

Ikääntyneiden palveluohjauksen työntekijöitä, esihenkilöitä ja asiakkaita haastattelemassa

9.12.2024

Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO) -hanketta toteutetaan vuosina 2024–2025. Ikääntyneiden palveluohjauksella (IPO) tarkoitetaan sosiaalityössä käytettävää työmenetelmää, jonka avulla ikääntyneille taataan turvallinen arki, riittävät ja oikea-aikaiset palvelut sekä asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet. Hanketta rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriö yliopistotasoisen sosiaalityön tutkimukseen tarkoitetulla valtionavustusrahoituksella (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023). Hanketta koordinoi Jyväskylän yliopisto ja vastuullisena tutkijana toimii professori Heli Valokivi. Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja Tampereen ammattikorkeakoulu ovat hankkeen osatoteuttajia.

IPO-hankeen keskeisenä tavoitteena on mallintaa tutkimuksessa syntynyttä tietoa sosiaalityön työmenetelmien kehittämiseen ikääntyneiden palveluohjauksessa (IPO, 2023). Tavoitteena on asiakasturvallinen palveluohjaus, joka turvaisi tukea tarvitseville tarkoituksenmukaista hoivaa (IPO, 2023). Ikääntyneiden sosiaalialan ohjauksen yhteydessä käytetään sekä asiakas- että palveluohjauksen käsitteitä. Hankkeessa ikääntyneiden ohjaus ymmärretään ensisijaisesti palveluohjaukseksi, joka on ikääntyneiden asiakkaiden sosiaalityön vuorovaikutuksellinen työmenetelmä (Kiuru ym., 2022, s. 227). Hyvinvointialueilla käytetään asiakasohjauksen käsitettä.

Tutkimuksessa selvitetään, miten ikääntyneen palveluohjaus rakentuu paikan ja tilan jäsennyksien kautta hyvinvointialueilla (IPO, 2023). Tutkimuksen pääkysymykseen haetaan vastauksia tarkentavien kysymysten avulla. Ikääntyvien palveluohjauksen nykytilan kartoitusta selvitetään ja pyritään vastaamaan, mitä

ikääntyneiden palveluohjauksella tavoitellaan, ja miten sitä toteutetaan erilaisissa institutionaalisissa paikoissa hyvinvointialueilla. Toiseksi ikääntyneiden palveluohjauksen teoreettisia jäsennyksiä selvitetään ja vastataan, miten ikääntyneiden palveluohjaus määrittyy paikan ja tilan teoreettisissa keskusteluissa. Kolmas tarkentava kysymys on, miten tutkimuksessa syntynyttä tietoa voidaan hyödyntää asiakasturvallisen palveluohjauksen kehittämisessä ja sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin vahvistamisessa hyvinvointialueilla.

Tutkimuskysymyksiin vastataan erilaisten aineistojen avulla; kirjallisuuskatsauksen, dokumenttiaineiston, haastatteluaineiston sekä työpajoissa kerättävän aineiston avulla (IPO, 2023). Tässä artikkelissa keskitytään haastatteluaineistoon, joka on kerätty kevään ja syksyn 2024 aikana. Haastattelut on tehty kolmella hyvinvointialueella, Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueilla. Aluksi kerrotaan palveluohjauksen ammattilaisten ja johdon fokusryhmähaastatteluiden toteuttamisesta. Tämän jälkeen kuvataan asiakkaiden yksilöhaastatteluiden keräämistä.

Ammattilaisten ja esihenkilöiden haastattelut

Tutkimushankkeen aineistoa on kerätty haastattelemalla palveluohjauksen ammattilaisia ja esihenkilöitä. Ammattilaisten haastattelut toteutettiin toukokuussa 2024. Haastatellut palveluohjauksen ammattilaiset toimivat asiakasohjaajina ja esihenkilöinä. Fokusryhmähaastattelu valittiin menetelmäksi, jotta saadaan kolmen eri hyvinvointialueen ammattilaiset ja esihenkilöt yhdessä keskustelemaan palveluohjauksen tavoitteista ja toteutuksesta. Fokusryhmähaastatteluiden pohjalta tutkitaan, miten palveluohjauksen asuin- ja palvelupaikkojen tilat sekä asiakasturvallisuus rakentuvat (IPO, 2023).

Ammattilaisten fokusryhmähaastattelut toteutettiin etänä Microsoft Teamsissa. Etähaastatteluiden toteuttaminen on yleistynyt koronapandemian myötä ja etänä toteuttavien haastatteluihin on luotu tutkimuseettiset seikat huomioivia toimintatapoja (Hautamäki, ym., 2021; Torrentina, 2020). Haastatteluja toteutettiin yhteensä kuusi, joista yhdessä oli esihenkilöitä ja viidessä ohjaustyötä tekeviä työntekijöitä. Fokusryhmähaastatteluihin osallistui yhteensä 25 ammattilaista.

SeAMKin tutkijat koordinoivat ja toteuttivat fokusryhmähaastattelut. Fokusryhmähaastattelun osallistumista varten lähetettiin kontaktihenkilöille Webropol linkit. Haastatteluihin tulevat saivat linkin kautta valita itselleen sopivan ajan useasta vaihtoehdosta. Tämän jälkeen haastatteluun tuleville lähetettiin tietoa hankkeesta ja siihen osallistumisesta. Suostumus haastatteluun pyydettiin suullisesti fokusryhmähaastattelun alussa ennen tallentamisen aloittamista. Haastateltavilla oli mahdollisuus haastattelusta kieltäytymiseen ennen varsinaisen fokusryhmähaastattelun aloittamista.

Ryhmien kokoonpano muodostui sen perusteella, minkä ajankohdan haastattelulle ammattilaiset ja esihenkilöt valitsivat. Kahteen haastatteluun osallistui ammattilaisia kahdelta hyvinvointialueelta ja neljään haastatteluun kolmelta hyvinvointialueelta. Haastatteluissa oli mukana viidestä seitsemään ammattilaista ja esihenkilöä. Yhdessä haastattelussa oli peruutusten vuoksi mukana kaksi ammattilaista.

Haastattelut tallennettiin Teamsissa. Käytännön haastattelutilanteessa hankkeen tutkijat keskustelivat fokusryhmähaastatteluun osallistuvien kanssa ennen nauhoittamisen aloittamista. Koska etänä haastateltavat eivät näe, milloin nauhoitus alkaa, kerrottiin heille etukäteen tallennuksen aloittamisesta (Hautamäki ym.,

2021, s. 50). Haastattelun alussa tuotiin esille myös salassapitovelvollisuus ja se, että osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelijoina toimi kaksi tutkijaa. He toimivat ryhmäkeskustelun vetäjän roolissa vuorotellen siten, että jokaisessa haastattelussa oli toinen tutkijoista vetovastuussa. Vetäjä esitti haastattelun kysymykset osallistujille ja ohjasi keskustelua eteenpäin (Valtonen, 2010).

Luottamuksen rakentaminen etätoiminnoissa saa erilaisen toimintatavan, kun fyysinen läsnäolo ja vuorovaikutus eivät tapahdu samassa tilassa (Hautamäki ym., 2021, s. 51). Haastateltavia pyydettiin laittamaan kamerat päälle, mutta kameroista huolimatta haastattelun aikana tutkija ei voi selkeästi näyttää eleillä ja ilmeillä suhtautumista haastateltavaan, asiaan tai tilanteeseen. Osa haastateltavista ei saanut yrityksistä huolimatta kameraa avattua. Haastattelijan on tuotava haastattelun kulkua esiin eleiden ja ilmeiden sijaan muilla keinoilla, että pitkään hiljaa ollut haastateltava voisi käyttää puheenvuoron. Tämä tekee etähaastattelusta monella tavalla menetelmällisesti erilaisen kuin samassa fyysisessä tilassa tapahtuvan kasvokkaisen haastattelun. Etähaastattelun kommunikaatio on siis hyvin erilaista verrattuna haastatteluun, jossa tutkija on läsnä samassa tilassa haastateltavien kanssa. Etähaastattelun eleiden ja ilmeiden vähäinen näkyvyys korostaa haastattelijan äänen ja väliintulon merkitystä (Hautamäki ym., 2021, s. 51). Toisaalta tauot puheessa voivat pitkittyä, kun haastateltavat odottavat uutta kysymystä tai toisten puheenvuorojen alkua.

Etäyhteyksin toteutettava ryhmähaastattelu eroaa verrattuna kasvotusten tapahtuvaan haastatteluun myös siinä, että haastattelijan voi olla vaikea erottaa eri puhujia toisistaan äänen perusteella (Hautamäki, ym., 2021, s. 52). Ryhmähaastattelut aloitettiin siten, että haastateltavat esittelivät itsensä ja kertoivat, missä he työskentelivät. Haastatteluihin osallistuvat saattoivat tuntea toisensa entuudestaan, sillä usea samalla hyvinvointialueella toimiva ammattilainen toimi samassa yksikössä tai teki muuten yhteistyötä. Osittain tuttujen ihmisten kanssa keskustelu lähtikin käyntiin helposti (Pietilä, 2017, s. 120).

Tutkijat seurasivat ja varmistivat, että jokainen haastatteluun osallistuva pääsi vastaamaan meneillään olevaan teemaan ja kysymykseen. Tämä teki haastattelusta yksi puheenvuoro kerrallaan etenevää. Päällekkäistä puhumista ja puheenvuoroista “kilpailua” esiintyi hyvin vähän.

Haastattelut kestivät yli tunnin ja niiden kesto oli yhteensä 8 tuntia 45 minuuttia. Haastatteluiden litteroinnin tuloksena on 125 sivua tekstiä (fontti Verdana, riviväli 1,15).

Aineiston analyysi on aloitettu ja analyysitapana sovelletaan narratiivista otetta (Elliot, 2005; Herman, 2009; Georgakopoulou, 2007).

Asiakkaiden haastattelut

Tietoa kerättiin myös ikääntyvien palveluohjauksen asiakkaita haastattelemalla. Yksilöhaastatteluista saatiin tietoa palveluohjauksen tiloista ja asiakasturvallisuuden kokemuksista (IPO, 2023; Valokivi & Hirvonen, 2022, s. 377). Kaikkien yksilöhaastatteluiden oli tarkoitus toteutua keväällä 2024, mutta asiakkaita ei kutsukirjeen avulla saatu tavoitettua kaikilta tutkimushankkeessa mukana olevilta hyvinvointialueella. Asiakkaiden tavoittamiseksi jatkettiin syksyllä 2024 yhteistyötä palveluohjauksen ammattilaisten sekä järjestöjen kanssa.

Haastateltavien asiakkaiden rekrytointi osoittautui vaikeaksi. Yksi haaste oli, että osalle ikääntyvien palveluohjauksen asiakkaista oli vaikea ymmärtää, mistä palveluohjauksessa on kyse. Monet olivat

epätietoisia siitä, olivatko he olleet palveluohjauksen asiakkaita. Osaltaan tähän vaikuttaa palveluohjauksen käsitteen epäselvyys, sillä hyvinvointialueiden palveluohjausta nimitetään myös asiakasohjaukseksi ja ohjausta tekevät työntekijät ovat asiakasohjaajia. Tämä asia tuli esille myös toteutuneissa haastatteluissa. Osa haastateltavista kertoi, että he eivät tienneet missä ja milloin he olivat palveluohjauksen piirissä. Toisille asia oli selvempi ja he kertoivat palveluohjaukseen liittyvästä kartoituksesta, kotikäynneistä ja yhteydenpidosta asiakasohjaajaan. Kaikille haastateltaville oli yhteistä sosiaali- ja terveyspalveluiden saamisen tärkeys elämäntilanteessa, jossa niille on suuri tarve.

Suurin osa haastatteluista toteutui keväällä ja kesällä 2024. Seitsemän yksilöhaastattelua saatiin toteutettua syksyllä 2024. Haastateltaviksi saatiin kolmen hyvinvointialueen asiakasohjauksen asiakkaita ja omaishoitajia. Yksilöhaastatteluita tehtiin kuudesta seitsemään yhdellä hyvinvointialueella. Yksilöhaastatteluja toteutettiin yhteensä 20. Haastattelijoina toimivat IPO-hankkeen tutkijat kolmella hyvinvointialueella. Haastattelupaikkoina olivat haastateltavien kodit yhtä lukuun ottamatta, joka toteutui koulutusorganisaation tiloissa. Haastateltavien kodit sijaitsivat kaupungin keskustassa, taajama-alueella ja maaseudulla. Haastattelun ajankohdasta sovittiin puhelimitse haastateltavien kanssa.

Yksilöhaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Haastatteluiden teemoina olivat: 1) elämäntilanne ja tulo palvelu-/asiakasohjaukseen, 2) ikääntyvien kokemukset ja odotukset palvelu-/asiakasohjauksesta, 3) palvelu-/asiakasohjauksen muutokset hyvinvointialueella, 4) palvelu-/asiakasohjauksen onnistumiset ja haasteet, 5) asiakasturvallisuus ja luottamus, 6) läheiset ja sosiaaliset verkostot sekä 7) tulevaisuuden näkymät. Lisäksi jokaiselta tiedusteltiin halukkuutta osallistua keväällä 2025 järjestettäviin työpajoihin.

Jokaisen haastattelun aluksi käytiin läpi tutkimuksen tavoite ja tarkoitus, sekä miten haastattelut tallennetaan, aineisto säilytetään sekä käsitellään. Jokainen haastateltava allekirjoitti kirjallisen suostumuksen. Haastattelijat pyrkivät omaamaan kuuntelevan asenteen ja luomaan haastattelutilanteisiin kertomista mahdollistavan ilmapiirin (Hyvärinen, 2017, s. 181). Haastattelut etenivät haastateltavien ehdoilla, haastattelija vain varmisti, että kaikki teemat tulivat käsitellyiksi. Haastattelut nauhoitettiin ja toimitettiin ulkopuoliselle taholle litteroitavaksi. Haastatteluiden analyysia ollaan aloittamassa. Aineiston analyysissa sovelletaan narratiivista otetta (Aaltonen & Leimumäki, 2010).

Lopuksi

Asiakkaiden, työntekijöiden ja esihenkilöiden haastatteluiden lopussa kerrottiin hankkeen etenemisestä ja mahdollisuudesta osallistua kevään 2025 työpajoihin. Osallistavia työpajoja järjestetään kolmella hyvinvointialueella etä- ja lähitapaamisina. Työpajojen suunnittelussa ja toteutuksessa ovat mukana alueilla toimivat sosiaalialan osaamiskeskukset, Pikassos, KOSKE ja SONet BOTNIA. Osallistavissa työpajoissa keskitytään yhteiskehittämisen periaatteiden mukaiseen dialogiseen ja vuorovaikutukselliseen ikääntyvien palveluohjauksen järjestämiseen ja työmenetelmien kehittämiseen (IPO, 2013).

Tiina Hautamäki
yliopettaja
SeAMK

Katja Valkama
yliopettaja
SeAMK

Tämä artikkeli on kirjoitettu Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO) -hankkeessa. Hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö sosiaalityön yliopistotasoisen tutkimuksen valtionavustuksella.

Lähteet

Aaltonen, T. & Leimumäki, A, (2017). Kokemus ja kerronnalisuus – kaksi luentaa. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.). *Tutkimushaastattelun käsikirja.* Vastapaino. Ss. 119–152.

Elliott, J. (2005). *Using Narrative in Social Research. Qualitative and Quantitative Approaches.* SAGE.

Georgakopoulou, A. (2007). *Small Stories, Interaction and Identities* (Vol. 00008). John Benjamins Publishing Co.

Herman, D. (2009). *Basic elements of narrative.* Wiley-Blackwell.

Hautamäki, T., Kinossalo, M., & Jousmäki, H. (2021). Tutkimuskentälle pääsy ja aineistonkeruu poikkeustilanteessa – kasvokkaisista kohtaamisista etävuorovaikutukseen. Teoksessa: M. Salminen-Tuomaala, K. Valkama, & S. Saarikoski (toim.), *Luovat, kestävät ja innovatiiviset opetus- ja kehittämismenetelmät ja -ratkaisut sosiaali- ja terveysalalla* (s. 43–57). (Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 164). Seinäjoen ammattikorkeakoulu. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021082544134

Hyvärinen, M. (2017). Kertomushaastattelu. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.). *Tutkimushaastattelun käsikirja.* Vastapaino. Ss. 90–118.

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

Kiuru, H., Niemi, M. & Valokivi, H. (2022). Ikäihmisten palveluohjauksen paikat ja tila. Teoksessa: K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen (toim.). *Puheenvuoroja palveluohjauksesta*. Suomen palveluohjausyhdistys, SPO ry. Profami Oy. Ss. 227–236.

Pietilä, I. (2017). Ryhmäkeskustelu. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Vastapaino. Ss. 212–241.

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

Torrentina, M. C. (2020). Online data collection as adaptation in conducting quantitative and qualitative research during the COVID-19 pandemic. *European journal of education studies 7*(11). https://oapub.org/edu/index.php/ejes/article/view/3336/5972

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

Valtonen, A. (2010). Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa: J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.). *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus.* Vastapaino. Ss. 223-241.