

Mira Vuoristo

IKÄÄNTYNEEN ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUPROSESSI

Omatyöntekijä asiakkaan tukena

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Geronomi

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Geronomi (AMK)
Tekijä	Mira Vuoristo
Työn nimi	Ikääntyneen asiakaslähtöinen palveluprosessi – Omatyöntekijä asiakkaan tukena
Toimeksiantaja	Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus
Vuosi	2023
Sivut	34 sivua, liitteitä 5 sivua
Työn ohjaajat	Merja Nurmi

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa tutkittiin asiakaslähtöistä omatyöntekijyyttä osana ikääntyneen asiakkaan palveluprosessia. Asiakkaalle nimettävän omatyöntekijän tehtävänkuvaan kuuluu palvelujen suunnittelu ja järjestäminen asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti.

Aiheen valintaan vaikuttivat kokemukset työharjoittelusta sekä kiinnostus omatyöntekijän tehtävänkuvaan. Tutkimuksen tavoitteena oli asiakaslähtöisen palveluprosessin ja omatyöntekijämallin kehittäminen. Tutkimustuloksien avulla voidaan havaita omatyöntekijämallin toimivia käytäntöjä sekä kehittämiskohteita.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään asiakas- ja palveluohjausta sekä sosiaaliohjausta ja tarkastellaan asiakaslähtöistä työskentelytapaa. Teoriassa perehdytään myös omatyöntekijämalliin ja sen toteuttamiseen Päijät-Hämeen hyvinvointialueella.

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena yhteistyössä asiakasohjauksen omatyöntekijyyden kehittämisryhmän kanssa. Tutkimusta varten haastateltiin kolmea asiakasohjaajaa asiakastapauksista, joissa he toimivat omatyöntekijöinä. Lähestymistavaksi muodostui laadullinen tutkimus, joka toteutui teema-haastattelun avulla.

Haastattelujen perusteella tehtiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisessä työskentelyssä korostuu asiakkaan kohtaaminen, moniammatillinen yhteistyö ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Omatyöntekijän tärkeimpänä tehtävänä pidetään asiakkaan etujen ajamista ja luottamussuhteen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää ikääntyneiden asiakasohjauksen omatyöntekijyyden kehittämisryhmän materiaalina omatyöntekijämallin kehittämisessä. Jatkotutkimuksena voitaisiin kartoittaa asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemuksia omatyöntekijämallista.

Asiasanat: asiakas- ja palveluohjaus, sosiaaliohjaus, omatyöntekijä, asiakaslähtöisyys

Degree title	Bachelor of Social Services and Health Care
Author	Mira Vuoristo
Thesis title	A customer-oriented service process for the elderly – Personal worker supporting the customer
Commissioned by	Päijät-Häme wellbeing services county customer guidance for elderly
Time	2023
Pages	34 pages, 5 pages of appendices
Supervisor	Merja Nurmi

ABSTRACT

The study examined customer-oriented personal working as part of the service process of an elderly customer. The job description of a personal worker appointed to a customer includes planning and organizing services according to the customer's needs and interests.

A personal worker model is being developed in the customer guidance of the elderly in Päijät-Häme with the help of the development work group. The objective of this thesis was the development of a customer-oriented service process and personal worker model. With the help of the research results, it is possible to observe the working practices of the personal worker model and areas for improvement.

The thesis was carried out as a case study together with the personal worker development group of customer guidance. For the research, three customer advisors were interviewed about real customer cases in which they worked as personal worker. The approach was qualitative research, which was carried out through thematic interviews.

Based on the interviews, a material-oriented content analysis was performed. According to the research results, customer-oriented working emphasizes meeting the customer, multi-professional cooperation and respecting the right to self-determination. The most important task of a personal worker is to promote the customer's interests and create a relationship of trust between the customer and the employee. The research results can be used as material for the personal worker development group of elderly customer guidance in the development of the personal worker model. As a follow-up study, customers' and their loved ones' experiences of the personal worker model could be studied.

Keywords: customer and service guidance, social guidance, personal worker, customer-oriented approach

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS SEKÄ SOSIAALIOHJAUS	6
2.1	Asiakas- ja palveluohjaus	6
2.2	Sosiaaliohjaus	7
2.3	Asiakaslähtöinen asiakas- ja palveluohjaus	8
2.4	Toimijuus ja osallisuus	9
2.5	Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus	11
3	IKÄÄNTYNEEN PALVELUPROSESSI PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUEELLA	12
4	OMATYÖNTEKIJÄMALLI	14
4.1	Omatyöntekijyys Päijät-Hämeen hyvinvointialueella	16
4.2	Tutkimuksia omatyöntekijyydestä	16
5	KANSAINVÄLISIÄ TUTKIMUKSIA ASIAKASLÄHTÖISYYDESTÄ.....	17
6	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSPROSESSI.....	19
6.1	Tutkimusmenetelmä	19
6.2	Tutkimusaineiston analyysi.....	22
6.3	Eettisyys ja luotettavuus	22
7	TUTKIMUSTULOKSET	23
7.1	Yhteydenotto ja asiakastietoihin perehtyminen	23
7.2	Palvelutarpeen arviointi, viranhaltijapäätökset ja palvelusuunnitelman laatiminen	25
7.3	Omatyöntekijyys	26
7.4	Asiakaslähtöinen työskentely	28
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	28
9	POHDINTA.....	30
	LÄHTEET	32

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Liite 2. Aineiston luokittelu

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä toimeentuloturvan palvelujärjestelmä on monella tapaa monimutkainen etenkin silloin, jos on kyse huonokuntoisesta vanhuksesta. Vanhukset tarvitsevat apua sopivan hoivapalvelun etsimiseen ja koordinoimiseen, hakemusten täyttämiseen ja valintojen tekemiseen. Palveluohjaus vastaa näihin haasteisiin sekä varmistaa palvelujen laatua ja jatkuvuutta. (Kalliomaa-Puha 2017, 234.)

Opinnäytetyön aihe omatyöntekijyydestä ikääntyneen palveluprosessissa nousi esille työharjoittelun aikana Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omaishoidon asiakasohjauksessa. Tutustuin silloin ensimmäistä kertaa omatyöntekijämalliin, jota toteutetaan asiakasohjauksessa lainsäädännön mukaisesti. Omatyöntekijämalliin pyritään löytämään erilaisia toimintamalleja kehittämällä tehtäväkuvaa siihen nimetyn kehittämistyöryhmän avulla.

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena yhteistyössä asiakasohjauksen omatyöntekijyyden kehittämisryhmän kanssa. Tutkimusta varten haastattelin kolmea asiakasohjaajaa aidoista asiakastapauksista, jotta sain näkemystä asiakaslähtöisyydestä omatyöntekijyydessä. Lähestymistavaksi muodostui laadullinen tutkimus, joka toteutui teemahaastattelun avulla.

Ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen tulisi panostaa entistä enemmän. Näin turvaamme hyvän ja toimintakykyisen vanhuuden sekä ikääntyneen osallisuuden oman hoitonsa toteuttamiseen. Geronomin tehtävänä on kulkea ikääntyneen mukana matkalla palvelujärjestelmän läpi ja tukea asiantuntijana asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

Geronomin asiantuntijuutta voidaan hyödyntää erityisen hyvin ikääntyneiden asiakasohjauksessa, jossa korostuvat asiakkaan toimintakyvyn arviointi ja voimavaralähtöinen työskentelyote perustana asiakkaan oikein kohdennetuille palveluille. Pohdin omatyöntekijyyttä erityisesti asiakaslähtöisestä näkökulmasta, koska asiakkaan toiveiden ja mieltymysten huomioiminen on laadukkaan vanhustyön perusta.

2 ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS SEKÄ SOSIAALIOHJAUS

Suomessa tehtävä asiakas- ja palveluohjaus sekä sosiaali-ohjaus perustuu amerikkalaiseen ja brittiläiseen counselling -periaatteeseen. Ammatillisena toimintana ohjaus (counselling) on saanut alkunsa USA:ssa vuonna 1908, kun Frank Parsons perusti ensimmäisen ammatinvalintatoimiston Bostoniin. Varsinaisen ohjausteorian kehittämisen aloitti Carl Rogers 1940-luvulla. BACP (British Association for Counselling and Psychotherapy) määrittelee ohjaus- ja neuvontatyön toimintana, jossa säännöllisessä tai tilapäisessä roolissa oleva ohjaaja antaa aikaa, huomiota ja kunnioitusta asiakkaan roolissa olevalle henkilölle. (Sayed 2015, 9.)

2.1 Asiakas- ja palveluohjaus

Ikääntyneiden palveluohjausta voidaan kuvata myös sanoilla asiakasohjaus tai yhdistetysti asiakas- ja palveluohjaus. Sen keskeisenä tavoitteena on turvallinen, toimintakykyinen ikääntyminen, joka pyritään saavuttamaan edistämällä ikääntyneen hyvinvointia ja terveyttä ja tukemalla kotona asumista. (Ristolainen & Hirvonen 2022, 68.)

Sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 6. §:n mukaan hyvinvointialueen on tarjottava asukkailleen sosiaalihuollon ohjausta ja neuvontaa. Palvelurakenteen eroavaisuuksien vuoksi ohjauksen järjestämisessä on kuntien välillä eroja, mutta keskitettyä neuvontaa ja asiakasohjausta on yleisesti tarjolla ikääntyneille. Neuvonta ja ohjaus on palvelujärjestelmää koskevaa ohjausta tai yksilöllisiä oikeuksia ja asemaa koskevaa neuvontaa. Raja yleisen neuvonnan, asiakkaan yksilöllisten oikeuksien ja palvelutarpeen arvioinnin välillä on häilyvä. Työntekijän ehdottaessa asiakkaalle sopivia palveluja yleisen neuvonnan sijaan on aiheellista siirtyä palvelutarpeen arviointiin. (Liukko & Nykänen 2019, 24.)

Ikääntyneiden palveluohjaus on avohuollon työmuoto, jonka lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Palveluohjaus voi olla matalan kynnyksen ohjausta tai neuvontaa tai suunnitelmallista palvelutarpeen arviointiin perustuvaa työskentelyä. Tarkoituksena on taata asiakkaalle helppo ja sujuva asiointi, jolloin asiakas saa yhdellä yhteydenotolla kaiken tarvitsemansa neuvon ja tuen. (Ristolainen & Hirvonen 2022, 69–70.)

Palveluohjaus on osa sosiaalihojaukseen. Sen tavoitteena on saatavilla olevien palveluiden tarkastelua, palveluiden saatavuuden varmistamista sekä palveluiden koordinoitua ja seuranta. (Helminen, J. 2016, 20–21.) Palveluohjauksen ei ole tarkoitus olla koko elämän kestävä tukimuoto, vaan se tulee johtaa tilanteeseen, jossa asiakas toimii omillaan palveluohjauksen kautta järjestettyjen tukitoimien avulla (Suominen 2022, 22).

2.2 Sosiaalihojaus

Sosiaalihoitolaia 1301/2014 16. §:ssä sosiaalihojaus määritellään yksilöille, perheille ja yhteisöille annettavana neuvontana ja ohjauksena, jolla sovitetaan yhteen saatavilla olevat palvelut ja tukimuodot. Sosiaalihojauksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan elämähallintaa, osallisuutta ja hyvinvointia. (Sosiaalihoitolaia 1301/2014 16 §.)

Sosiaalihojaus on lähtökohdiltaan kohtaava, kannatteleva ja tilanteita avaava työote. Se on myös intensiivistä lähiyötä, jolla vahvistetaan asiakkaan muutosprosessin läpivievää toimintaa. Työskentely perustuu säännöllisiin tapaamisiin, jolla tuen välittäminen asiakkaalle mahdollistetaan luottamuksellisen, jopa sydämellisen, yhteistyösuhteen aikana. (Helminen, J. 2016, 20–21.)

Sosiaalihojauksen keskiössä on asiakas ja hänen elämäntilanteensa. Asiakkaan yksilöllinen elämä, hyvinvointi, toimintakyky ja voimavarat muodostavat näkökulman hänen palvelujensa ja tuen tarpeeseensa. Sosiaalihojauksen tarkoituksena on edistää asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä itsenäistä selviytymistä yksilöllisten voimavarojen puitteissa. Asiakkaan tuen tarpeita tarkasteltaessa tulee huomioida suunnata hänen hyvään vointiinsa sekä uskoon hyvästä elämästä. (Helminen, J. 2016, 16.) Sosiaalihojauksen tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja voimavarojen lisääminen kokonaisvaltaisesti elämän eri osa-alueilla ja asiakkaan osallisuuden ja arjen- sekä elämähallinnan vahvistaminen (Helminen 2022, 170).

Asiakaslähtöisyys luo perustan sosiaalihojaukselle. Työskentelyssä korostuu asiakkaan huomioida ja toiveet, jolla mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen

työskentelyyn. Sosiaaliohjauksessa voidaan käyttää myös ilmaisua lähityö, koska työntekijä työskentelee yhdessä asiakkaan kanssa hänen kotonaan tai muussa asiakkaalle ominaisessa ympäristössä. Työntekijältä lähityön muuttuvat työskentelyolosuhteet ja työvälineet edellyttävät toimintatapojen joustavuutta ja palveluprosessin tilannekohtaista räätälöintiä. (Helminen, J. 2016, 17.)

Työskentelyyn kuuluu asiakkaan asioiden ajaminen eteenpäin ja etujen valvominen neuvomalla häntä toimimaan muiden palveluntuottajien kanssa. Tarvittaessa työhön sisältyy asiakkaan puolesta puhuminen sekä etujen toteutumisen varmistaminen. (Helminen, J. 2016, 20.)

2.3 Asiakslähtöinen asiakas- ja palveluohjaus

Humanistisen psykologian edustaja Carl Rogers loi asiakslähtöisiä toimintatapoja korostavan näkökulman 1940-luvulla Yhdysvalloissa. Näkökulma perustui asiakkaan kunnioittamiseen ja hänen tarpeidensa täyttämiseen. Rogersin pyrkimyksenä oli kehittää työskentelyotetta, jossa hyödynnetään asiakkaan omaa tietämystä. Tutkijana hän korosti asiakkaan kohtaamista metodistisen työskentelyn sijaan. Suomeen asiakslähtöinen ajattelu tuli 1990-luvun alussa. (Mönkkönen 2018, 82.)

Suomen palveluohjausyhdistyksen puheenjohtaja Sauli Suominen toteaa artikkelissaan (2022, 25) asiakslähtöisen neuvontatyön pohjautuvan asiakkaan ja palvelun väliseen kohtaamiseen, jossa varmistetaan palvelun vastaavuus asiakkaan tarpeisiin. Palvelujen koordinoinnissa ja palveluohjauksessa asiakslähtöisyys toteutuu vain, jos asiakas on palveluprosessin keskiössä. Tällöin palvelut tukevat asiakkaan toimijuutta. Asiakslähtöinen palvelujen koordinointi edellyttää myös moniammatillista työskentelyä muiden viranomaisien ja hoitotahojen kanssa. Varsinaisen palveluohjauksen asiakslähtöisyyttä edustaa Ruotsissa käytössä oleva henkilökohtaisen palveluohjauksen malli ”personligt ombud” (henkilökohtainen palveluohjaus). Siinä hyödynnetään ja vahvistetaan asiakkaan voimavaroja ja elämän terveitä osa-alueita. Palveluohjaajan rooli ei ole asiakkaan hoitamisessa, ja työskentely on riippumatonta suhteessa viranomaisiin ja palveluntuottajiin. Asiakas on työn toimeksiantaja ja päämies.

Suomessa keskitetty asiakasohjaus koostuu asiantuntijoista, joiden tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään yksilöllisiä ja tarpeen mukaisia palveluja. Kuten edellä mainittiin Ruotsissa toimivasta palveluohjausmallista, myös Suomessa korostuu asiakkaan voimavaroihin perustuva palvelujen koordinointi. Merkittävä osa asiakkaan yksilöllistä palvelupolkua on omatyöntekijäisyys, jolla varmistetaan asiakkaan hoidon jatkuvuutta ja laadukkuutta.

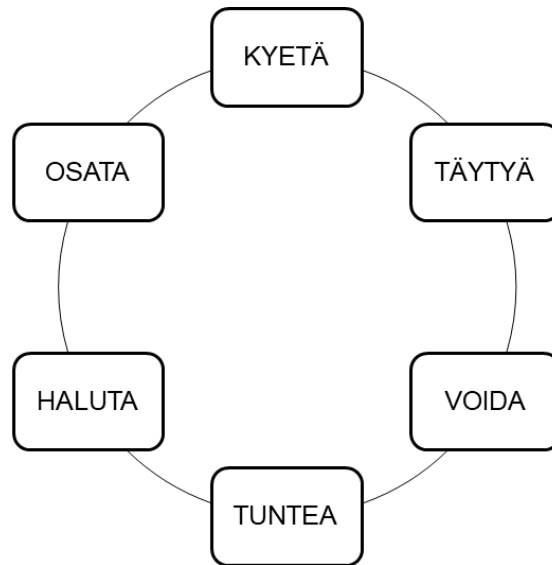
Asiakaslähtöinen työ syntyy ainoastaan hyvässä vuorovaikutuksessa, asiakasta kuunnellen (Helminen, P. 2016, 165.) Sosiaaliohjauksen prosessissa asiakaslähtöisyys on kumppanuutta työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijä asettuu roolissa asiakkaan rinnalle ja ”matkaa tehdään yhdessä”. Asiakkaan ja työntekijän välistä tapaamista voidaan kuvata kohtaamistilanteena, joka perustuu aidolle läsnäololle, kunnioitukselle ja arvostukselle, hyväksynnälle, yhdenvertaisuudelle, jaetulle luottamukselle ja vastavuoroisuudelle sekä kuuntelemiselle ja yhteisen ymmärryksen löytämiselle. (Helminen, J. 2016, 21–22.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 2. luvussa säädetään asiakkaan oikeudesta saada laadukasta sosiaalihuoltoa, jossa tehdään selvitys hänelle kuuluvista oikeuksista ja velvollisuuksista itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Sosiaalihuollon palvelun tulee perustua viranomaisen päätökseen ja siitä on laadittava hoito- tai palvelusuunnitelma. Hallintolain 6.6.2003/434 34. §:ssä säädetään asiakkaan kuulemisesta. Asiakkaalla on oikeus lausua mielipiteensä tai antaa selvitystä asiasta ennen viranomaisen päätöksentekoa.

2.4 Toimijuus ja osallisuus

Ikääntyneen väestön mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintaan, itsensä kehittämiseen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen edistää yksilön hyvää toimintakykyä ja elämänlaatua (STM 2020, 21). Ikääntymisen eri tekijät korostuvat, kun sitä tarkastellaan toimijuuden näkökulmasta. Käsitteenä toimijuus antaa tavan tutkia ja ymmärtää ikääntymistä. Ikääntyvä ihminen ei koskaan ole työn kohde, vaan toimiva subjekti huolimatta alkavasta muistisairaudesta tai muusta toimintakykyä heikentävästä tekijästä. (Helminen, P. 2016, 164.)

Toimijuus rakentuu kuuden modaliteetin kautta (kuva 1). Modaliteetteja ovat *osata*, joka käsittää ikääntyneen tiedot ja taidot, *kyetä* on yhtä kuin ruumiillinen kykeneminen, *täytyä* sisältää välttämättömyydet, pakot ja rajoitukset, *voida* on ikääntyneen mahdollisuudet ja vaihtoehdot, *tuntea* käsittää ikääntyneen tunteet sekä arvostukset ja *haluta* sisällyttää ikääntyneen tavoitteet, motivaatio ja päämäärät. (Helminen, P. 2016, 164.)



Kuva 1. Toimijuuden modaliteetit (Helminen, P. 2016, 164.)

Ikääntyneen toimijuutta arvioitaessa tulee korostaa avoimuutta, systemaattisuutta sekä kokonaisvaltaisuutta. Toimijuuden kautta voidaan ymmärtää ikääntyneitä heidän arjessaan ja analysoida vuorovaikutusta sekä asemaa suhteessa palveluntuottajiin. Tavoitteena on myös nähdä toimijuus kehittyvänä prosessina, jossa ikääntyneen kyvyt, osaaminen, halut, täytymiset ja tuntemiset muuttuvat. Toimijuus perustuu vuorovaikutuksellisuuteen ja se toteutuu ainoastaan suhteena ja suhteessa. Toimijuuden merkityksellisyys ja kokemuksellisuus ei ole muuttuva, vaikka ikääntyneen kykeneminen saattaa hiipua esimerkiksi sairauden myötä. (Helminen, P. 2016, 164–165.)

Sosiaalihuollon toteutuksessa on ensi sijassa otettava huomioon asiakkaan mielipide ja hänen itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 8 §.)

Asiakasosallisuus on sosiaalityön toimintatapa, jossa asiakas on toiminnan subjekti. Osallisuudella parannetaan asiakkaan palveluiden laatua mahdollistamalla asiakkaan vaikuttavuus palveluiden kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Osallistamisesta syntyvän vuorovaikutuksen perusteella on mahdollisuus löytää asiakkaan ja työntekijän välinen todellisuus ja saavuttaa asetetut tavoitteet. (Rissanen 2021, 137.)

Asiakkaan voimaannuttaminen ja motivoituminen muutokseen on osa asiakasosallisuutta. Osallisuutta vahvistavassa työskentelyotteessa edistetään asiakkaan omaehtoisuutta, kyvykkyyttä ja yhteisöllisyyttä. Tavoitteena on saavuttaa asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä, palveluihin ja päätöksiin sekä tukea asiakasta uskomaan omiin voimavaroihin ja elämän merkityksellisyteen. Aidolla osallisuudella on myönteinen vaikutus asiakassuhteeseen. Myös työntekijän työtyytyväisyys lisääntyy, kun asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen myötä sosiaalityöhön ja palvelujärjestelmään on mahdollista tuottaa entistä toimivampia, kustannustehokkaampia ja asiakaslähtöisempiä palveluita. (Rissanen 2021, 139–140, 147.)

2.5 Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus. Asiakasohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista ja auttaa löytämään palveluita arjen sujuvuuden takaamiseksi (Päijät-Sote s.a.).

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksessa asiakasohjaaja tekee laaja-alaisia palvelutarpeen arviointeja RAI-toimintakykymitaria hyödyntäen sekä antaa ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveystalvveluista ja niiden maksuista. Asiakasohjaaja tekee viranhaltijapäätöksiä asiakkaalle myönnettävistä palveluista, kuten kotihoidon palveluista, asumispaalvveluista, palveluseleleistä ja erilaiset tukipalveluista. Viranhaltijapäätöksiin kuuluu myös omaishoidontuen ja perhehoidon myöntäminen. (Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2023a.)

Asiakasohjaajan vastuulla on myönnettyjen palvelujen järjestäminen ja niiden vaikuttavuuden seuranta sekä asiakkaan palvelukokonaisuuden arviointi, suunnittelu ja koordinointi. Lisäksi asiakasohjaaja toimii asiakkaan omatyöntekijänä ja päivystystehtävissä vastaten muun muassa alueen viranomaisyhteydenottoihin ja huoli-ilmoituksiin. Työskentely on moniammatillista yhteistyötä niin julkisen, yksityisen kuin kolmannen sektorinkin kanssa. (Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2023a.)

Työhön kuuluu uusien toimintatapojen kehittäminen tehtäväalueelle sekä opiskelijajohtaus. Asiakasohjaajan tulee hallita sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien käyttö. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä Terveys- ja SosiaaliLifeCare, PSOP- osto- ja palvelusetelijärjestelmä ja SAS-järjestelmä. (Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2023a.)

Sosiaalihuollon työntekijöiden tehtävät mukautuvat pääosin sosiaalihuollon palveluprosessin kautta. Työssä toimitaan sosiaalihuoltolain mukaisessa viranomaistehtävässä, jota säätelee lainsäädäntö. Viranomaisvaltuuksien avulla varmistetaan asiakkaan laadukasta sosiaalityötä ja oikeusturvaa. (Liukko & Nykänen 2019, 37.)

Suomessa viranomaistyöstä säädetään hallintolaissa 6.6.2003/434. Hallintolain 434/2003 2. luvussa säädetään asiakkaan oikeudesta saada asianmukaisia palveluja sekä neuvontaa selkeästi ja ymmärrettävästi. Lisäksi laissa korostetaan viranomaisen velvollisuutta toimia moniammatillisesti.

3 IKÄÄNTYNEEN PALVELUPROSESSI PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUEELLA

Sosiaaliohjauksen palveluprosessi koostuu arvioinnista, tavoitteiden asettamisesta, suunnittelusta, seurannasta ja dokumentoinnista. Prosessin aikana pyritään lujittamaan asiakkaan voimavaroja ja edistämään asiakkaan voimaantumista sekä vahvistumista (Helminen, J. 2016, 23). Palveluprosessissa on tärkeää huomioida ja kysyä asiakkaan mielipidettä, mutta oleellisinta siinä on asiakkaan etujen toteutuminen (Busk 2018, 4).

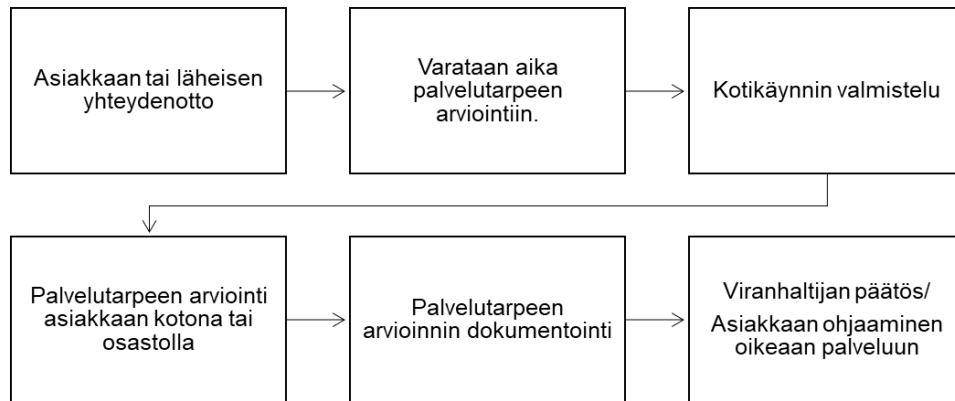
Sosiaaliohjauksen prosessi alkaa tapaamisella asiakkaan kanssa, jolloin tarkastellaan ja arvioidaan asiakkaan elämäntilannetta ja arjen hallintaa. Arvioinnin aikana on tarkoitus perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja jäsenellä tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa painotetaan elämäntilanteen haasteiden tunnistamista ja erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen löytymistä. Arvioinnin aikana työskentelylle laaditaan tavoitteet, joiden pyrkimyksenä on edesauttaa asiakasta elämäntilanteen hallinnassa. Asiakkaan kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan perustuvassa työskentelyssä huomioidaan asiakkaan tuen tarpeiden jatkuva seuranta ja dokumentointi. (Helminen, J. 2016, 18.)

Sosiaalihuollon tuen tarpeessa olevan henkilön palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan tai muun henkilön yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaalla on oikeus tietää prosessiin kuuluva lainsäädäntö hänen oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa liittyen. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja siten huomioida hänen toiveensa ja yksilölliset tarpeet. Arvioinnin toteutuksessa on huomioitava, että asiakas ymmärtää se sisällön ja merkityksen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 36 §.)

Palvelutarpeen arvioinnista säädetään myös laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista 28.12.2012/980, jonka 15. §:n mukaan ikääntyneen henkilön toimintakykyä tulee arvioida monipuolisesti RAI-arviointivälinettä käyttäen. Arvioinnissa tulee huomioida asiakkaan fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen asumiseensa sekä palvelujen saatavuuteen liittyvät tekijät.

Kuvassa 2 on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksen prosessikuvaus asiakkuuteen johtavasta palvelutarpeen arvioinnista. Prosessi alkaa, kun asiakas tai hänen läheisensä huomaa vaikeuksia esimerkiksi arkitoimista selviytymisessä ja ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen soittamalla tai hakemalla hakemuksella tiettyä palvelua. Ottamalla yhteyttä asiakasohjaukseen asiakas saa ajan palvelutarpeen arviointiin. Asiakasohjaaja valmistautuu kotikäyntiin perehtymällä asiakkaan toimintakykyyn ja asumistilanteeseen. Palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan kotona tai sairaalan osastolla ja siinä arvioidaan palvelujen tarvetta asiakkaan ja tämän läheisen

kanssa. Asiakasohjaaja suunnittelee tarvittavat palvelut, tekee viranhaltijan päätöksen palvelusta ja laatii palvelusuunnitelman. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti ja tehdään tarvittaessa muutoksia. (Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2023b.)



Kuva 2. Ikääntyneen palveluprosessi (Päijät-Hämeen hyvinvointialue 2023b.)

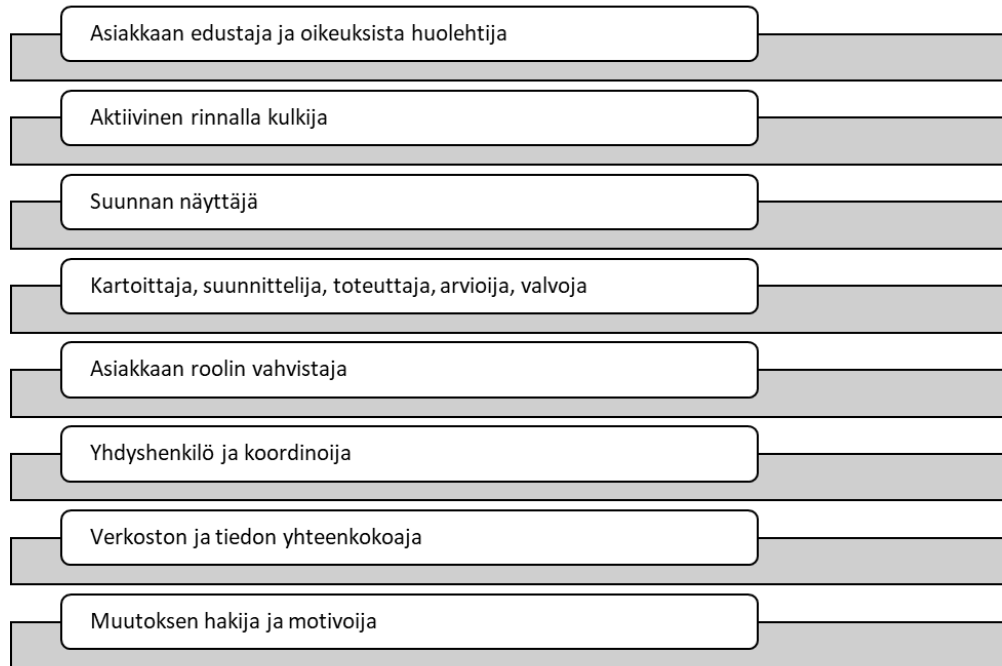
Neuvonta ja ohjaus, palvelutarpeen arviointi, suunnitelmien laatiminen ja päätösten teko sekä ammattilaisen psykososiaalinen tuki asiakkaalle limittyvät toisiinsa ja siten sosiaalihuollon prosessin eri vaiheet muotoutuvat jatkumona toisiinsa. (Liukko & Nykänen 2019, 41–42.)

4 OMATYÖNTEKIJÄMALLI

Alun perin Englannista lähtöisin oleva case management -ajattelumallin tavoitteena on yksi työntekijä, joka koordinoi asiakkaan palveluja. Niin sanotulle case managerille on muodostunut kielessä muitakin käsitteitä, kuten asiakasvastaava, palveluohjaaja ja omatyöntekijä. Omatyöntekijän vastuulla on asiakkaan palveluprosessi kokonaisvaltaisesti. (Kolu 2021, 8; Liukko & Nykänen 2019, 37.)

Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu kartoittaa asiakkaan tuen tarpeita, tukea asiakasta saavuttamaan asetettuja tavoitteita fyysiset, psyykkiset ja kognitiiviset voimavarat huomioiden ja niitä vahvistaen. Omatyöntekijän kuuluu myös neuvoa ja ohjata asiakasta laajan palveluverkoston keskellä ja seurata palvelujen asiakaslähtöisyyttä. (Kolu 2021, 5.)

Omatyöntekijän rooli näyttäyty monella tapaa ikääntyneen palveluprosessin aikana (kuva 3). Omatyöntekijän tulee ajaa asiakkaan etuja ja oikeuksia, kulkea rinnalla palveluprosessin aikana ja koordinoida palveluja asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Omatyöntekijä toimii verkostotyön kokoajana ja yhdyshenkilönä. Omatyöntekijän rooliin kuuluu asiakkaan palvelujen kartoittaminen, suunnittelu, toteuttaminen, arviointi ja valvonta. (Keskikylä 2020, 15.)



Kuva 3. Omatyöntekijän rooli ikääntyneen palveluprosessissa (Keskikylä 2020, 15)

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 42. §:n mukaan asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä. Omatyöntekijän tehtävänä on suunnitella, järjestää ja toteuttaa palvelut asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti. Omatyöntekijän tulee myös huolehtia, että palveluiden jatkuvuus on turvattu. Omatyöntekijän toiminnasta säädetään myös vanhuspalvelulain 980/2012 17. §:ssä, jonka mukaan omatyöntekijän tulee ohjata ja tukea ikääntynyttä hänen tarvitsemissaan sosiaali- ja terveyspalvelussa seuraamalla asiakassuunnitelman toteutumista sekä palvelujen muutosten tarpeellisuutta sekä asiakkaan suostumuksella työskennellä moniammatillisesti muiden toimijoiden kanssa.

4.1 Omatyöntekijyys Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella asiakkaalle nimetään omatyöntekijä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Omatyöntekijä perehtyy tilanteeseen asiakkaan oman kertoman ja potilastietojärjestelmään kirjattujen tietojen perusteella, tekee palvelutarpeen arviointikäynnin, laatii palvelusuunnitelman ja koordinoi tarvittavat palvelut asiakkaalle. Omatyöntekijä neuvoo ja ohjaa valitsemaan sopivan palveluntuottajan asiakkaan toiveiden ja mieltymysten mukaan. Asiakasta myös ohjataan ikääntyneelle kuuluvien etuuksien hakemisessa. Palvelun aloituksen jälkeen omatyöntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai hänen läheiseensä ja käy läpi, miten palvelut ovat alkaneet ja vastaavatko ne asiakkaan palveluntarvetta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan palvelujen kohdentumista avuntarpeeseen. Myöhemmin yhteydenotot tehdään puoli-vuosittain puhelimitse tai tapaamalla asiakas hänen kotonaan tai esimerkiksi hoivakodissa.

Kolun (2021, 23) tutkielmassa tarkasteltiin omatyöntekijyyden rakentumista ja näyttäytymistä sekä siihen liittyviä haasteita ja edellytyksiä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä. Tutkielman aineistona oli vuonna 2020 Päijät-Hämeessä sosiaalialan osaamiskeskus Verson tekemä kysely omatyöntekijyydestä.

Tutkielman tulosten perusteella omatyöntekijyys käsitteenä kaipaa määrittelyä sekä roolin ja tehtävänkuvan selkeyttämistä. Omatyöntekijyyden rooli on jäsentymätön osalle työntekijöistä, mutta myös asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Omatyöntekijän vastuulla on ajaa asiakkaan etuja ja viedä asiakasprosessia eteenpäin. Kyselyn perusteella tärkeimpänä tehtävä koetaan asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavien palvelujen koordinointi ja palvelujen seuranta. Muita tärkeitä tehtäviä ovat asiakkaan tukeminen suunnitelman mukaisessa työkentelyssä, ohjaaminen oikeiden palvelujen hakemisessa ja asiakkaan omien voimavarojan vahvistaminen sekä asiakasprosessin koordinoiminen. (Kolu 2021, 36–37.)

4.2 Tutkimuksia omatyöntekijyydestä

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (Liukko & Nykänen 2019, 7–8) selvityksessä vuonna 2019 tavoitteena oli arvioida sosiaalityötä ja -ohjausta julkisena

hallintotehtävänä. Selvityksessä arvioitiin, miten sosiaalihuollon prosessi näytetään viranomaisen ja julkisen vallan toimintana sekä näiden toimintojen muuttamista sosiaalihuollon palveluihin.

Selvityksessä omatyöntekijäkäytäntö osoitettiin perustelluksi eikä sosiaalihuollon työprosessin pilkkominen eri toimijoille ole aiheellista. Prosessin asiakaslähtöisyys taataan vähäisillä työntekijävaihdoilla, jolloin palveluprosessi perustuu henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen sekä luottamukseen. Selvitys kuitenkin osoitti, että työntekijöillä on epäselvyyttä omatyöntekijän tehtävistä osana sosiaalityön palveluita. Omatyöntekijä ymmärretään osaksi palvelua, mutta mielletään irrallisena toimintana. (Liukko & Nykänen 2019, 42.)

Vuonna 2018 Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos teki Neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintayksikkö (KAAPO) -kyselyn, joka oli osa Ikäihmisten koti- ja omaishoidon kärkihanketta (I&O). Tarkoituksena oli selvittää ikääntyneiden asiakasohjauksen rakennetta maakuntatasolla. Sähköinen kysely lähetettiin keskitettyjen neuvonnan ja asiakasohjauksen yksikköjen yhteyshenkilöille (N=115). (THL 2019.)

Tutkimuksen mukaan vain kolmannes asiakasohjausyksiköistä nimeää ikääntyneelle asiakkaalle omatyöntekijän, jos hänen palveluntarpeensa on vaativa. Useimmiten omatyöntekijä nimetään omaishoidon asiakkaille, moni- ja pitkäaikaisairaille, hauraille kotona asuville vanhuksille sekä sairaalasta kotiutuville asiakkaille. (THL 2018, 22–23.)

5 KANSAINVÄLISIÄ TUTKIMUKSIA ASIAKASLÄHTÖISYYDESTÄ

Asiakkaan omien voimavarojen perusteella tehtävää päätöksentekoprosessia tutkittiin vuonna 2022 Surreyn yliopistossa Englannissa tutkimuksessa ”The Behavioral Factors That Influence Person-Centered Social Care: A Literature Review and Conceptual Framework”. Kirjallisuuskatsauksena toteutetussa tutkimuksessa tunnistettiin psykologisia ja terveydellisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalihuollon palvelujen yksilökeskeiseen päätöksentekoon. (Tay ym. 2022.)

Tutkimuksen mukaan ikääntyneen päätöksentekoprosessiin vaikuttavat muun muassa hänen taustansa, asumismuoto ja sosiaalinen verkosto, resilienssi ja tunnetilat elämän muutoksissa, suhtautuminen ikääntymiseen sekä palvelujärjestelmän tuntemus. Saamastaan tuesta huolimatta ikääntyneillä on vaikeuksia tehdä hoitoonsa liittyviä päätöksiä ja läheisten sekä erityisesti omaishoitajien merkitys päätöksenteon apuna korostui. Lisäksi nousi esille yhteiskunnan vastuu tiedottaa sosiaalihuollon palveluista. Tutkimuksessa tuotiin esille myös Iso-Britannian asiantuntijaryhmät, jotka auttavat ikääntyneitä palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelujen yhteensovittamisessa. (Tay ym. 2022.)

Vuonna 2020 Ruotsissa tutkijat Tinna Elfstrand Corlin Göteborgin yliopistosta ja Ali Kazemi Trollhättanin yliopistosta tutkivat kolmea eri lähestymistapaa vanhustyöhön. Tutkimus tehtiin poikkileikkaustutkimuksena hoitohenkilökunnalle (N=1342) ja tietoja kerättiin neljän viikon aikana talvella 2015–2016. Lähestymistapoina tutkittiin ammatillinen, markkinalähtöinen ja asiakaslähtöinen työskentely ja selvitettiin, onko lähestymistapojen hyväksymisessä eroja kunnallisten ja yksityisten palveluntuottajien välillä. (Corlin & Kazeli 2020.)

Ammatillisessa lähestymistavassa työntekijällä on tietoa ja kokemusta päätöksenteosta asiakkaan hyvinvoinnin tuottamiseen ja tarjoamiseen. Asiantuntijuiden perusteella ammattilaiselle annetaan autonomia päätöksenteossa. Markkinalähtöisessä lähestymistavassa asiakkaat valitsevat itse parhaaksi luokittelemansa palveluntarjoajan. Palvelun laatu on asiakkaan määrittelemä ja siihen vaikuttaa vahvasti palveluntuottajan brändi ja maine. Markkinalähtöisessä työskentelyssä korostuu henkilöstön uskollisuus organisaatiolle ja johtajien päätösten seuraaminen ilman kyseenalaistamista. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa huomioidaan palveluiden käyttäjä. Hoitohenkilökunta kunnioittaa ikääntyneitä, hänen yksilöllisyyttään ja ainutlaatuisuuttaan. Ikääntyneitä kannustetaan tuomaan oma toiveensa julki ja hänet asetetaan keskiöön palveluiden suunnittelussa. Tutkimus osoitti, että kolmella eri lähestymistavalla on merkittäviä eroja ominaisuuksien ja sääntöjen perusteella, mutta ne myös korreloivat keskenään. (Corlin & Kazeli 2020.)

Tutkimuksen mukaan eniten kannatusta sai ammatillinen lähestymistapa. Tämän mukaan asiakkaalle pyritään antamaan parasta mahdollista hoivaa pe-

rustuen työntekijän koulutukseen, kokemukseen ja ammattietiikkaan. Haasteena on, että prosessi muuttuu yksisuuntaiseksi, jossa henkilökunta uskoo tietävänsä parhaiten asiakkaan edun ja asiakkaan osallistaminen jää vähäiseksi. (Corlin & Kazeli 2020.) Toiseksi suosituin lähestymistapa oli asiakaslähtöinen työskentely, joka on kaksisuuntainen prosessi asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutus tulee tapahtua kiireettömästi, jolloin haasteena on henkilökunnan ajan puute. (Corlin & Kazeli 2020.) Vähiten hyväksytyt oli markkinalähtöinen lähestymistapa, joka keskittyy uskollisuuteen johdolle ja yksikölle. Henkilöstön on tarjottavat laadukasta palvelua asiakkaille, jotta asiakkaat eivät hakeudu toisen palveluntuottajan piiriin. (Corlin & Kazeli 2020.)

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSPROSESSI

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakaslähtöistä omatyöntekijyyttä osana ikääntyneen asiakkaan palveluprosessia. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaslähtöisen palveluprosessin ja omatyöntekijämallin kehittäminen. Tutkimuksen tuloksista toimitettiin toimeksiantajalle lyhyt yhteenveto.

Tutkimuskysymykset olivat:

- Millaisia toimintatapoja asiakaslähtöinen palveluprosessi edellyttää?
- Mitä etua asiakkaalle on omatyöntekijästä?

Tutkimuskysymysten avulla sain tietoa asiakaslähtöisistä toimintatavoista palveluprosessin eri vaiheissa ja siitä, miten asiakkaan kohdannut omatyöntekijä on osaltaan edistänyt asiakaslähtöisyyttä.

Kiinnitin erityisesti huomiota asiakkaan näkökulmaan. Jäsentelin tutkimusta pohtimalla seuraavia asioita: miten asiakas on huomioitu palveluprosessin eri vaiheissa, onko hoidon jatkuvuus ja asiakaslähtöisyys toteutunut esimerkiksi työntekijävaihdoksen aikana ja miten asiakasohjauksen omatyöntekijä on toiminut osana moniammatillista tiimiä.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Tapaustutkimus on laadullinen tutkimusmenetelmä, jota voidaan käyttää myös määrällisenä tutkimusotteena. Tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, että aineistoa on runsaasti jokaista tapausta kohden ja niitä tarkastellaan niiden

luonnollisessa asiayhteydessä. Tapaustutkimus on joustava ja muuntautumiskykyinen tutkimusote, jonka tavoitteena on yhdistää teoria kokemuksellisen maailman kanssa. Keskeistä tapaustutkimuksen teorian muodostamiselle on tutkittavien kohteiden vertailu, jossa tunnistetaan tapausten välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. (Piekkari & Welch 2020, 197, 199–200.)

Opinnäytetyössä tutkin ikääntyneen palveluprosessin asiakaslähtöisyyttä omatyöntekijän tukemana haastatteleamalla kolmea Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskentelevää asiakasohjaajaa. Pyysin asiakasohjaajia ennalta miettimään asiakastapausta, jonka näkökulmasta haastattelu toteutettiin. Aidot asiakastapaukset auttoivat vertailemaan, kuinka omatyöntekijä on osaltaan edistänyt asiakaslähtöisyyttä ja mitä eroavaisuuksia asiakas- ja työntekijätapauksissa on.

Laadullinen tutkimusote on prosessi, jossa aineistonkeruuväline on tutkija itse ja näin ollen kerättyyn aineistoon liittyvät tulkinnat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa tutkimuksen edetessä. Tutkimuksen eri vaiheet eivät välttämättä ole selkeästi jäsennettävissä etukäteen, vaan erilaiset työskentelytavat aineistonkeruuseen tai tutkimustehtävään liittyen muotoutuvat prosessin edetessä. Keskeistä laadullisen tutkimuksen teossa on aineiston rajaaminen tutkimusasetelman mukaan sekä niiden oivallusten löytäminen, joiden perusteella tutkimuksellisia ratkaisuja tehdään. (Kiviniemi 2018, 73–74.)

Taulukko 1 käsittelee haastattelujen teemoja. Teemat etenivät ikääntyneen palveluprosessin vaiheiden mukaan, mikä auttoi haastattelua etenemään johdonmukaisesti. Teemojen pohjalta laadin teemahaastattelurungon (liite 1). Ensimmäisessä teemassa käsitteelin palveluprosessin alkamista (asiakkaan yhteydenotto, tuen tarpeiden tunnistaminen, omatyöntekijyyden alkaminen, perehtyminen asiakkaan tilanteeseen), toisessa teemassa kävin läpi palvelutarpeen arvioinnin aikana esiintyviä asiakaslähtöisiä toimintatapoja (kohtaaminen ja vuorovaikutus, omaisten rooli arvioinnissa, asiakkaan itsemääräämisoikeus, palvelutarpeeseen vastaaminen, omatyöntekijyyden tiedottaminen asiakkaalle, työryhmän tuki), kolmannessa teemassa keskityin palvelusuunnitelman laatimiseen (asiakkaan osallistuminen suunnitelman laatimiseen, omatyöntekijyyden näkyminen yhteistyökumppaneille) ja neljännessä teemassa perehdyin

asiakkaan palvelujen seurantaan ja muutosten tekemiseen (yhteydenpito, moniammatillisuus, muutokset asiakkaan elämäntilanteessa sekä työntekijävaihdokset).

Taulukko 1. Haastattelun teemat

Kysymysten teemat	Palveluprosessin vaiheet
Palveluprosessin alkaminen	Yhteydenoton syy, asiakkaan tuen tarpeet, omatyöntekijän nimeäminen, asiakkaan mahdollisuus kieltäytyä omatyöntekijästä, omatyöntekijän perehtyminen asiakkaan tietoihin.
Palvelutarpeen arviointi	Kohtaaminen ja vuorovaikutus, omaisten rooli, asiakkaan toiveiden huomioiminen/itseään määräämisoikeus, palvelutarpeeseen vastaaminen, omatyöntekijän toimintatapojen tiedottaminen asiakkaalle, työryhmän tuki omatyöntekijälle.
Palvelusuunnitelman laatiminen	Omatyöntekijyyden näkyminen muille tahoille, asiakkaan osallistaminen palvelusuunnitelman laatimiseen.
Palvelujen seuranta ja muutokset	Omatyöntekijän ja asiakkaan välinen yhteydenpito, omatyöntekijä moniammatillisessa työryhmässä, työntekijävaihdokset, asiakkaan elämäntilanteen muutokset.

Haastattelujen ajankohdat sovittiin asiakasohjaajien kanssa sähköpostitse. Sovittuna ajankohtana toteutettiin haastattelut ikääntyneiden asiakasohjauksen toimistotiloissa. Pyysin asiakasohjaajia valitsemaan valmiiksi asiakastapauksen, jossa he toimivat omatyöntekijänä. Kerroin haastateltaville, ettei heidän tai asiakkaiden spesifejä henkilötietoja käytetä tutkimuksessa. Tutkimus toteutettiin täysin anonyymina.

Haastattelun etuna on sen joustavuus. Haastattelijan on mahdollista toistaa kysymys, selventää sanamuotoja ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Lisäksi haastattelijalla voi päättää, missä järjestyksessä kysymykset kysytään. Tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84.)

6.2 Tutkimusaineiston analyysi

Haastatteluaineisto analysoin tekemällä aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto käsitellään vaiheittain, jossa tavoitteena on yhdistää käsitteitä ja näin saada vastaus tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127).

Ensimmäisenä aineisto redusoidaan eli pelkistetään, jolloin karsitaan epäolennainen tieto tutkittavan ilmiön kannalta. Toiseksi aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään yhteneväisten ja eroavaisten asioiden perusteella, jonka pohjalta aineisto luokitellaan. Kolmanneksi aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään, jolloin aineiston analyysin pohjalta luodaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117, 122–125.)

Haastattelujen äänitteet käsittelin litteroimalla eli kirjoitin aineiston tietokoneella puhtaaksi tekstimuotoon. Tekstistä karsiutui pois epäolennaisia täytesanoja ja epärelevanttia keskustelua. Tekstiä kertyi 65 sivua. Aloitin aineiston käsittelyn merkitsemällä aukikirjoitetusta haastattelusta tutkimukseni kannalta oleellista tietoa. Lisäsin alkuperäiset ilmaisut taulukkoon, josta jaoin ne edelleen pelkistettyihin ilmauksiin, ala- ja yläluokkiin sekä lopulta teoreettisiin pääluokkiin. Luokittelussa yksittäiset tekijät sisällytetään yleisimpiin käsitteisiin, jonka takia aineisto tiivistyy (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Aineiston laajuuden vuoksi luokittelua tuli 10 sivua. Rajasin lopulliseen työhön päätyvää materiaalia niin, että opinnäytetyön liitteenä on luokittelu vain pelkistetyistä ilmauksista pääluokkiin. (Liite 2.)

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön suunnittelussa, laatimisessa ja raportoinnissa noudatin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisiin periaatteisiin pohjautuvaa hyvää tieteellistä käytäntöä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Laadin opinnäytetyöstä sopimuksen sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tutkimuslupahakemuksen. Haastateltavilta ei kerätty henkilötietoja ja asiakastapaukset käsiteltiin anonymyineina. Haastateltavien ja asiakkaiden anonymisuus huomioitiin teemahaastattelurungon laatimisessa. Haastattelussa kerätyn informaation säilytin huolellisesti tietosuojan huomioiden ja poistin aineiston opinnäytetyön valmistuttua.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat, millä tavoin aineistoa on kerätty, sen käsittely ja lopullinen tulkinta opinnäytetyön tutkimusraportissa. Raportin lukijan tulee pystyä ymmärtämään työn aikana tehtyjä ratkaisuja ja tulkintoja sekä vakuuttua tutkimuksen vilpittömydestä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuseettiset ongelmat liittyvät usein itse toimintaan kuten informointiin, aineiston keräämiseen ja analysoinnissa käytettyihin menetelmiin, anonymiteettiin ja tutkimustulosten esittämiseen. (Aaltio & Puusa 2020, 169–170; Tuomi & Sarajärvi 2018, 153.) Toteutin opinnäytetyön objektiivisesta näkökulmasta ja arvioin opinnäytetyön luotettavuutta opinnäytetyöprosessin edetessä.

Aineistona käytin vain luotettavia, ajankohtaisia tietolähteitä. Haastattelussa annoin haastateltaville vapauden tuoda esille omat näkemyksensä enkä johdatellut heitä tutkimuksen aikana. Ennen tutkimuksen tekoa perehdyin kirjallisuuteen tapaustutkimuksen aineiston käsittelystä ja sisällönanalyysin tekemisestä. Opinnäytetyön tutkimuksesta saatuja tuloksia tarkastelin puolueettomasti, mutta kuitenkin kriittisesti pohtimalla.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Seuraavaksi esittelen tutkimuksen tulokset. Tuloksista käy ilmi, millaisia hyviä toimintamalleja asiakasohjaajilla on työssään, miten omatyöntekijä ajaa asiakkaansa etuja sekä mitä kehitettävää palveluprosessin eri vaiheissa on.

7.1 Yhteydenotto ja asiakastietoihin perehtyminen

Kaikissa tutkimuksessa mukana olleissa asiakastapauksissa ensimmäinen yhteydenotto asiakasohjaukseen oli tapahtunut omaisen toimesta. Yhteydenotto tapahtui puhelimitse tai hakemuksella, jolla haettiin omaishoidon tukea tai paikkaa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Yhteydenoton perustana oli asiakkaan muuttunut toimintakyky sairauden etenemisen vuoksi, jonka vuoksi haettiin palvelumuutosta tai uutta, alkavaa palvelua asiakkaan kotiin. Huoli asiakkaan kotona pärjäämisestä oli tullut esille myös muiden asiantuntijoiden, kuten lääkärin ja muistihoitajan, kautta. Asiakkaiden heikentynyt toimintakyky esti heitä ottamasta itse yhteyttä.

*...tytär on ottanut yhteyttä asiakasohjaukseen muistihoidajan kehotuksesta. Siellä oli aiemmin käynyt ensimmäinen asiakasohjaaja ja ei ollut mitään avun-
tarvetta.*

*...lapsenlapsi otti uudestaan yhteyttä, että he on tehnyt sen hakemuksen, että
kuinka menetellä ja siinä neuvomaan...*

Ennen palvelutarpeen arviointia asiakasohjaajat perehtyivät kunkin asiakkaan tilanteeseen potilastietojärjestelmän kautta. Muun muassa muistihoidajan, geriatriin ja fysioterapeutin kirjauksista saatiin tietoa asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista. Kirjauksista selvisi myös asiakkaan diagnoosit ja toimintakyvyn vaikuttavia lääkityksiä. Asiakkaan tietoihin perehtyminen auttoi kohtaamaan asiakkaan hänen toimintakykynsä edellyttämällä tavalla. Potilastietojärjestelmän kautta selvitettiin myös asiakkaan jo käytössä olevia palveluita ja niiden sisältöä, jotta tulevia muutoksia osattiin ennakoida jo ennen palvelutarpeen arviointia.

...sama tietojärjestelmä helpottaa sitä, että sä voit lukea sieltä tietoja.

Aina ennen ku meen asiakkaalle niin käyn katsomassa, että onko siellä aikaisempia palvelutarpeen arviointeja tehty tai on kotihoitoa, muita palveluita ja pikkaisen katson, että onko ollut paljon sairaalakäyntejä...

Asiakkaan muistisairaus edennyt siihen tahtiin, että hänellä on sairauden tunnottomuutta.

Miten hän itse kertoo, että no, minkä takia olette sairaalassa? Mä sitten kerron kyllä, että mä oon lukenut niin kun vaikka lääkärin tekstin.

...mä alan kertoa, että oon näitä teidän tietoja käynyt katsomassa ja sieltä on saanut tällöisen kuvan tästä teidän tilanteesta.

Yksityisten palveluntuottajien kirjauksia ei näe potilastietojärjestelmästä, mutta tarvittaessa asiakasohjaajat pyysivät kirjauksia paperisena. Omaisilta saatiin näkemystä asiakkaan tilanteeseen ja tehtiin myös yhteistyötä, jos asiakas oli vastahakoinen alkavaa palvelua kohtaan. Asiakkaiden annettiin kertoa oma näkemyksensä muuttuneesta tilanteesta, vaikka se saattoi poiketa työntekijän muodostamasta kokonaiskuvasta. Asiakkaille myös tuotiin ilmi, että heidän potilastietojensa oli luettu.

7.2 Palvelutarpeen arviointi, viranhaltijapäätökset ja palvelusuunnitelman laatiminen

Asiakkaan ensikohtaamista pidettiin tärkeänä hyvän yhteistyösuhteen luomisessa. Vapaamuotoinen keskustelu arkisista asioista tai asiakkaan menneisyydestä auttoi luomaan hyvän tunnelman, josta tilanne eteni sujuvasti palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitettiin asiakkaan tämänhetkistä toimintakykyä. RAI-arviointivälineistö toimii arvioinnin tukena, mutta jossain tapauksessa asiakkaan haastava käytös esti RAI-välineistön käytön. Silloin asiakkaan toimintakykyä arvioitiin vapaamuotoisen keskustelun avulla.

Palvelusuunnitelman laatiminen perustui RAI-välineistöllä arvioituun toimintakykyyn. Toimintakyvyn arvioinnin perusteella päätettiin asiakkaalle annettavia palveluita ja niiden sisältöä. Palvelusuunnitelma lähetettiin asiakkaan lähiomaiselle tai asioidenhoitajalle. Kaikissa tapauksissa palvelusuunnitelmaa ei kuitenkaan lähetetty asiakkaalle itselleen, vaan ainoastaan asioidenhoitajaksi merkitylle läheiselle.

Yksi haaste oli palvelutarpeen arvioinnin pitäminen sairaalan osastolla, jolloin asiakkaan kotiympäristön arvioiminen on mahdotonta. Tässä tapauksessa hyödynnettiin moniammatillisuutta ja ennen potilaan kotiutusta fysioterapeutti kävi kotikäynnillä varmistamassa asunnon turvallisuuden.

...pitkälle muistisairautta sairastava rouva ja tota noin niin, hänen oli vaikea ymmärtää siinä, että miksi mä tulen hänen kotiinsa...

...mä sain tavallaan semmoisen niin kun mutkan kautta tehtyä RAI:n että mä en kysy sulta suoraan näitä kysymyksiä...

...menen sinne sisään, niin toki esittelen itseni ja sitten vaihdetaan ihan yleisiä kuulumisia. Vähän keskustellaan siitä, että koska ollaan tähän muutettu...

Sulla ei ole mitään käsitystä kodista. Saat sen tiedon varassa, mitä sulle vaikka kerrotaan, niin joskus on vähän haasteellista niinku miettiä että, voiko enää kotiutua jos semmoista niin kun mietitään.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella aloitettavasta sosiaalihuollon palvelusta tehtiin viranhaltijapäätös. Asiakkaalta kysyttiin toiveita alkavasta palvelusta, esimerkiksi mihin palvelutaloon haluaa asumaan, ja asiakkaan toive kirjattiin

päätökseen. Päätös lähetettiin postitse asiakkaalle tai hänen asioidenhoitajalleen. Eräässä tapauksessa asiakkaan hankalan muistisairauden vuoksi oli hänen etunsa mukaista lähettää päätös vain asioidenhoitajalle.

...mä lähetin sen asiakkaan lähiomaiselle, joka on siellä asioiden hoitaja niin hänelle. Ja myöskin sen palvelupäätöksen.

Jos siellä ei olisi ollut sitä asioiden hoitajaa täppää yhden lapsenlapsen kohdalla, niin ne olisi lähtenyt asiakkaalle.

Epäselvissä asiakastapauksissa asiakasohjaajat pohtivat yhdessä, miten kunkin asiakkaan kanssa toimitaan. Asiakasohjaajilla on tätä varten viikoittaiset Teams-palaverit. Epäselvässä tapauksessa on mahdollisuus kysyä neuvoa SAS-koordinaattorilta. Palavereissa asiakastapauksista tuodaan esille vain asiakkaan toimintakyky ja avuntarve, muuten asiakasasia käsitellään anonyymisti.

7.3 Omatyöntekijyys

Omatyöntekijämalli koettiin tärkeänä asiana asiakaslähtöisen työskentelyn kannalta. Asiakkaan menneen sekä sen hetkisen elämän tilanteen tunteminen edisti palvelujen suunnittelua ja jopa ennakointia. Omatyöntekijä nimettiin aina asiakkaille, joille myönnettiin sosiaalihuollon palveluja, kuten säännöllinen kotihoito. Omatyöntekijyys säilyy asiakkaalla palvelujen muuttuessa esimerkiksi kotihoidosta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen.

...kun asiakkaalle myönnetään sosiaalihuollon palveluja, iästä riippumatta, niin hänellä pitäisi olla nimetty omatyöntekijä.

...kyllä me kerrotaan siitä, että mitä se meillä tarkoittaa ja jos se asiakas menisi sitten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, niin se omatyöntekijöiden säilyy myöskin silloin täällä asiakasohjauksessa.

Omatyöntekijän tehtävistä kerrottiin asiakkaille ja hänen läheisilleen. Myös lainvelvoittama omatyöntekijyys tuotiin esille. Toiminnassa korostui asiakkaalle tiedottaminen siitä, että hänen asioitaan pyrkii hoitamaan aina sama asiakasohjaaja ja yhteydenotot voi ohjata suoraan kyseiselle henkilölle. Omatyöntekijyyden velvollisuutena koettiin huolehtia asiakkaan hyvinvoinnista kokonaisvaltaisesti etenkin silloin, kun omaiset eivät ole aktiivisesti asiakkaan elämässä mukana.

...se kuuluu sen omatyöntekijän rooliin puuttua, että jos asiakas ei saa semmoista hoivaa, huolenpitoa mitä hän tarvitsee...

Tutkimuksessa nousi esille omatyöntekijän yhteydenottojen riittävyys. Puoli-vuosittainen yhteydenotto koettiin hyvänä ja osa asiakkaista odottikin puhelua omatyöntekijältään. Palvelutalossa asuvia asiakkaita käytiin tapaamassa, koska he eivät heikon toimintakykynsä vuoksi kyenneet puhumaan puhelimessa. Heidän hyvinvointiaan havainnointiin ympäristön, olemuksen ja hoitohenkilökunnan kanssa käydyn keskustelun perusteella.

Toisaalta palvelutaloissa asuville asiakkaille yhteydenotto kaksi kertaa vuodessa koettiin liialliseksi, koska asiakas ei toimintakykynsä vuoksi kyennyt ymmärtämään tapaamisen merkitystä tai asiakkaan vointi ja olosuhteet eivät vaatineet kuuden kuukauden välein asiakasohjaajan arviointia tilanteesta. Vaihtoehtoisena toimintamallina pidettiin vuosittaista yhteydenottoa tai palvelutalon hoitohenkilökunnan yhteydenottoa omatyöntekijään, jos asiakkaan tilanne muuttuu.

Omatyöntekijyyden haasteena nousi esille suuri asiakasmäärä. Etenkin työntekijävaihdojen aikana suuren asiakasmäärän tietojen raportointi koettiin hankalaksi. Tällöin katsottiin parhaaksi raportoida uudelle työntekijälle vain runsaassa avuntarpeessa olevat asiakkaat. Asiakkaille ei tiedotettu omatyöntekijän vaihtumisesta, vaan tieto tuli esille uuden omatyöntekijän ensimmäisessä yhteydenotossa.

Palvelujen koordinointi monen eri tahon kautta voi olla epäselvää etenkin ikääntyneelle asiakkaalle ja heidän läheisilleen. Omatyöntekijyydessä epäselvyyttä aiheutui silloin, kun asiakkaalla on muiden tahojen myöntämiä palveluita. Esimerkiksi vammaispalvelujen asiakkaat tai alle 65-vuotiaat aikuissosiaalityön asiakkaat voivat olla myös ikääntyneiden asiakasohjauksen asiakkaita, jos heille myönnetään muun muassa kotihoidon palveluita. Tällöin omatyöntekijyyden tulee ensisijaiselta palvelujen myöntäjältä, ei asiakasohjauksesta.

7.4 Asiakslähtöinen työskentely

Haastatteluissa korostui asiakasohjaajien asiakslähtöinen asenne työskentelyyn. Toimintatavoissa korostuivat kohtaamisen tavat ja tilanteen vuorovaikutuksen suunnittelu niin, että asiakas pystyi osallistumaan keskusteluun toimintakyvyn rajoitteistaan huolimatta. Kaikki haastateltavat korostivat asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Se toteutettiin antamalla asiakkaan kertoa oma näkemysensä, kysymällä asiakkaan mielipidettä ja suunnittelemalla palvelut asiakkaan hyväksymällä tavalla.

Se kohtaaminen on niin kun kaikista tärkeintä ja asiakkaan se oma mielipide niinku selville saaminen ja sen kuuleminen.

Asiakas saa itse kertoa, miten minä koen, että minua on hoidettu, missä minä koen, että minä tarvitsen apua ja kuinka paljon eli se asiakkaan oma mielipide ja ääni pitää saada kuulluksi ja häntä pitää kuulla ja mä aina juttelen niin, että mä olen kasvatusten siihen asiakkaaseen päin.

Niin yksinkertaisesti, että asiakas voisi kyllä tai ei vastata joko nyökkäämällä tai sitten peukaloa ylös alas.

...hänen myöskin sitä itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa hyvin pitkälle myöskin muistisairaankohdalla.

...asiakkaalla on itsemääräämisoikeus olemassa ja se on Suomessa tosi vahva.

Ensisijaisesti haastattelen hoidettavaa ja omainen voi sitten sanoa oman mielipiteensä siitä asiasta. Näin varmistan, että myös asiakas tulee oikeasti kuulluksi.

Asiakslähtöisyyden haasteena oli asiakkaan kognitiiviset ongelmat kuten muistisairaus. Asiakas saattoi olla vastahakoinen päästämään vieraita henkilöitä kotiinsa tai ei muistisairautensa vuoksi kyennyt osallistumaan keskusteluun. Vaikeissa tilanteissa yhteistyö omaisten kanssa auttoi asiakasta ymmärtämään tapaamisen merkitystä. Omaisilta saatiin myös vinkkejä, kuinka toimia kyseisen asiakkaan mieltymysten mukaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulokset osoittivat asiakslähtöisen toimintatavan korostuvan ikääntyneiden asiakasohjauksessa. Asiakasohjaajien haastatteluista nousi esille, että asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta pidetään arvokkaana tekijänä palveluprosessin aikana.

Palveluprosessin alussa asiakkaan tietoihin perehdyttiin kattavasti kokonaistilanteen hahmottamisen vuoksi. Moniammatilliset kirjaukset auttoivat tarkastelemaan asiakkaan toimintakykyä monelta eri kantilta. Myös omaisten kanssa tehtävä yhteistyö korostui. Omaisilta saatiin tietoa asiakkaan olemuksesta ja luonteesta sekä näkemystä kotona pärjäämiseen.

Tutkimuksessa nousi esille asiakkaan kohtaaminen, luottamussuhteen luominen ja aito kiinnostus asiakkaan elämäntilanteeseen. Tapaaminen asiakkaan kotona pyrittiin toteuttamaan rennolla ilmapiirillä keskustellen ja asiakasta kuunnellen. Hyvän, suunnitellun kohtaamisen myötä asiakkaan kanssa luotiin luottamussuhdetta, joka edesauttoi palvelujen aloittamista ja yhteistyösuhteen alkamista. Asiakkaan toimintakykyä ja hänen ympäristöään havainnoitiin monialaisesti hyödyntäen toimintakykymittaria ja keskustelua asiakkaan sekä tämän läheisen kanssa. Havainnoinnin monialaisuuteen vaikuttivat myös asiakasohjaajan asiantuntijuus ikääntyneen toimintakyvystä ja turvallisesta ympäristöstä, jota tarkasteltiin sanattomasti tapaamisen aikana.

Omatyöntekijyyttä pidettiin tärkeänä tekijänä asiakaslähtöisessä työskentelyssä. Omatyöntekijää korostettiin asiakkaan edun ajajana. Haastateltavat kokivat merkityksellisenä, että asiakkaalla on mahdollisuus asioida aina saman, jo tutun, henkilön kanssa. Asiointi oli myös vaivattomampaa, koska omatyöntekijä on jo perehtynyt asiakkaan tilanteeseen, jolloin asiakkaan ei tarvinnut selvittää tilannettaan aina uudelleen. Monimutkaisessa palvelujärjestelmässä asiakas sai omatyöntekijältään ohjausta ja neuvontaa. Tarvittaessa omatyöntekijä oli yhteydessä muihin ammattilaisiin.

Omatyöntekijän säännölliset yhteydenotot olivat joillekin asiakkaille hyvin tärkeitä. Vaikka palveluihin ei tarvinnut muutoksia, oli asiakkaalle tärkeää kertoa muuten kuulumisiaan. Haasteena pidettiin yhteydenottojen aikaväliä, joka tulisi suunnitella yksilöllisemmin kunkin asiakkaan avun tarpeen mukaan. Työntekijävaihdoksia pidettiin hankalana suuren asiakasmäärän vuoksi, jolloin esimerkiksi yhteydenottojen jatkuvuus saattaa vaarantua. Suuren asiakasmäärän vuoksi kaikkien asiakkaiden tilannetta ei voida käydä läpi työntekijältä toiselle raportoiden, jolloin asiakaslähtöisyys ja jatkuvuus vaarantuu.

Asiakkaan ja omatyöntekijän välille muodostui luotettava yhteistyösuhde, johon asiakkaat ja heidän omaisensa olivat tyytyväisiä. Omatyöntekijäisyys jatkuu asiakkaan ensimmäisestä myönnetystä palvelusta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen asti. Omatyöntekijäisyys pysyy samana myös, jos asiakkaan puolisolle myönnetään palveluja. Tällöin omatyöntekijä on perheelle jo ennestään tuttu.

Tein tutkimustuloksista yhteenvedon ikääntyneiden asiakasohjauksen omatyöntekijyyden kehittämisryhmälle. Jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia ikääntyneen palveluprosessin kokemuksia asiakkaan ja läheisen näkökulmasta. Omatyöntekijämallissa on jo hyviä toimivia käytäntöjä, joiden parantamiseksi asiakaspalaute voisi olla merkittävää.

9 POHDINTA

Ikääntyneissä asiakkaissa on toimintakyvyltään, terveydentilaltaan ja taloudelliselta asemaltaan erilaisissa tilanteissa olevia henkilöitä (STM 2020, 11).

Ikääntyneiden moninaisuuden huomioiminen tekee työskentelystä asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä kunnioittavaa, mutta asettaa myös haasteita vanhus-työhön.

Monien kokemusten muokkaama elämä vaikuttaa ikääntyneen kykyyn vastaanottaa apua ja palveluita, jolloin oikeanlainen kohtaaminen ja asiakkaan tilanteeseen suhtautuminen on yhteistyösuhteen luomisessa eriarvoisen tärkeää. Asiakas tulee kohdata hänen kokemustensa kautta, ei työntekijän asiantuntijuuden kohteena.

Tämän vuoksi koen omatyöntekijyyden yhtenä edellytyksenä ikääntyneen asiakkaan asiakaslähtöiselle palveluprosessille. Ikääntyneellä voi olla terveydentilan heikkenemisen vuoksi edessä vaikea elämänmuutos, kun on aika myöntää, ettei pärjääkään enää täysin itsenäisesti. Omatyöntekijältä vaaditaan erityistä taitoa saavuttaa asiakkaan luottamus sekä tukea tämän vaikean elämänmuutoksen kanssa. Omatyöntekijä on asiakkaan luottamushenkilö, jolloin asiakas voi keskittyä omien voimavarojensa ja toimintakykynsä edistämiseen.

Omatyöntekijyys oli minulle melko vieras asia opinnäytetyöni alkaessa, mutta tietämykseni aiheesta syveni tutkimuksen tekemisen ja opinnäytetyön teorian kirjoittamisen aikana. Tutkimuksen tekoa edesauttoi työharjoittelu asiakasohjauksessa, jonka vuoksi osasin jo perusasioita asiakasohjauksen toiminnasta ja omatyöntekijyydestä. Lisäksi lämmin vastaanotto asiakasohjaajien toimesta loi tutkimuksen tekemiselle mukavan ilmapiirin.

Opinnäytetyön tutkimusprosessiin jouduin perehtymään usean kerran opinnäytetyön tekemisen aikana. Koen kuitenkin, että tutkimuskirjallisuuteen perehtymällä onnistuin tutkimuksen tekemisessä hyvin. Teoriaosuuden kirjoittamisessa haasteena oli tiedon rajaaminen. Halusin opinnäytetyöni olevan tiivis ja selvästi rajattu, mutta teoriaa monialaisesti korostava. Erityisen hyvänä pidän oppimaani teoriatietoa asiakas- ja palveluohjauksesta sekä sosiaaliohjauksesta, josta uskon minulle olevan paljon hyötyä tulevaisuudessa. Asiakaslähtöisen työskentelyn toimintatapoja ei voi korostaa liikaa ja sain opinnäytetyöstäni hyvät tietotaidot tulevaan ammattiini geronomina.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225650?sid=3095347704> [viitattu 22.6.2023].

Busk, A. 2018. Vanhuksen itsemääräämisoikeus SAS-prosessissa sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201807022209> [viitattu 19.9.2023].

Corlin, T. & Kazemi, A. 2020. The older person as a client, customer or service user? Working with older people 24, 19–26. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1108/WWOP-07-2019-0017> [viitattu 30.8.2023].

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus- lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 14–27.

Helminen, J. 2022. Sosiaaliohjauksen tekijät ja tehtävät. Helsinki: Diakoniammattikorkeakoulu.

Helminen, P. 2016. Sosiaaliohjaus sosiaaligerontologisessa työssä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus- lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 162–176.

Kalliomaa-Puha, L. 2017. Vanhuksen oikeus hoivaan ja omaisolettama. *Gerontologia* 3, 227–242. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.23989/gerontologia.63421> [viitattu 20.6.2023].

Keskikylä, S. 2020. Vahva, toimiva ja näkyvä omatyöntekijyys. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso. PDF-dokumentti. Julkaistu 2.12.2020. Saatavissa: https://paijat-sote.fi/wp-content/uploads/2021/04/kooste_omatyontekijyys_esitys.pdf [viitattu 6.9.2023].

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–87.

Kolu, K. 2021. Omatyöntekijyyttä etsimässä - kuvaus omatyöntekijyydestä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202106213940> [viitattu 6.9.2023].

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Liukko, E. & Nykänen, E. 2019. Sosiaalityön tulevaisuus – sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8> [viitattu 10.7.2023].

Piekkari, R. & Welch, C. 2020. Oodi yksittäistapaustutkimukselle ja vertailun moninaiset mahdollisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimukset näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225650?sid=3095347704> [viitattu 21.6.2023].

Päijät-Sote. s.a. Ikääntyneiden asiakasohjaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://paijat-sote.fi/apua-ja-tukea-arkeen/ikaantyneille-siirto/ikaantyneiden-asiakasohjaus/> [viitattu 21.6.2023].

Päijät-Hämeen hyvinvointialue. 2023a. Asiakasohjaajan tehtävänkuvaukset. Word-dokumentti. Intranet.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue. 2023b. Palveluprosessi. Word-dokumentti. Intranet.

Rissanen, P. 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, A-L. & Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus, 137–148.

Ristolainen H. & Hirvonen, J. 2022. Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa Blommila, K., Juntunen, M. & Kosunen, S. (toim.) Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Keuruu: Printek, 19–31.

Sayed, T. 2015. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 8–24.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

STM. 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5457-1> [viitattu 2.9.2023].

Suominen, S. 2022. Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa Blommila, K., Juntunen, M. & Kosunen, S. (toim.) Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Keuruu: Printek, 19–31.

Tay, E., Vlaev, I. & Massaro, S. 2022. The Behavioral Factors That Influence Person-Centered Social Care: A Literature Review and Conceptual Framework. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 7, 4334. Saatavissa: <https://doi.org/10.3390/ijerph19074334> [viitattu 2.7.2023].

THL. 2018. Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Powerpoint-diasarja. Julkaistu 20.11.2018. Saatavissa:

<https://www.slideshare.net/THLfi/keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus-suomessa> [viitattu 10.7.2023].

THL. 2019. Neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintayksikkökysely (KAAPO). Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Päivitetty: 24.1.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/neuvonnan-ja-asiakasohjauksen-toimintayksikkokysely-kaapo> [viitattu 11.7.2023].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 23.7.2023].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Palveluprosessin alkaminen

- Yhteydenoton syy, asiakkaan tuen tarpeet
- Omatyöntekijän nimeäminen (missä vaiheessa?)
- Asiakkaan mahdollisuus kieltäytyä omatyöntekijästä
- Omatyöntekijän perehtyminen asiakkaan tietoihin

Palvelutarpeen arviointi

- Kohtaaminen ja vuorovaikutus (millaisin keinoin asiakas tulee kuul-
luksi?)
- Omaisten rooli
- Asiakkaan toiveiden huomioiminen/itseääräämisoikeus
- Palvelutarpeeseen vastaaminen
- Omatyöntekijän toimintatapojen tiedottaminen asiakkaalle
- Työryhmä omatyöntekijän tukena (pohdittiinko päätöstä tiimissä?)

Palvelusuunnitelman laatiminen

- Omatyöntekijyyden näkyminen muille tahoille
- Asiakkaan osallistaminen palvelusuunnitelman laatimiseen

Palvelujen seuranta ja muutokset

- Omatyöntekijän ja asiakkaan välinen yhteydenpito
- Omatyöntekijä moniammatillisessa työryhmässä (yhteydenotot muihin
ammattilaisiin)
- Työntekijävaihdokset (raportointi, asiakkaan tiedottaminen)
- Asiakkaan elämäntilanteen muutokset

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Asiakkaan tai läheisen yhteydenotto Yhteydenotto puhelimitse/hakemuksella Asiakkuuden alkaminen/jatkuvuus Alkukartoitus Muutokset palveluihin Asiakkaan toimintakyvyn heikkeneminen Moniammatillisuuden näkyminen Omaisten osallistuminen Ohjaus ja neuvonta	Yhteydenottoihin vastaaminen Tuen tarpeisiin vastaaminen Asiakkuuden alkaminen Palveluiden muutokset Moniammatillinen työskentely Omaisten ohjaus ja neuvonta	Yhteydenotto Asiakkuuden alkaminen Palvelujen alkaminen	Sosiaalihuollon prosessin alkaminen
Tietoihin perehtyminen Potilastietojärjestelmän käyttö asiakaslähtöisesti Moniammatillinen työskentely Moniammatillisuuden toteutuminen kirjauksissa Tiedottaminen asiakkaalle tietojärjestelmän käytöstä Asiakkaan oikeudet Yksityisten palveluntuottajien kirjaaminen ja potilastietojen lukeminen Yhteistyö omaisten kanssa	Perehtyminen asiakkaan tilanteeseen Potilastietojärjestelmän moniammatilliset kirjaukset Asiakaslähtöisyys moniammatillisen työskentelyn perustana Asiakkaan oikeus tietää tietojen katsomisesta Omaisilta saatu tieto tilanteesta	Potilastietojärjestelmän kirjaukset Omaisten kanssa tehty yhteistyö	Palvelutarpeen arvioinnin valmistelu
Palvelutarpeen arvioinnin aikana esille nousevat asiat/haasteet Asiakkaan ympäristön huomioiminen Moniammatillisuuden hyödyntäminen Asiakkaalle esittäytyminen Kohtaaminen ja vuorovaikutus Kiireettömyys Aito kiinnostus Luottamussuhteen syntyminen RAI-arvioinnin hyödyntäminen	Asiakkaan toimintakyvyn arviointi Haasteisiin vastaaminen moniammatillisesti Ympäristötekijöiden moninaisuus Asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti Aito läsnäolo Yhteistyösuhteen luominen	Toimintakyvyn arviointi Palveluiden vastaaminen asiakkaan tarpeisiin Asiakassuhteen luottamuksellisuus	Palvelutarpeen arviointi

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Palvelusuunnitelman laatiminen Palvelusuunnitelmaan kirjattavat asiat Asiakkaan osallistaminen Omaisten osallistaminen Asiakkaan lupa omaisten osallistamiseen Omatyöntekijyyden kirjaaminen	Palvelusuunnitelman laatimisen menetelmät Omaisten rooli suunnitelmassa Omatyöntekijyyden kirjaaminen	Palvelusuunnitelmaan kirjattavat asiat	Palvelusuunnitelman laatiminen
Omatyöntekijän nimeäminen Omatyöntekijän tehtävät ja velvollisuudet Lain velvoittama omatyöntekijäisyys Omatyöntekijyyden näkyminen yhteistyökumppaneille Omatyöntekijyyden siirtymisen työntekijävaihdoksen aikana Työntekijävaihdoksen aikaiset toimintatavat Omatyöntekijyyden tunnetavuus Asiakkaan perehdyttäminen omatyöntekijyyteen Omatyöntekijyyden haasteita moniammatillisessa työskentelyssä Asiakkaan palvelujen laajuus Poikkeukset omatyöntekijyydessä Asiakkaan oikeus vaihtaa omatyöntekijää Ennakointi Yhteistyösuhteen luominen Omatyöntekijäisyys pariskunnan kohdalla Omatyöntekijyyden jatkuvuus Omatyöntekijäisyys asiakkaalle, jolla ei ole omaisia	Omatyöntekijyyteen liittyviä tehtäviä Omatyöntekijyyden moninaisuus Omatyöntekijyyden moniammatillisuus Omatyöntekijyyden jatkuvuus asiakaslähtöisenä Asiakkaan oikeus omatyöntekijyyteen Luottamuksen syntyminen Asiakaslähtöinen toimintatapa	Omatyöntekijän tehtävät ja velvollisuudet Asiakkaan etu omatyöntekijän työskentelyssä	Omatyöntekijäisyys
Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa Monia eri yhteistyökumppaneita	Moniammatillisuuden hyödyntäminen asiakkaan eduksi	Moniammatillinen työskentely	Moniammatillisuus

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Asiakkaan huomioiminen Asiakkaan kuulluksi tuleminen ja Asiakkaan mielipiteen ja yksilöllisyyden huomioiminen Voimavaralähtöinen työskentely Muistisairauden haasteet Ympäristötekijöiden huomioiminen Asiakkaan toiveiden kirjaaminen Asiakkaan itsemääräämisoikeus Kohtaaminen asiakkaan toimintakyvyn edellytyksin Asiakkaan kunnioittaminen Kiinnostus asiakkaan elätyyn elämään Palveluiden suunnittelu asiakaslähtöisesti Asiakkaan oikeus kieltäytyä palvelusta	Asiakas keskiössä Asiakaslähtöiset toimintatavat Asiakas oman elämänsä asiantuntija Toimintakyvyn haasteet asiakastyössä Palveluiden asiakaslähtöisyys Palveluiden suunnittelu	Asiakaslähtöinen työskentely Asiakaslähtöisen työskentelyn haasteet Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu	Asiakaslähtöisyys
Omaisten tieto läheisen toimintakyvyn haasteita ja voimavaroista Omaisten mielipide Yhteistyö omaisten kanssa Asiakkaan ja omaisten välinen ristiriita Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen Omaisten osallistuminen huolenpitoon Omaisten osallistaminen palveluiden epäkohtiin	Omaisten kanssa tehty yhteistyö Omaiset asiakkaan puolesta puhujana Omaisten ohjaaminen ja neuvonta	Omaisten rooli prosessissa Omaisilta saatu tieto	Omaiset osana prosessia
Viranhaltijapäätösten tekeminen Asiakaslähtöinen päätöksenteko Asiakkaan toiveet Omaisten rooli Tietojen luovuttaminen omaisille	Päätökset asiakkaan edun mukaisesti Omaiset mukana päätöksenteossa	Päätösten perustana asiakaslähtöisyys Toimintatavat asiakaslähtöiseen päätöksentekoon	Viranhaltijapäätökset

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
<p>Yhteydenpidon säännöllisyys omatyöntekijän ja asiakkaan välillä</p> <p>Yhteydenottojen välinen aika</p> <p>Yhteydenoton syyt ja tarvittavat palvelumuutokset</p> <p>Tapaaminen omatyöntekijän ja asiakkaan välillä</p> <p>Tapaamiseen johtaneet syyt</p> <p>Tapaamisen aikana kartoitettavat asiat</p> <p>Yhteydenottaja asian kiireellisuuden mukaan</p> <p>Yhteydenottotavat asiakkaan oman toimintakyvyn mukaan</p> <p>Asiakslähtöisyyden toteutuminen myönnettyssä palvelussa</p> <p>Omaisten ohjaaminen palveluissa</p> <p>Asiakkaan kirjauksiin perehtyminen ennen yhteydenottoa</p> <p>Palveluiden ennakointi</p>	<p>Omatyöntekijän yhteydenotto</p> <p>Yhteydenotto-tapa asiakkaan toimintakyvyn mukaan</p> <p>Yhteydenottojen säännöllisyys</p> <p>Palveluiden toteutuminen asiakslähtöisesti</p> <p>Palveluiden seuranta</p> <p>Palvelumuutosten tekeminen</p>	<p>Yhteydenotot yhteistyösuhteen jatkumona</p> <p>Yhteydenottojen asiakslähtöinen tavoite</p>	<p>Omatyöntekijän yhteydenotto</p>
<p>Työyhteisön tuki asiakslähtöisessä työskentelyssä</p> <p>Asiakkaan anonyymiuden huomioiminen</p> <p>Eri näkökulmien saaminen asiakastyöhön</p>	<p>Kollegan tukeminen päätöksenteossa</p> <p>Asiakslähtöinen keskustelu</p>	<p>Asiantuntijuuden hyödyntäminen</p> <p>Asiakslähtöisyyden toteutuminen</p>	<p>Työyhteisön palaverit</p>