Haastattelurunkoon olin kirjannut ylös jokaisesta teemasta tarkentavia kysymyksiä, joita käytin apuna haastattelutilanteessa. Haastattelurunko osoittautui toimivaksi ja se jätti tilaa myös sellaisille aiheille, joita en ennalta ollut osannut pohtia, joten käytin samaa haastattelurunkoa jokaisessa haastattelussa.

Haastattelin kaikki tutkimukseen osallistuneet heidän kotonaan, sillä monella heistä oli vaikeuksia liikkumisessa kodin ulkopuolella. Kaikki haastateltavat myös asuivat yksin, joten esimerkiksi muista ihmisistä tai perheenjäsenistä ei aiheutunut häiriötä haastattelujen aikana. Jokainen haastattelu oli kestoaltaan noin 75 minuuttia. Haastattelutilanteessa haastateltavat kertoivat myös haastattelun aiheeseen liittymättömistä asioista, jolloin ajoittain haasteeksi osoittautui keskustelun ohjaaminen takaisin haastattelun teemoihin.

Aineiston keräämisen jälkeen litteroin nauhoitetut haastattelut eli kirjoitin haastattelut puhtaaksi. Tutkimustehtävästä riippuu litteroinnin tarkkuus ja onkin tutkijan päätettävissä, kuinka sanatarkasti aineisto litteroidaan. Tärkeää on kuitenkin, että jos litterointiin ryhtyy, on aineistosta pyrittävä löytämään ja

litteroimaan tutkimustehtävän kannalta olennaisin sisältö. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 139, 142.)

Litteroin haastattelut mahdollisimman pian haastattelutilanteen jälkeen tietokoneella. Koska haastattelutilanteissa haastateltavat eksyivät usein aiheesta ja kertoivat haastattelun teemoihin liittymättömistäkin asioista, päätin jättää litteroimatta nauhoitetusta aineistosta tutkimuskysymysten ja haastatteluteemojen kannalta täysin epäolennaiset kohdat. Loput aineistosta litteroin tarkasti sanasta sanaan. Näin ollen tutkimuskysymyksen kannalta olennaista materiaalia kertyi noin 18 litteroitua sivua.

Litteroinnin jälkeen poimin aineistosta lainauksia, jotka käsittelivät palveluohjaukseen ja tutkimuskysymykseen liittyviä teemoja. Näistä lainauksista muodostin pelkistettyjä ilmauksia, jotka kiteyttivät lainauksen keskeisimmän sisällön. Seuraavaksi etsin ilmauksista yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, ja kokosin yhdeksi ryhmäksi ilmaukset, jotka liittyivät samaan teemaan. Aineistosta muodostui kolme ryhmää, jotka ovat asiakkaiden kokemukset palveluohjaajan kohtaamisesta, palveluohjaus tiedon lisääjänä ja palveluohjaus ikäihmisten ”asianajajana”. Esimerkki analyysipolusta on liitteessä 5.

Aineiston analyysivaihe eteni pääosin sujuvasti. Aineistosta oli helppo poimia tutkimuskysymystä koskevat lainaukset ja pelkistetyt ilmaukset. Tässä auttoi litterointivaiheessa tehty tietoinen valinta siitä, että litteroin nauhoitetusta aineistosta vain tutkimuskysymyksen kannalta olennaisimman, jolloin aineistosta oli karsittu pois kaikki ylimääräinen. Haasteellista oli pelkistettyjen ilmausten ryhmittely samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien mukaan, sillä ensiksi ryhmittelyvaihtoehtoja tuntui olevan useampia. Tässä vaiheessa otin hieman etäisyyttä aineistoon ja pidin analysoinnissa lyhyen tauon, jonka jälkeen aineistoa oli taas helpompi lähestyä uudesta näkökulmasta.

## **6 Tulokset**



Haastattelujen tulosten analysoinnissa nousi esille useita asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia palveluohjauksesta. Tässä työssä käsittelen asiakkaiden kokemuksia palveluohjaajan kohtaamisesta, seurannan merkitystä asiakkaille, palveluohjauksesta tiedon ja tietouden lisääjänä sekä asiakkaiden näkemystä palveluohjaajasta heidän ”asianajajanaan”. Tuon tuloksissa esille suoria lainauksia haastatteluista. Lainausten tarkoituksena on selkiyttää tulosten luotettavuutta.

### **6.1 Asiakkaiden kokemukset palveluohjaajan kohtaamisesta**

Lähes kaikilla haastatelluilla palveluohjauksen asiakkailla oli myönteisiä kokemuksia kohtaamisestaan palveluohjaajan kanssa. Haastatellut asiakkaat kokivat, että heitä oli kohdeltu pääosin asiallisesti ja kunnioittavasti. Haastatteluista kävi ilmi, että asiakkaat arvostivat erityisesti sitä, että he saivat itse kertoa näkemyksensä omasta elämäntilanteestaan ja omista avuntarpeistaan. Haastateltavat pitivät hyvänä myös sitä, että palveluohjaajat tekevät myös kotikäyntejä, sillä he tuntevat olonsa rennommaksi tutussa ympäristössä. Monella haastateltavalla oli myös vaikeuksia liikkua kodin ulkopuolella, jolloin kotikäynti oli asiakkaan kannalta paras vaihtoehto.

Eroavaisuuksia haastateltavien välillä oli siinä, kokivatko he tullessaan kuulluksi. Osa haastateltavista koki, että heille oli annettu tarpeeksi aikaa kertoa itseään koskevista asioista ja että he olivat voineet puhua avoimesti. Avoimuutta auttoi myös esimerkiksi se, että tapaaminen ei edennyt lomakkeen tai kaavakkeen mukaan vaan kanssakäyminen eteni keskustelunomaisesti.

Se että se paneutui siihen minun asiaan ja kuunteli ja luki niitä minun papereita. Tuli sellainen olo siitä, että joku ossaa kuunnella ja on aikaa sillä.

Osalle haastatelluista oli kuitenkin välittynyt työntekijästä sellainen kuva, että hänellä ei ollut aikaa tai halua kuunnella. Tämän vuoksi asiakkaat olivat tunteneet itsensä hämmentyneeksi, surulliseksi ja jopa loukatuksi. Nämä haastateltavat kokivat, että he eivät tämän vuoksi voineet puhua tarpeeksi avoimesti tai niin, että he olisivat saaneet äänensä kuuluviin. Lisäksi he kokivat,

että saadaksesen apua tai palveluja heidän täytyisi osata itse niitä vaatia, sillä he eivät ole saaneet työntekijältä riittävästi tukea. Haastatelluille oli tapaamisten jälkeen jäänyt tunne, että heidän avuntarpeisiinsa ei ollut suhtauduttu tarpeeksi vakavasti.

Tuntuu, että ne tekkee vaan sen mikä on paperissa määrätty eikä muuhun sitten jaksa tai halluu kiinnittää huomiota.

[...] ei siellä kuunnella tai sitten oonko minä niin huono selostaja, että en osaa tuoda niitä asioita julki.

Haastateltavat kokivat, että heidän elämäntilanteensa oli kohentunut ainakin joltakin osin palveluohjauksen myötä. Palveluohjauksen kautta haastateltavat olivat saaneet uusia palveluja, jotka heidän mielestään tukivat kotona asumista ja arjessa selviytymistä. Haastateltavat arvostivat sitä, että palveluohjauksesta kiinnitettiin huomiota esimerkiksi kodinhoitoon ja muihin arkisiin asioihin, joihin he eivät itse enää pystyneet.

Haastatteluista kävi ilmi, että asiakkaat olisivat halunneet, että palveluohjauksessa olisi kiinnitetty enemmän huomiota sosiaalisiin suhteisiin ja kodin ulkopuoliseen toimintaan. Usea haastateltavista koki itsensä yksinäiseksi ja olisi toivonut, että palveluohjauksen aikana olisi tarjottu tukea esimerkiksi päivätoimintoihin osallistumiseen tai muuhun toimintaan, jossa voisi olla kanssakäymisessä muiden ikäihmisten kanssa.

[...] että vaikka haluaisikin täältä kottoo pois, ei sitä minnekään pääse. Ja se yksinäisyys tietysti, että ei enää oo kettään kenen kanssa puhuu. En minä tiiä, minne minä tästä voisın mennä enkä tiiä uskaltaisko sitä edes.

## 6.2 Seurannan merkitys

Haastatteluista nousi esille selkeästi se, että asiakkaat toivoisivat, että heidän asioidensa etenemistä ja vointiaan seurattaisiin useammin. Monet kokivat, että palvelutarpeen kartoituksen jälkeen heidät on unohdettu ja jätetty yksin, vaikka

heidän vointinsa ja toimintakykynsä oli saattanut heiketä merkittävästi kartoituksen jälkeen.

Miusta ei olis yhtään hassumpi laittaa niin, että määrätyn ajan perästä, että vanhuspalvelusta tai jostain vois käydä joku sosiaaliantta kahtomassa ja kyselemässä voimia, ja kahtomassa niitä tarpeita.

Moni haastateltavista koki, että esimerkiksi sairaalajakson jälkeen he olisivat kaivanneet sitä, että heidän palvelutarpeensa olisi arvioitu uudelleen. Useampi haastateltavista oli joutunut useampaankin tapaturmaan kotonaan ja saanut niiden vuoksi sairaalahoitoa, mutta tämä ei ollut näkynyt millään lailla heidän saamissaan kotipalveluissa.

Kun näitä vaivoja tulee aina vaan lissää niin ei ne siellä kukkaan oikein oo ajan tasalla. Eikä sitä itekkään aina jaksa niistä kertoa. Niin jos sitä vois seurata välillä että mitenkä sitä täällä kotona voidaan.

Haastateltavat toivoivat myös, palveluohjaajat ottaisivat heihin useammin yhteyttä. He kokivat, että heidän yhteydenottonsa olisivat häiritseviä ja palveluohjaajia kuormittavia. He pelkäsivät, että heidän asiansa eivät ole tarpeeksi merkityksellisiä, jotta niiden vuoksi voisi olla yhteydessä palveluohjaajaan.

Ei olis yhtään pahitteeksi jos sieltä soitettaisiin ja kyseltäis että sopisko tulla varsinkin jos alkaa vanhempi jo olla. Sel-lasta seurantaa niinku. Kun käyhän ne nämä avustajat, mutta ei niille semmoset päänsisäset asiat kuulu.

Haastateltavat kokivat myös, että olisi tärkeää, että heidät pidettäisiin ajan tasalla heidän asioidensa etenemisen suhteen. Moni oli palveluohjaajan avulla hakenut esimerkiksi rahallista tukea tai kaupungin palvelua, mutta he eivät olleet tietoisia siitä, mitä heidän hakemukselleen on tapahtunut.

### **6.3 Palveluohjaus tiedon ja tietouden lisääjänä**

Merkityksellisempänä kokemuksena lähes kaikille haastatelluista palveluohjauksessa oli se, että se oli lisännyt heidän tietouttaan ja tiedon määrää. Ennen palveluohjauksen toteutumista moni haastatelluista oli ollut huolissaan siitä, saavatko he varmasti kaikkia niitä palveluja, joihin heillä on oikeus ja mahdollisuus. Palveluohjauksen ja palvelujen kartoittamisen jälkeen haastatellut olivat mielestään selvillä siitä, mitä palveluja he voivat saada.

Haastateltavat kokivat etenkin rahallisiin etuuksiin ja tukiin liittyvät asiat hankalina. Osa haastatelluista kuitenkin koki, että palveluohjaus oli auttanut heitä raha-asioissa ja että sen ansioista he olivat paremmin perillä siitä, mitä heidän palvelunsa maksavat ja mihin etuuksiin heillä on oikeus. Osalle haastatelluista olisi toivonut, että heitä olisi neuvottu enemmän taloudellisissa asioissa.

Vaikka kuinka maalaisjärellä näitä asioita ajattelloo, niin ei niitä aina tajua, mistä sitä rahaa tulee. Niin sellaseen oon saanu apua.

Raha-asioihin minä kaipaisin apua, kun ei niistä tällainen vanha pää ennää ymmärrä. Ja on ne siellä kertonutkin, mutta eihän niitä muista. Mutta siellähän ne sais selville.

Lähes kaikki haastatelluista kokivat, että he ovat tietoisia siitä, mistä he saavat apua mahdollisten ongelmatilanteiden kohdalla. Kynnys avun pyytämiseen koettiin kuitenkin melko suureksi, sillä koettiin, että saadakseen lisäapua, täytyisi toimintakyvyn olla jo todella heikko.

Vaikka haastatellut olivatkin mielestään hyvin tietoisia saamistaan palveluista, toivoivat he kuitenkin, että heille esiteltäisiin tarkemmin ne perusteet, joilla erilaisia palveluja tai etuuksia myönnetään. Haastateltavat eivät olleet esimerkiksi tietoisia, miksi he olivat saaneet kielteisen päätöksen hakemaansa etuutta koskien.

Minä en kyllä oikein tiedä, että mistä ne rahat tippuu ja kuka niitä päätöksiä oikein tekkee. Sanotaan vaan, että ei, et saa.

Välillä on vähän kireetä saaha niitä palveluja, eikä kukaan niitä perustele miulle, että miks. Kun sitä sanotaan että niitä on ja on, mutta mie en sitten saa mittään.

#### **6.4 Palveluohjaaja ikäihmisten ”asianajajana”**

Haastatteluista nousi esille asiakkaiden näkemys siitä, että palveluohjaajan tulisi toimia enemmän asiakkaiden ”asianajajana”. Palveluohjaaja nähdään tahona, joka kohtaa ikäihmisiä näiden arjen ympäristöissään ja näkee siinä esiintyvät puutteet ja epäkohdat. Palveluohjaajan työksi koetaan myös ikäihmisten omakohtaisten kokemusten kerääminen, jonka kautta hän on tietoinen esimerkiksi puutteista palvelujen järjestämisessä. Haastateltavat kokivat, että palveluohjaajalla on paremmat mahdollisuudet toimia ikäihmisten ”äänitorvena” kuin monilla muilla heidän kohtaamillaan työntekijöillä kuten kodinhoitajilla. Palveluohjaajan toivottiin myös herättävän yhteiskunnallista keskustelua ikäihmisten asemasta heidän puolestaan.

Vaikka nähdään että tällasta ja tällasta tapahtuu siellä kotona niin sille ei sitten tehdä mittään eikä se mee etteenpäin,

Ajaisivat meidän huono-osaisten asioita ja kertoisivat kaikille sen totuuden, että mikä meidän tilanne on.

Useampi haastateltava koki, että heillä itsellään ei ole kykyä, mahdollisuutta tai tilaisuutta kertoa esimerkiksi kokemistaan epäoikeudenmukaisuuksista. Toisaalta heillä ei ollut siihen myöskään halukkuutta, sillä he kokivat, että heillä ei ole siihen riittäviä voimavaroja tai mahdollisuuksia.

Yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja epäkohdista tiedottamisen lisäksi haastateltavat kaipaivat lisäksi tukea vaikuttamiseen henkilökohtaisemmalla tasolla. Tukea kaivattiin esimerkiksi silloin, jos asiakas on kokenut tullessa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi palveluiden tai etuuksien myöntämisessä.

Vanhat ihmiset on sellaisia että ne antaa helpolla periksi, että siinä tarviis olla joku sellanen kanssakulkija, joka ossaa kertoa ja vaatia myös.

## 6.5 Tulosten tarkastelu

Rystin (2003, 29-30) pro gradu -tutkimuksessa todetaan, että palveluohjauksen suurimpia hyötyjä on siinä, että se lisää asiakkaiden tietoutta esimerkiksi omista oikeuksistaan. Myös oman opinnäytetyöni tutkimustulokset tukevat sitä, että palveluohjaus on lisännyt tiedon määrää ja sen merkitystä asiakkaiden kohdalla. Vanhuspalveluiden palvelujärjestelmä on hyvin laaja ja pirstaleinen, kun toimijoita on niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannellakin sektorilla. Tämän kokonaisuuden hahmottaminen vaatii ikäihmisiltä kykyä ja voimavaroja ottaa selvää omista oikeuksistaan sekä myös kykyä ymmärtää oman elämäntilanteensa kannalta olennaiset seikat. Niin fyysisen kuin psyykkisenkin toimintakyvyn heiketessä ja voimavarojen vähentyessä, tarvitaan rinnalle toimija, joka auttaa palvelujärjestelmän hahmottamisessa.

Omien tutkimustulosteni mukaan palveluohjauksessa ei ollut kiinnitetty asiakkaiden mielestä tarpeeksi huomiota heidän sosiaaliseen hyvinvointiinsa. Myös Rystin (2003, 32) tutkimuksen mukaan asiakkaat kokivat, että heidän psyykkistä hyvinvointiaan ei ollut huomioitu. Esimerkiksi leskeksi jäämisen, työelämästä poisjäämisen tai heikentyneen fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn vuoksi ikäihmiset joutuvat kohtaamaan usein yksinäisyyttä, ja sosiaalinen elämä kodin ulkopuolella vähenee. Ikääntyvä ihminen tulisi huomioida fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena, jolloin palveluohjauksessa tulisi pyrkiä tukemaan asiakkaiden sosiaalisia suhteita ja osallisuutta yhteisöihin.

Palveluohjauksen onnistumiselle on tärkeää, että asiakas itse pääsee määrittelemään elämäntilanteensa ja sen, kuinka hän mielestään selviytyy arjessaan (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43). Työntekijältä vaaditaan taitoa edesauttaa vuorovaikutusta asiakkaan ja itsensä välillä sekä mahdollistaa se, että vuorovaikutus etenee molempien osapuolien ehdoilla (Mönkkönen 2007,

137). Tutkimustulosten mukaan se, että asiakas itse saa kertoa elämäntilanteestaan, lisää avoimuutta työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää se, että asiakas tuntee olonsa turvatuksi ja että häntä kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaalle tärkeää on se, että häntä kuunnellaan ja että hänen sanansa otetaan todesta. Turvallisen ja luottamuksellisen keskusteluyhteyden muodostaminen vaatii työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja sekä taitoa ohjata keskustelua asiakkaan ehdoilla.

Asiakkaan tilanteen seuranta ja arviointi on palveluohjauksen prosessissa keskeinen tekijä. Sillä varmistetaan se, että palveluilla voidaan vastata myös asiakkaan muuttuviin tarpeisiin. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 25.) Tutkimukseni tulosten perusteella asiakkaat kaipaisivat enemmän seurantaa, sillä heidän muuttuneisiin palvelun- tai avuntarpeisiinsa ei ole reagoitu. Seurannalla varmistetaan se, että palvelut ja resurssit ohjataan niitä eniten tarvitseville, ja sillä myös tuetaan sitä, että ikäihmiset kykenevät asumaan pidempään kotona laitosasumiseen siirtymisen sijaan. Seurannan merkitys korostuu ikäihmisten parissa työskenneltäessä, sillä heidän tilanteensa voi muuttua nopeastikin toimintakyvyn heikentyessä.

Tutkimukseni tuloksista nousi esille asiakkaiden toive siitä, että palveluohjaaja toimisi enemmän ikäihmisten tukijana ja ”asianajajana”. Sosiaalialan eettisiin periaatteisiin kuuluu, että sosiaalialan ammattilaisen tulee toiminnallaan varmistaa, että palvelut ja resurssit jakautuvat oikeudenmukaisesti ja hänen tulee puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin (Talentia 2005, 9). Ikäihmisillä ei välttämättä ole voimavaroja tai mahdollisuuksia saada ääntään kuuluviin henkilökohtaisella tasolla eikä keinoja herättää keskustelua yhteiskunnallisella tasolla. Palveluohjaajalla on kuitenkin ristiriitainen rooli palvelujärjestelmän ja asiakkaan välissä toimiessaan, eikä tämä ristiriita näy asiakkaille. Palveluohjaajilta vaaditaankin kykyä tehdä kompromisseja, mutta kuitenkin niin, että asiakkaan etu ja tarpeet menevät etusijalle (Ala-Nikkola & Valokivi 2007, 158–159).

## 7 Pohdinta

Tässä kappaleessa esittelen tuloksista nousevat johtopäätökset. Lisäksi käsittelen opinnäytetyö- ja tutkimusprosessin luotettavuutta ja eettisyyttä. Lopuksi pohdin omaa oppimisprosessiani sekä mahdollisia jatkotutkimusideoita.

### 7.1 Johtopäätökset

Palveluohjaus on sosiaalialan asiakastyön menetelmä, jolla tähdätään kokonaisvaltaiseen asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Sen etuna ovat juuri kokonaisvaltainen lähtökohta sekä asiakkaan ja hänen tilanteensa yksilöllisyyden korostaminen. Etenkin ikäihmisten parissa tehtävässä työssä ei voi tarpeeksi korostaa näitä lähtökohtia, sillä usein sorumme käsittelemään ikäihmisiä yhtenä kokonaisuutena, jolla on yhdenlaiset tarpeet, mielipiteet ja toiveet. Usein ikäihmisten parissa tehtävä työ on myös ongelmalähtöistä, jolloin asiakas näyttäytyy palveluissa vain fyysisten tai henkisten ongelmien ja sairauksien kautta sen sijaan, että hänet nähtäisiin kykenevänä ja elinvoimaisena yksilönä, jonka arjessa mahdollisesti esiintyy erilaisia haasteita.

Jotta ikäihmisten parissa tehtävä työ olisi yksilöllistä, täytyy tarjolla olla erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, joista asiakkaat voivat tehdä valintoja. Palveluohjauksen tehtävänä on tarjota näitä vaihtoehtoja ja tukea asiakkaita valintojen tekemisessä. Kun asiakas saa osallistua valintojen ja päätösten tekemiseen, hänen tietämyksensä omasta elämäntilanteesta lisääntyy ja hänen luottamuksensa omiin voimavaroihin ja taitoihin lisääntyy. Haasteena palveluohjauksessa on se, että luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen vie aikansa ja koska asiakkaat ovat todellakin yksilöllisiä, myös työskentely heidän kanssaan etenee hyvin eri tahtiin. Toiset asiakkaat vaativat eri tavalla kuuntelua ja mukana kulkemista kuin toiset, ja palveluohjaajan tulee olla herkkä huomaamaan se, mitä kukin asiakas häneltä ja työskentelyltä vaatii.



Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu osana asiakkaiden asianajo. Sillä tarkoitetaan niin yhteiskunnallisen ja paikallisen keskustelun aloittamista ikäihmisten asemasta kuin myös yksittäisen ihmisen tukemista, jotta hänen oikeutensa toteutuisivat yksilöllisellä tasolla. Ikäihmisten kanssa tehtävässä työssä asianajon merkitys korostuu, sillä ikäihmisillä ei välttämättä ole käytössään resursseja, voimavaroja tai taitoja tuoda esiin kohtaamiaan epäkohtia yksilöllisellä tai yleisellä tasollakaan. Osallistavalla työotteella näitä voimavaroja ja taitoja voidaan vahvistaa, mutta tässä palveluohjauksen täytyy varsinkin prosessin alkuvaiheessa olla vahvasti tukena ja eteenpäin vievänä voimana. Haasteena asianajossa ja vaikuttamistyössä palveluohjauksen kohdalla on se, että se on usein sellaista työtä, joka ei näy asiakkaalle minään konkreettisina toimina. Tällöin asiakkaat voivat helposti saada vaikutelman siitä, että kukaan ei tee heidän hyväkseen mitään. Tämä työ pitäisikin saada näkyville ja osallistaa asiakkaat siihen mukaan, jolloin he itse saavat mahdollisuuden vaikuttaa ja osallistua.

Palveluohjauksen asiakkailla on selkeä tarve työn jatkuvuudelle ja sille, että jokin taho on selkeästi perillä heidän tilanteestaan. Jatkuvuus ja palveluohjaussuhteen pysyvyys lisää asiakkaan luottamusta sekä hänen tunnettaan siitä, että hän on arvokas ihminen. Etenkin ikäihmisillä elämäntilanne ja toimintakyky voi heikentyä nopeastikin, jolloin olisi tärkeää, että muuttuneeseen tilanteeseen voitaisiin vastata mahdollisimman nopeasti. Seurannalla ja jatkuvalla työllä taataan se, että palvelut kohdentuvat niitä eniten tarvitseville. Tämä lisää niin palveluiden kuin palveluohjauksenkin vaikuttavuutta.

Asiakkaan tilanteen seurantakin on kuitenkin osattava kohdentaa ja ajoittaa oikein. Haasteena tässä ovat suuret asiakasmäärät ja sitä kautta esiin nouseva kiire sekä asiakkaiden erilaiset tarpeet koskien seurannan tarvetta. Palveluohjaajalla tulisi olla mahdollisuus saada tietoa asiakkaan tilanteesta kaikilta niiltä tahoilta, joiden kanssa asiakas on tekemisissä. Näitä tietoja tulisi myös pystyä päivittämään ja mahdollisiin muutoksiin täytyisi pystyä reagoimaan nopeasti. Tämä vaatisi kuitenkin sitä, että ikäihmisten palvelujärjestelmä olisi yhtenäisempi kokonaisuus, jossa esimerkiksi juuri palveluohjaajalla olisi

resursseja ja valtaa tehdä asiakkaitaan koskevia päätöksiä. Palvelujärjestelmän tulisi myös parantaa tiedonkulkuaan ja tarkentaa entistä enemmän sitä, kuka kantaa kokonaisvastuuta asiakkaan tilanteesta.

## 7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksesta raportoidessa täytyy huolehtia erityisesti tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetistä. Raportointi täytyy tehdä niin, että yksittäisten osallistujien henkilöllisyys ei paljastu. (Eskola & Suoranta 1998, 57.) Anonymiteetin säilyttämisellä on monia etuja. Se esimerkiksi lisää tutkijan vapautta käsitellä arkojakin asioita, sillä hänen ei tarvitse pelätä aiheuttavansa haittaa tutkimukseen osallistuville. Lisäksi luottamuksellisuuden ja anonymiteetin lupaaminen rohkaisee haastateltavia olemaan rehellisiä. (Mäkinen 2006, 114.)

Tutkimukseni otanta on suhteellisen pieni, joten anonymiteetin ja luottamuksellisuuden säilyttäminen on todella tärkeää. Aineistosta saadut tulokset on käsitelty niin, että niistä ei käy ilmi haastateltavien henkilöllisyyttä. Lisäksi aineistoa on käsitelty niin, että tutkimuksen tuloksissa ei käy ilmi yksittäisten työntekijöiden henkilöllisyyttä. Tämä on tärkeää huomioida siksi, että vaikka kyseessä ovatkin asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta, johon kuuluu osana myös kokemukset työntekijän kohtaamisesta, ei ole eettisesti oikein arvioida yksittäisten työntekijöiden onnistumista tai suoriutumista tehtävästään.

Tutkimusta tehdessä täytyy tutkimukseen osallistuville antaa riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Lisäksi täytyy korostaa sitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. (Eskola & Suoranta 1998, 56.) Omassa opinnäytetyöprosessissani kerroin tutkimukseni tehtävästä ja tarkoituksesta avoimesti. Palveluohjauksen asiakkaille annettavassa haastattelupyynnössä selvensin opinnäytetyön aihetta sekä painotin tutkimuksen luotettavuutta ja sitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Lisäksi haastateltavat allekirjoittivat ennen haastattelua

suostumuksen, jossa edelleen painotettiin tutkimuksen luotettavuutta ja anonymiteettiä. Tutkimuksessa kerätty aineisto, eli haastattelunauhoitukset sekä litteraatit, on myös hävitetty raportoinnin jälkeen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että sisältö on johdonmukaista. Lisäksi luotettavuutta parantaa se, että tutkimuksen eteneminen sekä tutkimustulosten analysointi ja se, kuinka tutkimuksen johtopäätöksiin on päästy, on selkeästi raportoitu. (Tuomi 2007, 151–152.) Olen pyrkinyt noudattamaan näitä tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä oman opinnäytetyöni raportoinnissa. Johdonmukaisuuden säilyttäminen osoittautui välillä haastavaksi johtuen pääosin siitä, että tein opinnäytetyön yksilötyönä. Yksin työskennellessä voi ”tulla sokeaksi” omalle tekstille, jolloin siinä esiintyviä epäjohdonmukaisuuksia tai ristiriitoja ei huomaa. Tässä hyväksi avuksi tuli kuitenkin opinnäytetyön ohjaajilta saatu palaute työstä ja sen etenemisestä.

Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu osoittautuivat mielestäni oikeiksi menetelmävalinnoiksi. Opinnäytetyöni tarkoituksena ei ollut luoda kattavia yleistyksiä vaan kerätä pienen otannan avulla asiakkaiden kokemuksia. Teemahaastattelu oli hyvä valinta, sillä sen avulla pystyi rajaamaan aihetta, mutta se jätti myös tilaa ja mahdollisuuksia sellaisille teemoille, joita en ennen haastatteluja tullut ajatelleeksi. Haastattelumenetelmän avulla oli mahdollisuus tuoda esille pienen asiakasryhmän ääni luottamuksellisesti ja aiheuttamatta heille haittaa. Haastatteluissa oli muutamana kertana tärkeää muistuttaa haastateltavaa siitä, että tarkoituksena ei ole arvioida yksittäisen työntekijän persoonaa vaan tarkastella tilanteita laajemmin.

Aineistolähtöinen analyysi osoittautui ensiksi haasteelliseksi, sillä se oli menetelmänä vieras. Käytin siihen tutustumiseen kunnolla aikaa, mikä auttoi varsinaisen analysointiprosessin aloittamista. Yksin työskentely osoittautui haasteeksi myös analysointivaiheessa. Toisen henkilön mielipiteet olisivat saattaneet viedä analysointiprosessia nopeammin eteenpäin hetkinä, jolloin aineistosta ei näyttänyt enää nousevan esiin uusia näkökulmia. Näinä hetkinä kuitenkin auttoi analysointiprosessissa taaksepäin palaaminen.

### 7.3 Oppimiskokemukset

Opinnäytetyöprosessin myötä tutustuin syvemmin tutkimuksen tekemiseen teorian ja käytännön tasolla. Aineiston hankinnan menetelmänä teemahaastattelu oli ennestään tuttu, mutta aineiston analyysimenetelmä oli itselleni aivan uusi. Opin aineiston analysoinnista sen, että analysoinnin rikkautena on se, että aineistosta voi nousta esiin sellaisia teemoja ja näkökulmia, joita itse tutkijana ei ole osannut ajatella. Taustalla oleva teorian tieto niin tutkimuksen teemasta kuin tutkimuksen toteuttamisesta toimi koko opinnäytetyöprosessin ”punaisena lankana” ja ohjenuorana. Mielestäni on kuitenkin tärkeää, että teorian ja ennakkokäsitysten ei pidä sitoa tutkijaa tiettyyn asemaan vaan tutkimusprosessissa pitää jättää tilaa uusille näkemyksille.

Ennen opinnäytetyöprosessia minulla ei ollut kokemusta palveluohjauksesta. Tutkimuksen tekemisen kannalta se oli mielestäni sekä haaste että etu. Haasteena oli se, että en käytännön tasolla ollut tutustunut syvemmin siihen, mitä palveluohjauksen asiakaskohtamisessa tapahtuu. Tämän vuoksi oli tärkeää tutustua taustateoriaan, jotta minulle muodostuisi kuva siitä, millaista on hyvä palveluohjaus ja asiakastyö. Koin tämän kuitenkin myös etuna, sillä se lisäsi objektiivisuutta ja mahdollisuutta kuunnella asiakkaiden kokemuksia avoimella asenteella.

Koin, että yksilötyönä tehtynä opinnäytetyö oli ajoittain haastava prosessi. Yksilötyöskentely sopii itselleni hyvin, sillä pystyin esimerkiksi aikatauluttamaan työskentelyn omaan tahtiini ja olemaan täysin vastuussa työn kokonaisuudesta. Silti välillä toisen tekijän näkökulmista ja uusista ideoista olisi ollut hyötyä tilanteissa, joissa itse tuntui olevan työn kanssa umpikujassa. Tällaisissa tilanteissa apuna olivat kuitenkin opinnäytetyöni ohjaajat, jotka osasivat ohjata takaisin oikeaan suuntaan.

#### **7.4 Jatkotutkimusidea**

Palveluohjauksella pyritään parantamaan ikäihmisten mahdollisuuksia asua kotona ja selviytyä arjestaan. Tähän kuuluu olennaisena osana fyysisen terveyden ja turvallisuuden edistämisen ohella myös henkisen hyvinvoinnin käsite. Opinnäytetyöprosessin aikana nousi esille mahdollinen jatkotutkimusaihe, joka voisi käsitellä sitä, kuinka palveluohjauksella voitaisiin edistää paremmin ikäihmisten osallisuutta sekä heidän sosiaalista ja henkistä hyvinvointiaan. Ikäihmiset kokevat paljon yksinäisyyttä ja voimattomuutta, jolloin kehittämisen kohteena voisi olla syrjäytymisvaarassa olevien ikäihmisten saattaminen tilanteisiin, joissa heillä on mahdollisuus luoda sosiaalisia suhteita ja saada vertaistukea. Tutkimuksella voitaisiin selvittää esimerkiksi, millaisia keinoja tarvittaisiin, jotta myös vähemmän aktiiviset ja toimintakyvyltään rajoittuneemmat ikäihmiset saataisiin osallistumaan ja osallisiksi.

## Lähteet

- Ala-Nikkola, M. 2000. Vanhusasiakkaiden palveluketjut. Teoksessa Nouko-Juvonen, S. ym. (toim.). Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 75–86.
- Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management). Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, A. (toim.). 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Edita, 16–31.
- Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Loppuraportti Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Stakes/raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus, 24-42.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1988. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, raportteja. 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Joensuun kaupunki. 2011. Senioriopas. <http://www.jns.fi/dman/Document.php?documentId=cz17111123556183&cmd=download>. 10.9.2012.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Lehto, J. & Natunen, K. (toim.). 2002. Vastaamme vanhusten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti ikääntyneiden tarpeisiin. Acta nro 144. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Leskinen, J. 1995. Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki: Ykköspaino.
- Liikanen, H-L. ym. 2007. Gerontologisen sosiaalityön pioneerit kentällä. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 12.
- Molander, G. & Multanen, L. 2002. Muutoskaipuusta tulevaisuuden luomiseen. Tavoitteena onnistunut vanhustyö. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.). 2005. Laatu vanhustyöhön. Helsinki: Tammi.
- Näslindh-Ylispangar, A. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.
- Ruusuvuori, J. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.). Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

- Rysti, M. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.  
[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8376/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2005290.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8376/URN_NBN_fi_jyu-2005290.pdf?sequence=1). Katsottu 11.12.2012.
- Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino/Pääkaupunkiseudun sosiaalialan kehittämiskeskus SOCCA.
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Tie hyvään vanhuuteen. Vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö .
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Tiedote 190/2012. Vanhuspalvelulaille turvataan laadukkaita palveluita iäkkäille koko maassa. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1839916#fi>. Katsottu 6.1.2013.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- Talentia Ry. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Terveysministeriö. 2010. Tiedote 30.12.2010/1326.
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Tuomi, J. & Sarajärvi, H. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vaarama, M. & Ahonen, S. 2002. Sosiaalityö ikäihmisten parissa. Teoksessa Voutilainen, P. ym. (toim.). Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes, oppaita 49. Helsinki: Gummerus. 59–64.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Voutilainen, P. ym. 2002. Kokonaistilanteen selvittämiseksi hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Teoksessa Voutilainen, P. ym. (toim.). Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes, oppaita 49. Helsinki: Gummerus, 91–95.

## Tutkimuslupahakemus

### **ANOMUS SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMESSA / VANHUSPALVELUJEN TEHTÄVÄALUEELLA SUORITETTAVAN TUTKIMUKSEN TEKEMISTÄ VARTEN**

Tutkimussuunnitelma anomuksen liitteenä

**Tutkimuksen nimi ja tarkoitus:** Opinnäytetyöni ”Joensuun kaupungin senioripalveluiden asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta” tarkoituksena on selvittää palveluohjausta saaneiden vanhusasiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta. Tarkoituksena on selvittää muun muassa se, ovatko palveluohjausta saaneet kokeneet ohjauksen hyödylliseksi ja onko sen avulla pystytty vastaamaan heidän yksilöllisiin palvelutarpeisiinsa. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, kuinka asiakkaiden mielestä palveluohjausta tulisi kehittää ja mistä asioista he erityisesti kaipaavat tietoa ja neuvontaa. Tutkimussuunnitelma on tämän anomuksen jäljessä liitteenä.

**Selvitys tutkimusaineistosta:** Opinnäytetyön toteuttamiseksi haastattelen noin 5-10:tä palveluohjausta saanutta asiakasta. Haastattelut ovat teemahaastatteluja, jotka nauhoitetaan ja myöhemmin litteroidaan tutkimusaineistoksi. Aineisto hävitetään analysoinnin jälkeen, eikä valmistuneesta opinnäytetyöstä käy ilmi yksittäisten ihmisten henkilöllisyyttä.

**Tutkimuksen alkamisaika ja kesto:** Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua joulukuussa 2012. Haastattelut opinnäytetyötä varten on tarkoitus tehdä lokakuun aikana.

**Tutkimuksen suorittaja:**

Sosionomiopiskelija Minna Lempinen (PKAMK)

Yhteystiedot: [minna.lempinen@edu.pkamk.fi](mailto:minna.lempinen@edu.pkamk.fi) / puh. 0442594590

**Yhteyshenkilö kotihoidon ja vanhushpalvelujen tehtäväalueella:**

Ansa Tuovinen

Sosiaalipalveluohjaaja

Joensuun kaupunki

Seniorineuvonta Ankkuri

**Päätös:** Lupa myönnetään seuraavin ehdoin:

1. Tutkimuksessa noudatetaan mitä salassapidosta on laissa säädetty.
2. Tutkimusraportti tulee toimittaa sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen vanhushpalvelujen tehtäväalueen johtajalle.

Joensuu      24 / 9      2012

.....  
Vanhuspalvelujen johtaja Eija Rieppo



## Tutkimuslupa

### JOENSUUN KAUPUNKI

Yksihenkilöisen viranomaisen päätöspöytäkirja

25.9.2012 34

Sosiaali ja terveystoimisto

Vanhuspalvelujen johtaja

Dno PPV: 1304 2012

**Hakija/asianosainen** Sosionomiopiskelija Minna Lempinen

**Asia ja sen selvitys** Tutkimuslupa / Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu

**Päätös** Päätän, että Joensuun kaupungin vanhuspalveluihin Kotona asumista tukeviin palveluihin voidaan toteuttaa liitteenä olevan tutkimuslupahakemuksen mukainen tutkimus:  
Joensuun kaupungin senioripalveluiden asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta.

**Päätöksen perustelut** Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma sosionomiopiskelija Minna Lempinen on hakenut tutkimuslupaa: Joensuun kaupungin senioripalveluiden asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta.

Tutkimuksen tutkimustehtävänä on selvittää muun muassa se, ovatko palveluohjausta saaneet kokeneet ohjauksen hyödylliseksi ja onko sen avulla pystytty vastaamaan heidän yksilöllisiin palvelutarpeisiinsa. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, kuinka asiakkaiden mielestä palveluohjausta tulisi kehittää ja mistä asioista he erityisesti kaipaavat tietoa ja neuvontaa.

Tutkimusaineisto kerätään lokakuussa 2012.

Opinäytetyön on tarkoitus valmistua joulukuussa 2012.

Tutkimus ei aiheuta Joensuun kaupungille kustannuksia.

**Toimivallan perusteet** Sosiaali ja terveystoimen johtosääntö 13.

**Nähtävänäpito** Päätös asetetaan yleisesti nähtäväksi sosiaali ja terveystoimiston kansliassa ennakolta ilmoitettuna aikana 28.9.2012

**Allekirjoitus** Vanhuspalvelujen johtaja Eija Rieppo

**Tiedoksianto** Päätöksen olen tänään antanut tiedoksi: **STLTK, ao, Kaija Lähteenmäki kotihoidon päällikkö, Ansa Tuovinen**  
Päiväys: 25.9.2012

Toimistos sihteeri Seija olanpää

Lisätietoja päätöksestä puh. 050 554 0717

## Haastattelupyyntö

**Hei!**

Olen 3. vuoden sosiaali-alan opiskelija Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on esimerkiksi selvittää, onko palveluohjauksella pystytty vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

**Toivoisin saavani haastatella Teitä opinnäytetyötäni varten.**

Haastattelu toteutetaan Teille sopivana ajankohtana loka-marraskuun aikana. Haastattelu kestää noin tunnin. Haastattelu nauhoitetaan aineiston käsittelyn helpottamiseksi. Vastauksenne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, ja kaikki haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Yksittäisen vastaajan tunnistaminen valmiista opinnäytetyöstä on mahdotonta.

Jos haluatte osallistua haastatteluun, täyttäkää tähän yhteystietonne, johon voin ottaa yhteyttä haastatteluajan sopimiseksi.

Nimi \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

Jos Teillä on kysyttävää haastatteluun tai opinnäytetyöhön liittyen, voitte ottaa yhteyttä alla oleviin yhteystietoihin.

Ystävällisin terveisin,

Minna Lempinen

Puh. 044 259 45 90

minna.lempinen@edu.pkamk.fi

## Teemahaastattelurunko

- Palveluohjauksen tarve/hyödyllisyys
  - Millaisiin asioihin koette tarvitsevanne apua?
  - Millaisiin asioihin saitte apua?
  - Onko tilanteenne muuttunut palveluohjauksen jälkeen, miten?
  
- Kohtaaminen palveluohjaajan kanssa
  - Miten tilanne eteni?
  - Avoimuus?
  - Millaisista asioista keskustelitte?
  - Saitteko kertoa itse?
  
- Mitä palveluohjauksessa voitaisiin tehdä toisin?

**Esimerkki  
analyysipolusta****Ilmaus**

”on se helpompi olla kotona, kun tietää ja on joku jolta kysyä”

”kun se ihan kirjasi ne ylös ja kertoi niin se autto”

” Vaikka kuinka maalaisjärellä näitä asioita ajattelloo, niin ei niitä aina tajua, mistä sitä rahhaa tulee. Niin sellaseen oon saanu apua”

”kyllä minulle ihan se suunnitelma tehtiin ja siitä minä ne asiat näin”

**Luokka**

Tieto tuo turvallisuutta

Asioiden  
selventäminen

Palvelusuunnitelman  
merkitys

**Yhdistävä luokka**

PALVELUOHJAUS  
TIEDON LISÄÄJÄNÄ