

IPO-hankkeen politiikkasuositukset

5.3.2026

IPO-hanke

Vuoden 2024 alussa käynnistynyt Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO) -hanke tuli päätökseen vuoden 2025 lopussa. Ikääntyneiden palveluohjauksella (IPO) viitattiin tässä tutkimushankkeessa sosiaalityössä käytettävään työmenetelmään, jonka avulla ikääntyneille taataan turvallinen arki, riittävät ja oikea-aikaiset palvelut sekä asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet. IPO-hankeen keskeisenä tavoitteena oli tuottaa tietoa ikääntyneiden palveluohjauksesta sekä kehittää sitä yhdessä eri toimijoiden kanssa (IPO, 2023). Hankkeen rahoitus tuli Sosiaali- ja terveysministeriön yliopistotasoisen sosiaalityön tutkimukseen tarkoitetusta valtionavustusrahoituksesta (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023). Hanketta toteutettiin kolmella hyvinvointialueella, Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueilla. Hanketta koordinoi Jyväskylän yliopisto ja hankekumppaneina olivat Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja Tampereen ammattikorkeakoulu.

Tutkimushankkeen aineistot

Tutkimushankkeessa kerättiin tietoa erilaista aineistoista, joita kerättiin monin eri tavoin. Hankkeen aluksi tehtiin kattava kirjallisuuskatsaus (Kiuru, Lorenz-Wende, & Valokivi, arvioitavana). Haastatteluaineisto kerättiin haastattelemalla asiakkaita, ammattilaisia sekä esihenkilöitä (Hautamäki & Valkama, 2024). Ammattilaisten ja esihenkilöiden fokusryhmähaastattelut toteutettiin toukokuussa 2024 Teamsin välityksellä. Fokusryhmähaastattelu valittiin menetelmäksi, jotta saatiin kolmen eri hyvinvointialueen ammattilaiset ja

esihenkilöt yhdessä keskustelemaan palvelu- ja asiakasohjauksen tavoitteista ja toteutuksesta. Fokusryhmiin osallistui yhteensä 28 ammattilaista. Asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä kerättiin yksilöhaastatteluiden avulla vuoden 2024 aikana. Asiakkaiden yksilöhaastatteluja toteutettiin yhteensä 20.

Kokemuksellisen tiedon lisäksi hankkeessa tarkasteltiin dokumenttiaineistoa, joka kerättiin kevään 2024 aikana kaikilta kolmelta hyvinvointialueelta. Hyvinvointialueiden nettisivuilta haettiin ikääntyneiden palveluohjauksen kannalta kaikki relevanteilta vaikuttavat dokumentit (IPO, 2023). Lisäksi etsittiin ikääntyneiden palveluohjausta kansallisella tasolla ohjaavat ja säätelevät asiakirjat. Hankkeen alkuvaiheessa jokaisella kolmella hyvinvointialueella haastateltiin palveluohjauksen johtoa, jonka yhteydessä tutkijat pyysivät kaikki palveluohjausta ohjaavat dokumentit, myös sellaiset, joita ei julkisilla sivuilla ollut saatavilla.

Hankkeen viimeisessä vaiheessa järjestettiin vuonna 2025 asiakkaiden ja ammattilaisten työpajoja yhteensä kuusi kappaletta. Työpajoissa palveluohjauksen prosessia käsiteltiin kahden ennalta laaditun esimerkkitapausten avulla. Tapaukset kuvasivat kahden ikääntyneen asiakkaan erilaisia tilanteita ja ne oli laadittu aikaisempien tutkimustulosten perusteella (haastattelut ja dokumenttiaineistot) (IPO, 2023; Laakso & Lehtinen, 2014).

Tutkimustuloksiin perustuvat politiikkasuositukset

Ikääntyneiden palveluohjaus on hyvinvointialueiden keskeinen tehtävä, jonka tarkoituksena on varmistaa oikea-aikaiset, yksilölliset ja tarkoituksenmukaiset palvelut muuttuvissa elämäntilanteissa. Tutkimus osoittaa kuitenkin, että palveluohjaus toteutuu eri alueilla ja toimintaympäristöissä vaihtelevasti, ja niin rakenteissa kuin käytännön työssä on selkeitä kehittämistarpeita (Sinkkonen ym., 2026). Palveluohjaus toimii hyvinvointialueilla tärkeänä asiakasrajapintana, joka edellyttää selkeitä rakenteita, riittäviä resursseja sekä kokonaisvaltaista arviointia ja aktiivista seurantaa. Vaikka palveluohjaus on usein näkymätöntä työtä, sen merkitys ikääntyneiden hyvinvoinnille, turvallisuudelle ja yhdenvertaisille palveluille on olennainen.

Palveluohjaajan työssä harkinnalla on suuri merkitys (Valkama ym., 2025). Työntekijä käyttää harkintaa päivittäin, mutta taloudellinen tiukka tilanne sekä palveluntarpeenarviointikriteerien tiukentuminen asettaa palveluohjaajan puun ja kuoren väliin; asiakkaalla on selkeitä turvattomuutta aiheuttavia tekijöitä arjessaan, mutta varsinaiset kriteerit eivät vielä täyty. Tällöin työntekijä joutuu pohtimaan, miten hän ratkaisee ristiriitaisen tilanteen, jotta voisi toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.

IPO-hankkeen politiikkasuositukset (Valokivi ym., 2025) tähtäävät palveluohjauksen vahvistamiseen siten, että sekä ammattilaisten työn edellytykset että asiakkaiden oikeudet ja palvelukokemukset paranevat. Ensinnäkin ikääntyneiden palveluohjausta tulee vahvistaa varmistamalla palveluihin pääsy matalalla kynnyksellä ja selkeyttämällä yhteydenottotapoja. Palveluohjauksen on oltava helposti saavutettavaa, ja asiakkaalle tulee nimetä oma työntekijä jatkuvuuden turvaamiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa on yhdistettävä mittarit ja asiakkaan oma kokemus sekä varmistettava arvioinnin kokonaisvaltaisuus ja asiakkaan osallisuus. Vaikuttava palveluohjaus edellyttää riittäviä henkilöstö- ja palveluresursseja sekä ammatillisen harkinnan mahdollistamista myös talouspaineiden alla. Säännöllinen seuranta ehkäisee

tilanteiden kriisiytymistä ja tukee asiakkaan toimintakykyä. Palveluohjausprosessi tulee päättää suunnitelmallisesti, asiakkaan tilanne huomioiden ja palveluketjujen katkeamattomuus varmistamalla.

Yhteenvetona voidaan todeta, että palveluohjaus on keskeinen osa hyvinvointialueiden järjestämisvastuuta. Palveluohjauksen vahvistaminen ja kehittäminen edistää ikääntyneiden hyvinvointia, turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Tiina Hautamäki
Yliopettaja
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Katja Valkama
Tutkijayliopettaja
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Lähteet

Hautamäki, T., & Valkama, K. (9.12.2024). Ikääntyneiden palveluohjauksen työntekijöitä, esihenkilöitä ja asiakkaita haastattelemassa. *@SEAMK-verkkolehti.* https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20241209100371.

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

Kiuru, H., Lorenz-Wende, A., Valokivi, H. (Arvioitavana). Placing the case management of older adults – a scoping review" Gerontological Social Work. Lähetetty tammikuussa 2026 arvioitavaksi.

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

Sinkkonen; M., Lorenz-Wende, A., Valkama, K., & Valokivi, H. (2026). Ikääntyneiden palveluohjausta jäljittämässä hyvinvointialueilla. *Hallinnon Tutkimus 45*(1). https://doi.org/10.37450/ht.164176

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

Valkama, K., Hautamäki, T., Vasara, P., Sinkkonen, M., & Valokivi, H. (2025). Eettinen ristiriita ikääntyneiden asiakasohjaajien kokemana kolmella hyvinvointialueella – ammattilainen puun ja kuoren välissä. Teoksessa: E. Varamäki, S. Uusimäki, S. Päällysaho & M. Karvonen (toim.). *SEAMK-SAMK-CENTRIA Tutkimusfoorumi.* Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 44, 990–1003. https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2025052855385.

Valokivi, H., Hautamäki, T., Kiuru, H., Lorenz-Wende, A., Sinkkonen, M., Valkama, K., & Vasara, P. (2025). Asiakasturvallinen ja vaikuttava ikääntyneiden palveluohjaus. https://jyx.jyu.fi/jyx/Record/jyx_123456789_107528