

Hyvinvointialueiden ikääntyneiden palveluohjausta tarkastelemassa

24.6.2024

Ikääntyneiden palveluohjaus

Hyvinvointialueiden käynnistyessä Sosiaalihuoltolakia (1301/2014) päivitettiin siten, että aikaisemmin kuntien vastuulla ollut alueen asukkaiden sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta siirtyi hyvinvointialueiden velvollisuudeksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 6). Lain pykälän mukaan erityistä huomiota on kiinnitettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Käsitteenä hyvinvointialueilla käytetään asiakas- ja/tai palveluohjausta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2024). Palvelu- tai asiakasohjauksella pyritään mahdollistamaan asiakkaan taritsemat palvelut heti ensimmäisen yhteydenoton perustella (Ala-Nikkola ja Sipilä 1996; Ala-Nikkola ja Valokivi 1997). Lisäksi tavoitellaan palveluiden edellyttämää saumatonta, tuloksellista ja vaikuttavaa monitoimijaista yhteistyötä. Tavoitteena on myös tukea ikääntyneen omannäköistä elämää, jolloin toiminta perustuu tarvittavien palveluiden kartoitukseen sekä pitkäjänteiseen, tavoitteelliseen sekä vastuulliseen palvelujen suunnitteluun ja seurantaan.

Suomen Palveluohjausyhdistyksen SPO ry:n nettisivulla (2023) palveluohjaus jaotellaan kolmeen työtapaan: palveluneuvontaan, palveluohjaukselliseen työotteeseen tai palveluohjaukselliseen asiakastyöhön sekä intensiiviseen palveluohjaukseen.

Palveluneuvonnalla tarkoitetaan asiakkaan neuvontaa ja ohjausta selvärajaisten ongelmien suhteen. Keskeistä on ammattilaisten tietämyspalvelujärjestelmästä ja asiakkuus on lyhytkestoista. Palveluohjauksellinen työote tai palveluohjauksellinen asiakastyö puolestaan keskittyy asiakkaan palveluiden

varmistamiseen ja koordinointiin asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Ammattilaiselta edellytetään palveluohjauksellisessa asiakastyössä asiakkaan tuntemista ja työskentelyä moniammatillisissa verkostoissa. Intensiivinen palveluohjaus on intensiivistä asiakastyötä, jolloin ammattilaisella voi olla vain vähän asiakkaita kerrallaan. Asiakkaan tunteminen korostuu intensiivisessä palveluohjauksessa.

Palveluohjaus tapahtuu systeemimaailman ja elämismaailman rajapinnalla (Suominen & Juntunen, 2021). Suominen ja Juntunen tarkoittavat systeemimaailmalla ammattilaisten ja hyvinvointi-instituutioiden tapaa toimia. Elämismaailma taas kuvaa ihmisen arkea, tapaa toimia ja elää. Rajapinnalla työskentely edellyttää palveluohjaajalta kykyä nähdä tilanne sekä asiakkaan elämismaailman, että palvelujärjestelmän systeemimaailman kannalta. Onnistunut palveluohjaus mahdollistaa oikean tuen oikeaan aikaan. Tavoitteena on hankkeessa tutkia, miten tämä onnistuu alkutaipaleella olevilla hyvinvointialueilla.

Hyvinvointialueille siirtymisen myötä asiakas- ja palveluohjauksen järjestämisalueet ovat laajentuneet ja uutta tietoa tarvitaan ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen kehittymisestä ja toiminnan johtamisesta (Heikkilä ym., 2024). Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen tutkimiselle ja kehittämiselle on tarve, sillä usein ikääntyvälle asiakkaalle on haastavaa hahmottaa, millaista apua on tarjolla ja mistä sitä on saatavilla (Lorenz-Wende ym. 2024). Etenkin kotona asuvien ikääntyneiden asiakasturvallisuutta koskevien toimintamallien kehittämistyölle on tarvetta (Valokivi & Hirvonen 2022, s. 388).

IPO-hanke

Tähän kehittämistarpeeseen vastataan vuoden 2024 alussa käynnistyneellä Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla -Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO) -hankeella. Ikääntyneiden palveluohjauksella (IPO) tarkoitetaan tässä tutkimushankkeessa sosiaalityössä käytettävää työmenetelmää, jonka avulla ikääntyneille taataan turvallinen arki, riittävät ja oikea-aikaiset palvelut sekä asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet. IPO-hankeen keskeisenä tavoitteena on mallintaa tutkimuksessa syntynyttä tietoa sosiaalityön työmenetelmien kehittämiseen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksessa (IPO 2023). Tavoitteena on asiakasturvallinen asiakas- ja palveluohjaus, joka turvaisi tukea tarvitseville tarkoituksenmukaista hoivaa (IPO 2023). Hankkeen rahoitus tulee Sosiaali- ja terveysministeriön yliopistotasoisen sosiaalityön tutkimukseen tarkoitetusta valtionavustusrahoituksesta (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023). Tietoa kerätään kolmella hyvinvointialueella, Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueilla.

Tutkimuksessa selvitetään, miten ikääntyneen palveluohjaus rakentuu paikan ja tilan jäsennyksien kautta hyvinvointialueilla.

Tutkimuksen pääkysymykseen vastataan seuraavilla tarkentavilla kysymyksillä:

1. Mitä ikääntyneiden palveluohjauksella tavoitellaan ja miten sitä toteutetaan erilaisissa institutionaalisissa paikoissa hyvinvointialueilla? (IPO:n nykytila)

2. Miten ikääntyneiden palveluohjaus määrittyy paikan ja tilan teoreettisissa keskusteluissa? (IPO:n teoreettiset jäsennykset)

3. Miten tutkimuksessa syntynyttä tietoa voidaan hyödyntää asiakasturvallisen palveluohjauksen kehittämisessä ja sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin vahvistamisessa hyvinvointialueilla? (IPO:n kehittäminen)

Tutkimushankkeen aineistoa on kerätty haastattelemalla asiakas- ja palveluohjauksen ammattilaisia ja esihenkilöitä. Lisäksi kerätään dokumenttiaineisto alueellisista sekä valtakunnallisista dokumenteista. Ammattilaisten haastattelut toteutettiin toukokuussa 2024. Ammattilaisten fokusryhmähaastattelut toteutettiin fokusryhmähaastatteluina Microsoft Teamsissa. Fokusryhmähaastattelu valittiin menetelmäksi, jotta saadaan kolmen eri hyvinvointialueen ammattilaiset ja esihenkilöt yhdessä keskustelemaan palvelu- ja asiakasohjauksen tavoitteista ja toteutuksesta. Fokusryhmähaastatteluiden pohjalta tutkitaan, miten palveluohjauksen asuin- ja palvelupaikkojen tilat sekä asiakasturvallisuus rakentuvat (IPO 2023). Haastatteluja on toteutettu yhteensä yhdeksän, joista neljässä oli esihenkilöitä ja viidessä ohjaustyötä tekeviä työntekijöitä.

Tietoa kerätään myös asiakas- ja palveluohjauksen asiakkaita haastattelemalla. Yksilöhaastatteluista saadaan tietoa asiakas- ja palveluohjauksen tiloista ja asiakasturvallisuuden kokemuksista (IPO 2023; Valokivi & Hirvonen 2022, s. 377). Yksilöhaastatteluiden oli tarkoitus toteutua keväällä 2024, mutta asiakkaita ei kutsukirjeen avulla saatu tavoitettua Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Asiakkaiden tavoittamiseksi tehdään yhteistyötä asiakas- ja palveluohjauksen ammattilaisten kanssa ja yksilöhaastattelut toteutetaan syksyllä 2024.

Dokumenttiaineiston kerääminen on aloitettu keväällä 2024. Kolmen hyvinvointialueen nettisivuilta on poimittu ikääntyneiden palveluohjauksen kannalta kaikki relevanteilta vaikuttavat dokumentit (IPO 2023). Lisäksi on haettu kansallisella tasolla ikääntyneiden palveluohjausta ohjaavat ja säätelevät asiakirjat. Jokaisen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluohjauksen johtoa on haastateltu palveluohjausprosessin selvittämiseksi. Näiden haastatteluiden yhteydessä tutkijat ovat pyytäneet toimittamaan kaikki mahdolliset palveluohjausta ohjaavat dokumentit, sellaisetkin, joita ei ole julkisesti saatavilla.

Tietoa kerätään lisäksi työpajoissa, jotka toteutetaan vuonna 2025. Osallistaviin työpajoihin kutsutaan asiakas- ja palveluohjauksen asiakkaita, ammattilaisia ja esihenkilöitä. Osallistavissa työpajoissa reflektoidaan asiakas- ja palveluohjausta koskevaa tutkimustietoa sekä haastattelu- ja dokumenttiaineiston tuloksia (IPO 2023; Laakso & Lehtinen 2014). Monipuolisen aineiston tuloksista on kaksivuotisen hankkeen aikana tarkoitus julkaista useita kansainvälisiä ja kotimaisia tieteellisiä julkaisuja, julkaisuja ammattilehdissä sekä blogeja.

Tiina Hautamäki
yliopettaja
SeAMK

Katja Valkama
yliopettaja
SeAMK

Lähteet

Ala-Nikkola, M., & Sipilä, J. (1996). Yksilökohtainen palveluohjaus (Case Management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa A. Metteri (toim.), *Moniammatillisuus ja sosiaalityö* (s. 16–31). Sosiaalityöntekijäin liito ry.

Ala-Nikkola, M., & Valokivi, H. (1997). *Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä: loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaistapalveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä jaTampereella.* Stakesin raportteja 215.

Heikkilä, R., Laulainen, S., Noro, A., Kouvo, A-J., & Lammintakanen, J. (2024). Asiakasohjaajien itsearvioitu osaaminen asiakas- ja palveluohjauksessa. *Gerontologia,* 38(2),124-140. https://journal.fi/gerontologia/article/view/125599/92976

Ikäneuvo. (2018). *Loppuraportti Pirkanmaalle.* Tampereen kaupunki. https://docplayer.fi/142700464-Ikaneuvo-kokeiluhankkeen-tulokset-ikaneuvo-kotona-asumiseen-arvoa-neuvonnalla-ja-asiakasohjauksella-pirkanmaa.html

IPO. (2023). *Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla. Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa.* Tutkimussuunnitelma.

Laakso, A., & Lehtinen, R. (2014). *Tulevaisuutta tekemään – työpajatyöskentelyn metodiopas.* Hämeen ammattikorkeakoulu. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-784-681-3

Lorenz-Wende, A., Kiuru, H., & Valokivi, H. (8.5.2024). Sosiaalipalvelut murroksessa – pystyykö ikääntyneiden palveluohjaus vastaamaan ikäihmisten muuttuviin elämäntilanteisiin myös tulevaisuudessa? *GEREC Gerontologinen tutkimuskeskus.* https://www.gerec.fi/sosiaalipalvelut-murroksessa-pystyyko-ikaantyneiden-palveluohjaus-vastaamaan-ikaihmisten-muuttuviin-elamantilanteisiin-myos-tulevaisuudessa/

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#a8.7.2022-589

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (1.6.2023). *STM rahoittaa 12:ta sosiaalityönyliopistotasoista tutkimusta vuonna 2023.* https://stm.fi/-/stm-rahoittaa-12-ta-sosiaalityon-yliopistotasoista-tutkimusta-vuonna-2023

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. (2023). *Mitä palveluohjaus on?* https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/

Suominen, S., & Juntunen, M. (2021). *Mitä palveluohjaus on?* Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/dfB9oRpewIcY2vxAiDjZ0VUj8T/Mit%C3%A4%20palveluohjaus%20on.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2024). H*yvinvoinnin edistäminenasiakasohjauksessa.* https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp-/thl-n-kansalliset-projektit/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/hyvinvoinnin-edistaminen-asiakasohjauksessa

Valokivi, H., & Hirvonen, H. (2022). Asiakasturvallisuus vanhuspalveluissa. *JanusSosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, *30*(4), 376–391. https://doi.org/10.30668/janus.114433