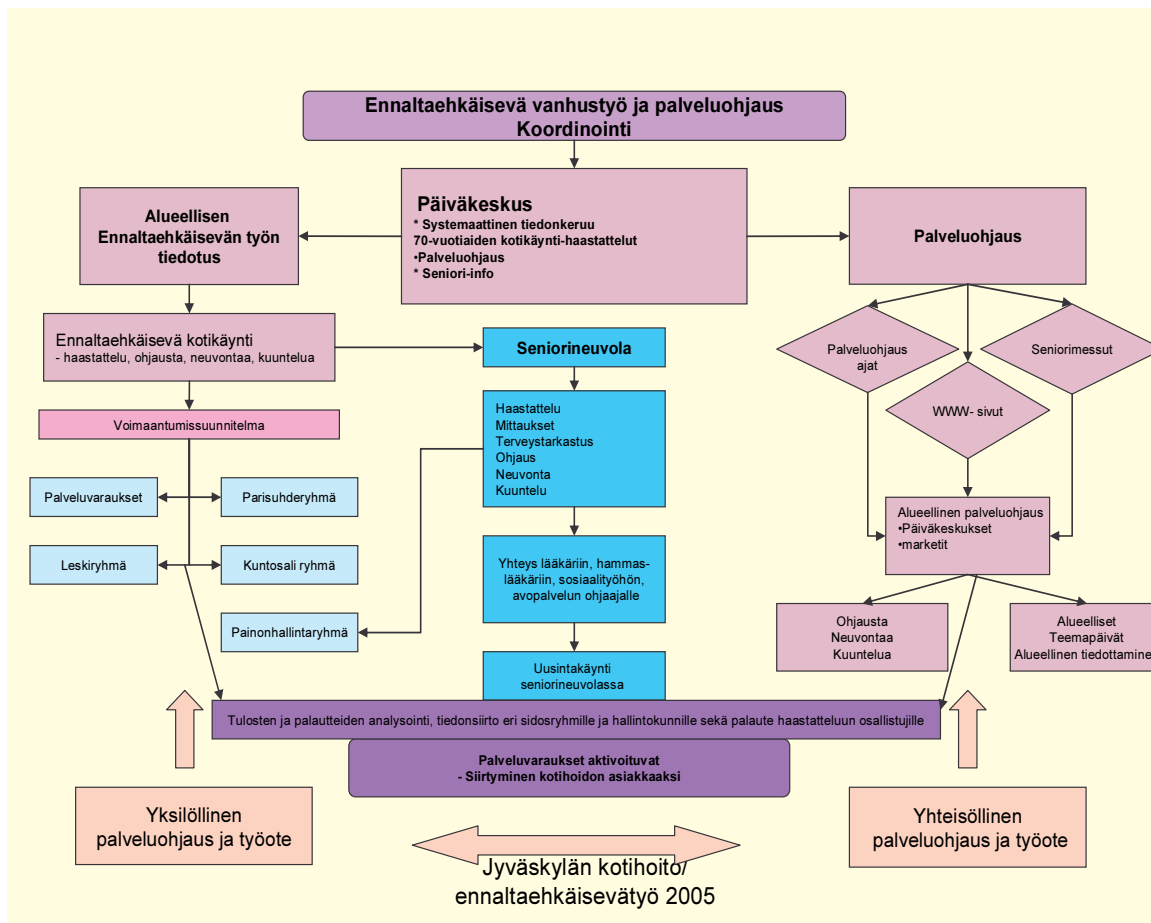


# ENNALTAEHKÄISEVÄT KOTIKÄYNNIT JA PALVELUOHJAUS - HYVÄ KÄYTÄNTÖ

## 1.1 Hyvä käytäntö on palvelukokonaisuus

Hyvä käytäntö on ennaltaehkäisevän vanhustyön ja palveluohjauksen uusi palvelukokonaisuus, joka on tuotettu vuosina 2003 - 2004 olleen Ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaus-hankkeen yhteydessä. Hanke toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksen ja sosiaalialan koulutusohjelman kanssa.

Oheisessa kuviossa 1 on kuvattu hankkeen aikana rakennettu palvelukokonaisuus, joka kattaa uudet senioreita koskevan ennaltaehkäisevän työn ja palveluohjauksen palvelutuotteet sekä toiminnan uudelleenorganisoinnin.



**Kuvio 1.** Uusi toimintamalli ja palvelutuotteet ennaltaehkäisevään työhön ja palveluohjaukseen Jyväskylässä

Hankkeessa rakennettu ja testattu palvelutuote kokoaa yhteen uudenlaista ideologiaa ja toimintatapoja koskien ehkäisevää työtettä ja palveluohjausta.

- 1) Palvelutuote ja -malli on jäsentänyt uudelleen ennaltaehkäisevän työn ja palveluohjauksen toimintatapoja sekä periaatteita seniorin arkea vahvistavana työtapana
- 2) Palvelutuotteessa ja -mallissa on tuotettu uudenlaisia palveluita ehkäisevään työhön: palveluvaraukset, toimintaryhmät, seniorikortti, WWW-pohjainen seniori-info, palveluohjaus jalkautettuna lähelle kansalaisia, esimerkkinä ostoskeskukset
- 3) Palvelutuotteessa ja -mallissa on yhdistetty systemaattinen tiedonkeruu ja palautejärjestelmä, senioreita ja palveluita koskeva yhteisötason julkisuustyö sekä henkilökohtainen palveluohjaus, jolloin on mahdollista tuottaa arviointitietoa ehkäisevästä työtetästä
- 4) Palvelutuote ja -malli on rakennettu sosiaalipalvelutyötä jäsentävän teorian ja ideologian pohjalta. Tällöin lähtökohtana ovat olleet yhteiskunta- ja sosiaalitieteet, erityisesti sosiaaligerontologia ja sosiaalityö. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että palvelutuote on rakennettu avopalvelun (kotihoidon) osaksi, jolloin se löytää hyvin perustellun paikan sosiaali- ja terveystieteiden kokonaisuudessa. Malli ottaa huomioon moniammatillisen työotteen ja palveluiden monituottajuuden. Tämä puolestaan edellyttää hyvää palvelujen koordinoitua. Samalla malli paikantaa sosiaalialan osaamisen (gerontologisen sosiaalityön/sosiaalipalvelutyön) osaksi ennaltaehkäisevää työtä ja palveluohjausta.
- 5) Palvelutuotteen avulla on saatu jyvaskyläläisiltä 70 -vuotiailta tietoa ja palautetta systemaattisesti toiminnan kehittämisen ohjaamiseksi. Saatu tieto kootaan vuosittain toimintokohtaisesti ja ohjataan kyseisille tahoille toimenpiteitä varten. Toimenpiteiden ja strategiaohjelman toteutumista seuraamaan on nimetty neuvottelukunta, joka kokoontuu kaksi kertaa vuodessa lisäksi toteutumista seuraa eläkeläisneuvosto ja eläkeläisjärjestöt.

Palvelutuote on mittava ja se kattaa kotihoidon lisäksi monia verkostokumppaneita, esimerkiksi asuntotoimen, kaupunkisuunnittelun, yksityiset ja kaupalliset palvelut, seurakunnan, kulttuuritoimen, ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden maksullisen palvelutoiminnan

## 1.2 Palvelutuotteen rakenne ja prosessi

Kuviossa 1 on kuvattu palvelutuotteen rakenne prosessikaaviona. Ennaltaehkäisevä työ alkaa kaikille 70- vuotta täyttäneille senioreille tehtävänä kotikäyntinä, missä täytetään kotikäyntilomake, jonka yhteydessä on mahdollista saada yksilöllistä palveluohjausta. Kotikäynnin tekee koulutettu päiväkeskusohjaaja. Lomakkeen pohjalta saattaa aktivoitua monia palveluja tai palvelutarpeet jäävät palveluvarauksiksi, joihin varaudutaan. Yksilöllisen palveluohjauksen lisäksi palveluista tiedotetaan sähköisesti (Seniori-info), alueellisesti tiedottamisina päiväkeskuksissa sekä palveluohjauspäivinä päiväkeskuksissa sekä sovitusti infopisteissä, esimerkiksi ostoskeskukset. Infopisteet tarjoavat uudenlaisen tavan tehdä etsivää työtä.

Ennaltaehkäisevät kotikäynnit voimaannuttavat ja rikastavat seniorin arkea toiminnallisissa ryhmissä (parisuhderyhmät, leskiryhvät ja muu ryhmämuotoinen ja yksilökohtainen päiväkeskustoiminta) terveydenhoitoon liittyvissä kysymyksissä (senorineuvolat). Uusi palvelutuote sisältää uusina työmenetelminä uudenlaisia ryhmätoimintoja, etsivää työtä, moniammatillista työtä sekä yhteisöön suuntautuvaa julkisuus- ja vaikuttamistyötä.

Kuviossa kuvattu toiminta edellyttää koordinaattorin ja palveluohjaushenkilöstön sekä henkilöstön, joka huolehtii palveluvarauksista, kotikäynneistä tuotetun tiedon analysoinnista ja palautteiden ohjauksesta eri toimintoihin.

### 1.3 Tietoperusta ja arviointi palvelutuotteen kehittämisen tukena

Palvelutuotteen takana on pitkä kehittämistyö, joka tarkoittaa strategiatyötä sekä käytäntöpainotteista kehittämistyötä.

Ennaltaehkäisevään työhön ja palveluohjaukseen kehitettiin oma jyvaskyläläinen toimintatapa, jota testattiin hankkeen aikana. Palveluohjauksen käsitettä laajennettiin yksilöllisen palveluohjauksen lisäksi ennakoivan ja yhteisöllisen palveluohjauksen suuntaan. Palveluohjauksen ja ehkäisevän työn toimintakäytäntöjä kehitettiin suhteessa jo tutkittuun tietoon. Samalla ennakkoluulottomasti otettiin käyttöön uudenlaisia näkökulmia, esimerkiksi ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työtapa.

Palvelutuotteen rakentamiseen on liitetty arviointi ja käytäntöpainotteinen toimintatutkimus. **Käytäntöpainotteinen tutkimus** tarkoittaa tässä yhteydessä tapaa, missä hankkeessa kerätyn arviointitiedon ja jo tutkitun tiedon vuoropuheluna jalostetaan toimintakäytäntöjä. Palvelutuotteen kehittämishankkeen aikana toteutettiin hanketta koskeva prosessiarviointi sekä kotikäyntien yhteydessä asiakkailta pyydetty arviointi. Samoin hankkeeseen osallistuvat tahot suorittivat hankearvioinnin, joka koski heidän rooliaan hankkeen aikana. Lisäksi jokaisesta erillisestä koulutus- ja valmennusosiota kerättiin palaute. Kotikäynneiltä kerättiin mittava aineisto, joka koski seniorin arjen kokonaisuutta. Näin ollen hankkeen aikana kerättiin monen tasoista arviointitietoa, jota käsiteltiin hankkeen aikana suunnitteluryhmässä ja johtoryhmässä. Tämä arviointitieto puolestaan suuntasi hanketta ja siinä rakentuvia uusia palvelutuotteita, esimerkiksi kotikäyntilomakkeita kehitettiin, samoin uusia toimintaryhmiä ja seniorineuvolatoiminta perustettiin arviointitulosten pohjalta.

Palvelutuotteen kehittämistyön takana on myös pitkä **strategiatyö**. Jyväskylässä vuosina 2001 - 2002 laadittu vanhuspoliittinen strategia työstettiin laaja-alaisena yhteistyönä eri sidosryhmien, hallinnonalojen ja toimijoiden kanssa. Strategiset linjaukset työstettiin neljässä työryhmässä, joihin osallistui noin 100 jyvaskyläläistä eri tahojen edustajaa aina palvelun käyttäjistä eri hallinnonalojen johtajiin. Yhteisiksi tavoitteiksi asetettiin, että jyvaskyläläisillä on mahdollisuus ikääntyä vireänä ja hyväkuntoisina, yhteiskunnassa arvostettuina yksilöinä. Kaikissa toimissa noudatetaan ennaltaehkäisyn, kuntouttavan työotteen, yhteistyön ja tiedottamisen periaatetta. Ennaltaehkäisevän työn ja palveluohjauksen merkitys

korostui strategian ensisijaisissa linjauksissa ja hanke mahdollisti toimintamallin testaamisen, arvioinnin ja kehittämisen osana kotihoidon toimintaa.

#### 1.4 Palvelutuotteen osat, jotka ovat siirrettävissä

Hanke tuotti palvelumallin ja toimivan tuotteen ennaltaehkäisevään seniori- ja vanhus-työhön.

- Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus: Tehtävään koulutettu palveluohjaaja toteuttaa ehkäisevät kotikäynnit ja haastattelee alueensa 70-vuotiaat vuosittain. Haastattelussa kartoitetaan ensisijaisesti arjen voimavaroja, ei niinkään ongelmia ja vajavaisuuksia. Kotikäynti on kannustava interventio ja sen yhteydessä annetaan tietoja eri palveluista. Kotikäyntityön lomakkeet ja toimintatapa on siirrettävissä. Tämä edellyttää kotikäyntejä tekevän henkilöstön valmennusta ja koulutusta sekä toiminnan koordinoitua.
- Arkea tukeva toiminta: hankkeen aikana on perustettu mm. parisuhderyhmä ja leskiryhmä yhteistyössä kaupunkiseurakunnan kanssa ja seniori kuntoryhmän Jyväskylän ammattikorkeakoulun Fysi -pisteessä. Toimintatavat ovat siirrettävissä, olennaista on, että toimintaryhmät ovat suunniteltu senioreiden tarpeiden ja kunnan palvelurakenteen pohjalta.
- Palveluvaraukset ja palvelujen ennakointi: Kotikäyntien haastatteluaineiston perusteella voidaan ennakoida aluekohtaista palvelujen tarvetta. Vanhuspalveluissa pystytään paremmin varautumaan siihen, millä aikavälillä seniorit tarvitsevat apua esimerkiksi kodinmuutostöissä tai omien voimavarojensa tukemisessa. Palveluvaraus-ajattelu on siirrettävissä. Se edellyttää kuntakohtaista sovellettuutta ja riittävää yhteisymmärrystä palveluiden tuottajien kesken.
- Seniori-info: hankkeen aikana rakennettiin Jyväskylän kaupungin nettisivuille verkkopalvelu Seniori-info (<http://www.jyvaskyla.fi/sotepa/seniori-info/index.shtml>). Se on tietopankki ikääntyville, heidän läheisilleen ja ammattilaisille. Seniori-infoon on koottu julkiset ja kolmannen sektorin palvelun tuottajat ja sitä voivat käyttää tiedottamiskanavana myös yksityiset palvelun tuottajat. Seniori-infon idea ja toimintaperiaatteet ovat siirrettävissä. Tämä kuitenkin edellyttää kuntakohtaista suunnittelua, palvelujen tuottajien valintaa ja seniori-infon sovittamista osaksi muita palveluita.
- Palveluohjauspäivät; Kaupungin päiväkeskuksissa (14), Kuokkalan yhteispalvelutilassa ja Keltinmäen keitaassa on toteutettu palveluohjausta vuoden 2004 kevästä lähtien. Vuoden 2005 alusta alkaen palveluohjausta aloitettiin myös tavarataloissa Jyväskylän Sokoksella, Seppälän Prismassa ja Keljon Citymarketissa. Palveluohjauskäytännöt ovat siirrettävissä. Olennaista on miettiä, miten palveluohjaus tavoittaa seniorit ja millaista julkisuustyötä ko. toiminnalla tavoitellaan.

### 1.4.1 Palvelutuotteen ja toimintamallin toimivuuden lisäedellytyksiä

Mallin eri osien siirrettävyyden yleisedellytys on riittävän yhteisen tahtotilan/strategian rakentaminen seniori- ja vanhustyöhön. Tämä mahdollistaa ja helpottaa hallinto- ja toimijarajat ylittävän toiminnan. Myös palvelutuotteen taustalla olevia ideologisia valintoja voi kokeilla muissa kunnissa. Tämä kuitenkin edellyttää eri toimijoiden kouluttamista ja valmentamista kotikäyntityöhön, ennakoivaan ja voimaannuttavaan työöteeseen. Samoin palvelutuotteen kehittämisen tueksi tarvitaan tavoitteellista projektimaista toimintaa ja eri tahojen riittävää sitoutumista.

Palvelutuote edellyttää monia strategisia linjauksia ja periaatteita, jotka koskevat

- hallinnollista ja taloudellista panostamista ja kehittämismyönteisyyttä johdon taholta
- ikäihmisen toiveiden ja odotusten huomioimista palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa
- ideologista ja koulutuksellista panostamista voimavarakeskeisen työtteen käytössä kotikäyntityössä ja palveluohjauksessa
- toiminnan jatkuvaa koordinointi ja edelleen kehittämistä (koordinaattori)
- jatkuvaa palautejärjestelmää ja palveluvarauksien aktivointia (päiväkeskusohjaajat, koordinaattori ja avopalveluiden esimiehet)
- uusien palvelutuotteiden kehittämistä kumppaneiden kanssa, uusimpana hankkeena seniorineuvola toiminnan sisällön kehittäminen osaksi ennaltaehkäisevää työtä
- kotihoidossa tapahtuvaa tiimityötä ja tehtävien uudelleenorganisointi
- kehittämistyön osaamista: käytännön substanssiosaamista, projektityön osaamista ja palvelutuotteiden kehittämiseen liittyvää tutkimus- ja kouluttamisosaamista
- innostuneita tekijöitä ja yleistä kehitysmuönteisyyttä

## 2 PALVELUTUOTTEEN KEHITTÄMISPROSESSI

*Mitä ennaltaehkäisevä seniori- ja vanhustyö on ja voi olla?*

*Mitä voimaannuttava työote tarkoittaa palveluohjauksena ja ennaltaehkäisevänä kotikäyntityönä?*

*Miten vanhuspoliittinen strategia, projektimainen kehittämistyö ja tutkimus kohtaavat vanhuspalveluitten kehittämisessä?*

Näitä kysymyksiä oli pohdittu Jyväskylän kaupungin kotipalvelussa, Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen vanhustyön työryhmässä. Nämä tahot yhdessä kirjoittivat hankehakemuksen. Samalla hakemukseen saatiin näkyviin käytäntöpainotteinen tutkimus- ja kehittämistyö, teorian ja käytännön vuoropuhelun mahdollisuus. Eri osapuolilla oli omia intressejä, joista löydettiin yhteisymmärrys: Sosiaalialan koulutusohjelman ja sosiaalialan osaamiskeskuksen kiinnostuksen kohteina oli sosiaalisen esiinnostaminen seniori- ja vanhustyössä ja Jyväskylän kaupungin kiinnostuksen kohteena puolestaan oli uudenlaisen palvelukokonai-

suuden rakentaminen. Hankkeen lopulliseksi nimeksi päätettiin, "Vanhusten ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaus Jyvässeudulla". Rahoitus haettiin STM:stä ja hanke käynnistyi maaliskuussa 2003.

Kehittämishankkeen tavoitteet vahvistuivat seuraavasti:

- 1) luoda periaatteita ja toimintakäytäntöjä Jyvässeudulla toteutettavalle ennaltaehkäisevälle vanhustyölle,
- 2) toteuttaa ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä siten, että ne tuottavat mahdollisimman paljon ennakoitietoa sekä ikääntyville itselleen että palvelujärjestelmälle,
- 3) löytää ikääntyville henkilöille sopiva tapa järjestää palveluohjaus ja tutkia, sopisiko palveluohjaajan työ osaksi päiväkeskusohjaajien toimenkuvaa,
- 4) rohkaista ikääntyviä toimimaan aktiivisesti ja luoda siihen mahdollisuuksia tarjoamalla heidän tarvitsemaansa tietoa, tukea ja toimintaa sekä
- 5) tutkia ja arvioida vanhustenhuollon ennaltaehkäisevän työn merkitystä ja toimituutta sekä toiminnan laajentamista sekä jatkohankkeiden tarpeellisuutta.

## 2.1 Kehittämisen prosessin vaiheet ja kehittämistyön arki

# Projekti 2003

2003 Huhtikuu	2003 Touko-kesäkuu		2003 Kesä-syyskuu
Suunnittelu *Työvälineet *Ohjausryhmä *Yhteistyön aloitus seutukuntiin *Koulutuksen suunnittelu	Koulutus ja yhteistyö *Palveluohjauskoulutus Jkl ja seutukunnat *Jkl:n maalaiskunnan kehityshanke *Yhteistyö AMK:n kanssa *Seminaari: Ennaltaehkäisevä seniori- ja vanhustyö *Seniori-infon valmistelu		Ennaltaehkäisevät kotikäynnit *Laajavuori - Kortepohja *Lohikoski *Könniö - Kypärämäki
2003 Elokuu	2003 Syys-lokakuu	2003 Marraskuu	2003 Joulukuu
Projektin selonteko lääninhallitukselle Ennaltaehkäisevät kotikäynnit	Tiedonkeruu *Analyysit Projektin jatkosuunnitelma Päiväkeskuksien työkokous Jkl ja Jkl mlk Ennaltaehkäisevät kotikäynnit Seniori-infon kokoaminen	Kotikäyntityö, ohjeistus ja lomake Analyysit Seniori-infon kokoaminen	Seniori-infon koulutus Alueinfojen suunnittelu Analyysit

# Projekti 2004

2004	2004	2004	2004
Tammikuu	Helmi-kuu	Maaliskuu	Huhtikuu
Seniori-info käyttöön Alueinfot Atk-koulutus Seminaari	Ennaltaehkäisevät kotikäynnit Jyväskylässä Seutukunnallinen työkokous päiväkeskusohjaajille Palveluohjaustoiminnan tunnetuksi tekeminen	Ennaltaehkäisevät kotikäynnit jatkuvat Palveluohjauksen tunnetuksi tekeminen	Palveluohjauksesta tiedotetaan Alueellinen palveluohjaustoiminta alkaa Ennaltaehkäisevät kotikäynnit jatkuvat Seniori-messut
2004	2004	2004	2004
Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu
Alueellinen palveluohjaustoiminta jatkuvat Ennaltaehkäisevät kotikäynnit jatkuvat	Ennaltaehkäisevät kotikäynnit jatkuvat Väliraportin kirjoittaminen	Ennaltaehkäisevät kotikäynnit jatkuvat Alueellinen palveluohjaustoiminta	Alueellinen palveluohjaustoiminta Väliraportti läänille Raportointi
2004	2004	2004	2004
Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
Alueellinen palveluohjaustoiminta Toiminnan arviointia Raportointi	Alueellinen palveluohjaustoiminta Toiminnan arviointia Tulosten esittely vanhusten viikolla alueellisesti Raportointi	Toiminnan arviointia Jatkosuunnitelmia Alueellinen palveluohjaustoiminta Raportointi	Päättöseminaari Tulosten esittely Alueellinen palveluohjaustoiminta Alueellinen palveluohjausmalli Ennaltaehkäisevät kotikäynnit v 2005 Projektin selvitys läänille

## Kuviot 2 ja 3. Hankkeen vaiheet vuosina 2003 ja 2004

Kehittämistyössä tapahtui monia asioita yhtä aikaa: rakennettiin uusia lomakkeita, joita testattiin ja otettiin käyttöön, samalla alkoivat henkilöstön koulutukset ja julkisuustyö. Tämä monikerroksinen ja päällekkäinen toiminta edellytti hyvää organisointikykyä, tiivistä keskustelua eri tahojen kesken sekä aktiivista innostavaa kehittämistöötä.

Myös uusi ideologinen näkökanta, voimaannuttava työote, edellytti uudenlaista asennoitumista, koulutusta ja hanketyöntekijän aktiivista otetta: yhä uudelleen hanketyöntekijä kertoi eri tahoille siitä, mitä voimaannuttava työote on ja miksi on hyvä puhua seniorista, elämäkonnaisuudesta, voimavaroista ja tuen tarpeista.

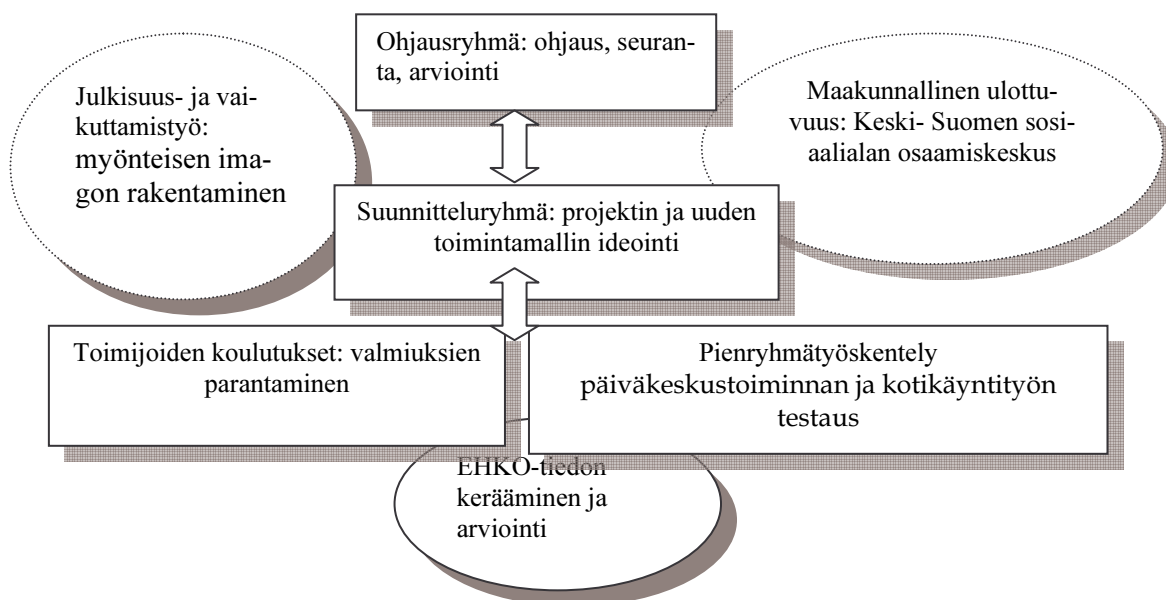
Kehittämistyö on myös haastavaa: uuden oppiminen edellyttää positiivista muutostyötä, valmentavaa otetta. Tätä varten kehittämishankkeessa oli koulutusosioita, joista vastasi ammattikorkeakoulu. Koulutuksessa käsiteltiin palveluohjausta, voimaannuttavaa työtappaa, kotikäyntityön periaatteita ja voimaantumissuunnitelman tekoa. Koulutuksessa myös mietittiin uudenlaista imagoa palveluohjaukseen ja ennaltaehkäiseviin kotikäynteihin. Samalla pyrittiin vahvistamaan työntekijöitten ammatti-identiteettiä. Koulutusten jälkeen suunnitteluryhmä arvioi koulutuspalautteita ja mietti tapoja ohjata muutostyötä kentällä.

## 2.2 Onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä

Hankkeelle perustettiin ohjausryhmä, jonka tehtävänä oli tukea projektityöntekijää, hankkeen tavoitteiden toteutumisen seuranta, budjetin seuranta, arviointia ja ohjausta sekä suunnitella hankkeen laajentamista. Ohjausryhmä koottiin siten, että siinä oli edustettuina sekä hallinnollista asiantuntemusta että seniori- ja vanhustyön substanssiosaamiseen liittyvää asiantuntemusta työelämästä, yliopistolta, ja ammattikorkeakoulusta. Ohjausryhmän lisäksi hankkeessa käytettiin hankkeen sisällön ohjauksen ja uusien palvelutuotteiden kehittämisessä apuna suunnitteluryhmää.

**Hankkeen onnistumiseen** vaikutti napakka ohjausryhmätoiminta ja ohjausryhmän aito vaikutusmahdollisuus palveluiden kehittämisessä. Kehittämistyötä edisti selkeä työnjako ohjausryhmän ja suunnitteluryhmän kesken sekä suunnitteluryhmän sisällä. Suunnitteluryhmässä oli mietitty selkeä **roolijako: kukin tekee sitä, missä on parhaimmillaan ja kehittämistyötä tehdään yhteisen jatkuvan keskustelun ja ideoinnin kautta**. Tämä onnistui myös siksi, että hankkeen alussa tarpeeksi kauan tarkennettiin ideologisia periaatteita ja linjauksia, jotka oli hankehakemukseen kirjoitettu. Samalla sovittiin siitä, että hankkeessa on riittävästi kriittistä, tieteellistä ja arvioivaa otetta. Suunnitteluryhmä oli pieni työrykänen, johon oli koottu projektityöntekijän lisäksi kaksi ammattikorkeakoulun edustajaa, joiden tehtävänä oli huolehtia koulutuksellisista, tutkimuksellisista ja tuotekehittelyyn liittyvistä sisältöteemoista hankkeessa. Suunnitteluryhmässä keskityttiin hankkeen aikana rakennettaviin uusiin palvelutuotteisiin, esimerkiksi uudenlaiset lomakkeet, kotikäyntityön periaatteet ja koulutukset sekä hankkeen ideologiset valinnat. Suunnitteluryhmä myös jalosti tutkittua tietoa hankkeen tueksi ja ylläpiti toimintatutkimuksen prosessia hankkeessa.

Kolmas hankkeen onnistumiseen vaikuttava tekijä oli projektityöntekijän riittävä substanssi- ja projektityön osaaminen. **Projekti-/hanketyöntekijän rooli ja panos** oli merkittävä: projektityöntekijä toimi hankkeen kaikissa osa-alueissa, esimerkiksi tiedottamisessa, tuotekehittämisessä, henkilöstön motivoijana, suunnitteluryhmässä tutkitun tiedon käytäntöön saattajana, palautteiden kokoajana, seminaarien suunnittelijana ja järjestäjänä sekä yhteistyön käynnistäjänä.



**Kuvio 4.** Hankkeen organisaatio.

**Neljäs hankkeen onnistumiseen** vaikuttava tekijä oli riittävä julkisuustyö eri tahojen kesken. Myönteinen julkisuus puolestaan vahvisti kehittämismyönteisyyttä eri toimijoiden kesken. Samalla kehittämistyöstä saatiin jatkuvaa palautetietoa. Tämä puolestaan vaikutti tulosten juurruttamiseen: juurruttaminen alkoi vaiheittain, aluksi julkisuustyön kautta

(ts. kerrotaan, mitä on aikomus tehdä, mitä tehdään ja mitä on tehty hankkeen eri vaiheissa) ja myöhemmin palveluiden rakentamisen ja käyttöönoton myötä.

**Viides hankkeen** onnistumiseen liittyvä tekijä oli joustava ja hankkeen mukana kulkeva arviointi ja tutkimuksellinen ote. Arviointi koski kehittämishankkeen prosessia ja siinä kehitettäviä tuotteita. Käytäntöpainotteinen tutkimus, teorian ja käytännön vuoropuhelu tutkimuksena ja koulutuksena koettiin toimivana ratkaisuna.

## 2.3 Palvelutuotteen taustalla oleva ohjelmateoria ja käsitteelliset löydökset

Hankkeen ja palvelutuotteen teoreettista viitekehystä ohjasivat seuraavat teemat:

- Voimavarakeskeisyys osana ennaltaehkäisevää työtettä
- Gerontologisen sosiaalityön/sosiaalipalvelutyön työmenetelmien kehittäminen palveluohjauksessa
- Sosiaalitieteellinen konteksti seniori- ja vanhustyössä

Ohjelmateorian taustalla oli hanketoimijoiden alkuoletus siitä, että ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaus ovat käsitteellisesti ja toiminnallisesti kapea-alaisia ja keskittyneet esimerkiksi hoitotieteelliseen tai sosiaalityön käsitteistöön. Hankkeessa ja uudessa palvelutuotteessa haluttiin senioreita ja vanhuksia koskevaan ennaltaehkäisevään työhön ja palveluohjaukseen monipuolisempia lähestymistapoja. Samalla valittiin lähtökohdaksi tutkia sosiaaligerontologisesta työstä/sosiaalipalvelutyöstä nousevia toimintatapoja ja käsitteitä.

Hankkeessa ja palvelutuotteessa valittiin tarkastelun kohteeksi **uudenlaisia käsitteitä**, esimerkiksi toimintakyky-käsitteen rinnalle ja yli nostettiin käsite *seniorin elämänkokonaisuus*. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että ennaltaehkäisevissä kotikäynneissä ja palveluohjauksessa korostuvat työntekijän kyky ymmärtää 70-vuotiaan seniorin arkea ja elämänkokonaisuutta laajasti. Hankkeen alkuoletuksena oli tieto siitä, että tuskin kukaan 70-vuotiaista halusi tulla kohdeksi vanhuksena, vanhustyön asiakkaan roolissa ja medikaalisten vanhuskäsitteiden määrittelemänä. Tässä yhteydessä (suunnitteluryhmässä) valittiin avuksi *ratkaisu- ja voimavarakeskeinen lähestymistapa*. Arjessa tapahtuvaan voimaantumiseen paneuduttiin koulutuksina ja valmennuksissa seniorin *elämänhistorian ja arjen kulttuurin* kautta. Seniorin voimavaroja ja tuen tarpeita alettiin tarkastella osana hänen elämänkokonaisuutensa. Tämä puolestaan johti uudenlaisten kotikäyntitapojen ja lomakkeiden rakentamiseen ja testaamiseen hankkeen aikana. Positiivinen, seniorin voimavaroja ja aktiivista arkea korostava toimintatapa valittiin myös julkisuustyöhön, sekä seniori-infoon että palveluohjaukseen: *seniorit tulivat näkyviin, kun palveluohjaus tuotiin vi-rastoista tavarataloihin*.

Hankkeen aikana vahvistui käsitys siitä, että työntekijän tekemä ensimmäinen kotikäynti on tulevan asiakassuhteen luomista ja myös kotipalvelun/kotihoidon imagon rakentamista. Ehkäisevät kotikäynnit mahdollistivat yksilöllisten palvelutarpeiden ja *palveluvarauksien* lisäksi *yhteisöllisen profiloinnin* kotikäynnillä suoritettujen asiakashaastattelun tulosten pohjalta. Yhteisöllisessä profiloinnissa on tavoitteena luoda riittävä käsitys yhteisöstä ja

selvittää seniorin lähiyhteisön tarpeita ja voimavaroja. Tätä tietoa puolestaan käytetään vanhuspalveluitten suunnittelussa ja strategiatyössä.

Hankkeen aikana suunniteltiin ja testattiin uudenlaista palveluohjausta: yksilöllisen palveluohjauksen rinnalle nostettiin tarkastelun kohteeksi myös *yhteisöllinen palveluohjaus ja ennakoiva palveluohjaus*. Yhteisöllinen palveluohjaus toteutettiin päiväkeskuksissa, alueseminaareissa isoina tapahtumina. Nämä tapahtumat olivat myös luonteeltaan palvelutarpeisiin ennakoivia. Sekä yhteisölliset palveluohjaustapahtumat että yksilölliset palveluohjaukset seniorin kotona mahdollistivat palvelutarpeisiin ennakoinnin. Ennakoivassa palveluohjauksessa yhdistyvät informatiivinen tiedottaminen ja tuleviin palvelutarpeisiin varautuminen. Lisäksi ennakoiva palveluohjaus joko päiväkeskuksissa tai www-sivuilla tavoittaa myös seniorin ja vanhuksen omaisia ja madaltaa kynnystä palvelujen käyttöön.

## 2.4 Hankkeen tulokset ja lisäarvo kotihoidolle

Tuloksena on mittava palvelukokonaisuus, joka on saatu rakennettua ja juurrutettua osaksi nykyisiä palveluita ja kustannustietoisesti. Ennaltaehkäisevä toiminta ja palveluohjaus toimii yhdistävänä tekijänä eri toimijoiden välillä. Ikääntyvien ihmisten hyvinvoinnista on Jyväskylässä otettu yhteisvastuuta ja ehkäisevien kotikäyntihaastattelujen avulla saadaan kaikille toimijatahoille arvokasta palautetta suunnasta, johon toimintoja ja palveluja tulee suunnata. Jokainen taho saa 70 v haastatteluista omat tiivistelmänsä ja niiden käyttöön saattamista ja toteutumista seuraamaan on perustettu neuvottelukunta.

Ennaltaehkäisevät kotikäynnit aloitettiin pilottikokeiluna kolmella asuinalueella ja vuonna 2004 haastateltiin kaikki 70 - v jyväskyläläiset ja nyt toiminta on **vakiinnutettu pysyvästi** osaksi kotihoidon toimintaa. Palveluohjausta toteutetaan 14 alueellisen koulutetun palveluohjaajan toimesta ja työvälineenä toimii seniori-info ohjelma.

Vuonna 2004 lähetettiin 550 henkilölle kutsu ennaltaehkäisevän työn tiedotustilaisuuteen johon osallistui vähän yli 50 %. Kotikäyntihaastatteluista toteutui 374 (67 %). Haastattelussa esille nousseita asioita olivat kodin ja asumisen voimavarat kuten asuntojen varustetason puutteiden vaikutukset ja muutostarpeet sekä ympäristön merkitys. Lähiympäristö ja lähipalvelut ovat tärkeitä kotona asumisen tukemisessa. Sosiaalisten voimavarojen käsitteellistäminen laajeni sosiaalisista verkostoista harrastuksiin ja osallistumiseen sekä taloudelliseen turvallisuuteen. Psykkisiä voimavaroja kysyttäessä sekä ilot että huolenaiheet liittyivät sekä tavalliseen arkeen, elämän kokemiseen, läheisiin ihmissuhteisiin että koko maailmaan.

**Ehkäisevien kotikäyntien tuloksia arvioitaessa tultiin johtopäätökseen, että malli tuottaa voimavaratodellisuutta ja tulevaisuuteen varautumista.** Tämä on konkreettisin esimerkki sairaus- ja ongelmakeskeisen kertomuksen vastakertomuksesta: jo kotikäynti sinänsä koettiin useimmiten voimaannuttavana ja palvelut tulivat tutuimmaksi kotikäynnin ansiosta. Seniorin arki nostettiin tärkeäksi ja arvokkaaksi asiaksi, elämäntavat ja tuen tarpeet keskusteltiin arvostavasti, ratkaisuja ehdotettiin esimerkiksi terveystarkastukset, toi-

mintaryhmät, unohtuneiden harrastusten aktivointi. Tulevaisuus muuttui turvallisemmaksi, kun nyt olemassa oleviin palvelutarpeisiin tartuttiin tai kun seniori tiesi, milloin palveluvaraukset aktivoituvat. Voimaantumisesta kertoo myös se, että monet seniorit tarjoutuivat vetämään harrastusryhmiä päiväkeskuksissa, joten myös vertaisryhmätoiminta aktivoitui.

Kokeilun aikana haasteeksi nousi se, kuinka uudet toimintamallit juurtuvat hyviksi käytännöiksi. Päädyttiin siihen, että ehkäisevän työn koordinoituvastuu on yhdellä henkilöllä ja hankkeessa luotu toimintamalli jatkuu ja kehittyy edelleen. Kehittämistyöhön onkin saatu mukaan uusia toimijoita, esimerkiksi seurakunta ja järjestöt - toimijaverkko siis laajenee ja moniammatillistuu. Samalla löydetään uusia yhteistyön tekemisen tapoja. Kehittämistyö on myös jatkuvaa arviointia siitä, mitä olisi tarpeen tehdä toisin. Ehkä suurin haaste on eri ammattiryhmien yhteistyö ja osaamisen vahvistaminen sekä muutostyölle annettava aika.

Hyvillä käytännöillä on yleensä myös riittävän hyvät tekijät. Erittäin merkittävä tekijä Jyväskylän hankkeen suunnittelussa, kokeilussa ja arkipäiväistämisessä on ollut innostuneella ja osaavalla hankevastaavalla ja toimivalla yhteistyöllä eri tahojen kesken.

#### Tiivistelmän tekijät ja yhteyshenkilöt:

Sirkka Karhula	Marjatta Salminen	Asta Suomi
palveluyksikön johtaja	avopalvelun ohjaaja	YTT, va. kehityspäällikkö
Jyväskylän kaupunki	Jyväskylän kaupunki	Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala
Kotihoito ja palveluasuminen	Kotihoito ja palveluasuminen	
puh. (014) 625 575	puh. (014) 625 576	puh. (014) 4446996
<a href="mailto:sirkka.karhula@jkl.fi">sirkka.karhula@jkl.fi</a>	<a href="mailto:marjatta.salminen@jkl.fi">marjatta.salminen@jkl.fi</a>	<a href="mailto:asta.suomi@jypoly.fi">asta.suomi@jypoly.fi</a>
Vapaudenkatu 40-42	Taitoniekantie 3	Keskussairaalan tie 21E
40100 Jyväskylä	40740 Jyväskylä	44620 Jyväskylä

Lähde, missä hyvä käytäntö on tarkemmin kuvattu: Marjatta Salminen, Asta Suomi, Sinikka Hakonen. "Että ihmisillä on väyliä, voimavaroja ja haaveita. Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus- uusi voimaannuttava toimintamalli seniori- ja vanhustyöhön". Jyväskylän sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 1/2004.