

Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla

Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO-hanke)

1. Tarkoitus ja tavoitteet

Suomen väestö ikääntyy vauhdilla. Vuonna 2030 yli 65-vuotiaiden väestöosuuden arvioidaan olevan 25,6 prosenttia (SVT 2021). Tutkimukset osoittavat, että ikääntyneiden palvelupolut ovat vaihtelevia. Apua ja tukea tarvitaan erityisesti elämän loppuvaiheissa (Aaltonen ym. 2017), mutta esimerkiksi alueellisesti eriytyneiden palvelujärjestelmien vuoksi käytännöt eivät ole selkeitä ja yhdenmukaisia, ja on vaikeaa hahmottaa sitä, millaista apua ja tukea sekä miltä tahoilta näitä on saatavilla. Nämä vaikeudet ovat näkyneet myös julkisessa keskustelussa esimerkiksi päivystysjonoista. Tämä lisää painetta kehittää ikääntyneiden palvelutarpeen arviointia ja palveluja sekä palveluohjausta siten, että jokaiselle voidaan turvata tarkoituksenmukaista tukea ja hoivaa. Palveluohjauksella onkin merkittävä asema muuttuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä (myöh. sote-palvelut), joka on pitkälti määrittynyt paikallisesti ja tilallisesti uudelleen hyvinvointialueiden aloitettua toimintansa vuonna 2023. Näin ollen tämä ikääntyneiden palveluohjausta tutkiva hanke (myöh. IPO-hanke) sijoittuu sosiaalipoliittisesti merkittävään sote-palvelujen muutosvaiheeseen. Tutkimus tuottaa sote-palvelujen ja sosiaalityön työmenetelmien vaikutuksista ja vaikuttavuuden arvioinnista keskeistä tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakas- ja kehitystyössä, pitkittäistutkimuksissa ja päätöksenteossa.

Paljon palveluja tarvitsevien ikääntyneiden palveluohjaus (IPO) asemoituu keskeisiin elämänsä tilanteisiin ja tiloihin (Kiuru ym. 2022). Omassa kodissa ikääntymisen (ageing in place) politiikkasuosituksen myötä sidokset institutionaaliin paikkoihin ja tiloihin ovat monimuotoistuneet. Jatkossa entistä tärkeämmäksi tulee ikääntyneen palveluntarvitsijan mahdollisuus löytää helposti paikkaan, josta neuvontaa ja ohjausta on saatavilla. (mm. Honkonen ym 2018.) Onnistuneella palveluohjauksella voidaan vahvistaa ikääntyneiden kokemaa subjektiivista hyvinvointia ja turvallisuutta sekä lisätä palveluiden vaikuttavuutta. Luottamus pärjäämisestä omassa asunnossa ja asuinympäristössä lisää asiakasturvallisuutta (ks. Ristolainen ym. 2021). Samalla vähenee ”vääriin” palvelupaikkoihin päätyminen, mikä lisää asiakastyytyvääsyyttä ja kustannustehokkuutta.

1.1 Tutkimushankkeen merkitys ja tutkimukselliset lähtökohdat

IPO:lla tarkoitetaan tässä tutkimushankkeessa sosiaalityön työmenetelmää, jonka avulla ikääntyneille taataan turvallinen arki ja riittävät palvelut. Tutkimusten mukaan palveluohjauksellisella työmenetelmällä tavoitellaan palvelujen oikea-aikaista kohdentamista sekä palvelukokonaisuuksien asiakaslähtöistä yhteensovittamista. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi ikääntyneen elämäntilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Hyvinvointialueilla tavoitteena on mahdollistaa palvelut asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton periaatteella siten, että monitoimijainen yhteistyö on saumatonta, tuloksellista ja vaikuttavaa. Tähän tarvitaan palveluohjausta. Ikääntyneiden omannäköisen elämänsä tukemisessa keskeisiä toimintoja ovat tarvittavien palvelujen kartoitus, tilannekohtainen tuki sekä pitkäjänteinen, tavoitteellinen ja vastuullinen palvelujen suunnittelu ja seuranta. (Ala-Nikkola ja Sipilä 1996; Ala-Nikkola ja Valokivi 1997.) Myös poliittisissä asiakirjoissa IPO:n odotetaan varmistavan sote-palvelujen oikea-aikaisuutta ja tarpeeseen vastaavuutta. Sen avulla koordinoitaan monialaisia palvelukokonaisuuksia, jotka on räätälöity kullekin ikääntyneelle. (Esim. Ikäneuvo 2018; Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2021.)

IPO:n järjestämistä ja kehittämistä sekä vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointia hankaloittavat kuitenkin käsitteen epämääräisyys ja alueellisesti eriytyneet toteutustavat. Moninaistuneiden sote-palvelujen myötä asiakas- ja palveluohjaus ovat viime vuosikymmeninä yleistyneet, mutta niitä koskevaa kehitystyötä ei ole ollut mahdollista perustaa tutkimuksiin, koska aihetta ei ole Suomessa juurikaan tutkittu 1990-luvun jälkeen (ks. Ristolainen 2022). Tätä tietoaikaa IPO-hanke osaltaan paikkaa.

Ikääntyneiden palveluohjaus ja asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuudella on keskeinen osa gerontologissa sosiaalityössä ja IPO:n kehittämisessä, mutta yhteiskuntatieteellinen käsitekeskustelu asiakasturvallisuudesta on vasta alkamassa. Tällä hetkellä asiakasturvallisuus ymmärretään pääosin palvelujen laadun synonyymiksi ja siihen liitetään myös sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan sekä itsemääräämisoikeuden toteutuminen. (Pohjola 2019.) Terveystieteiden tutkimuslaitoksen (2019, 13) mukaan ”asiakasturvallisuudella tarkoitetaan palvelujen järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, etteivät asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu”. Ikääntyneiden palveluissa asiakasturvallisuus koskee sekä fyysisen tilan että sosiaalisen ympäristön ja ihmissuhteiden turvallisuutta. Se merkitsee kokonaisvaltaista harkintaa eli palvelujen osuvuutta, oikea-aikaisuutta ja turvallista kokemuksellisuutta moninaisissa palvelutilanteissa. Tarpeiden kuulemiseen ja huomioimiseen perustuva asiakasturvallisuus on keskeinen osa asiakkuutta sen kaikissa vaiheissa (ks. Jylhä ym. 2021). Henkilökunnan osaaminen asiakasturvallisuuden varmistamisessa on keskeistä (Valokivi & Hirvonen 2022).

Mediassa ja poliittishallinnollisessa argumentoinnissa ikääntyneiden turvattomuuden ja yksinäisyyden kokemukset ovat yleisesti esillä (Ristolainen ym. 2020). Keskustelua käydään erityisesti tietyissä paikoissa, kuten kotona, laitoksessa tai yhteisössä, asumisen turvallisuudesta ja mielekkyydestä. Uudessa ikäohjelmassa (STM 2020) ratkaisuksi ehdotetaan yhteisöllisyyttä, mutta on epävarmaa, miten tiettyyn fyysiseen paikkaan ja sosiaaliseen tilaan kiinnittyvän yhteisöllisyyden avulla voidaan turvata kulloinkin tarvittavien palvelujen saavutettavuus ja ikääntyneiden riittävä yhteiskunnallinen osallisuus. Kotona asumista korostava ikääntymispolitiikka on laajentanut palvelujen tuottamisen ja asiakasturvallisuuden varmistamisen palveluasumisen ja laitoshoidon piiristä koteihin, joissa niiden valvonta on usein vaikeaa. Valvontaa pyritään tehostamaan erityisesti teknologisin keinoin. (Hirvonen ym. 2021.)

IPO:a toteutetaan ja asiakasturvallisuutta varmistetaan muuttuvissa ja erilaisissa paikoissa ja tiloissa, joissa myös palvelujärjestelmää koskeva luottamus rakentuu. Institutionaalinen luottamus palvelujärjestelmää kohtaan on subjektiivisen hyvinvoinnin tekijä ja osoitus toiminnan laadusta, sujuvuudesta ja legitimitetistä (ks. Ristolainen ym. 2020). Yksilöiden – ammattilaisen ja asiakkaan – välinen luottamus mahdollistuu institutionaalisen ja organisatorisen luottamuksen myötä (Gilbert 2020). Toisaalta institutionaalisen ja organisatorisen luottamuksen puute voi myös estää yksilöiden välisen luottamuksen kehittymistä. Institutionaalinen luottamus riippuu viime kädessä henkilökohtaisen palvelukokemuksen sujuvuudesta palvelunkäyttäjien ja ammattilaisten kohtaamisissa (Luhmann 1979). Ikääntynyt väestö toimintaympäristöineen on heterogeeninen, joten palveluohjaustarpeet ovat paikkojen suhteen moninaisia.

Palveluohjauksen paikat ja tilat ikääntyneiden elämäntilanteen näkökulmasta

Perinteisesti IPO on kiinnittynyt maantieteellisesti ja institutionaalisesti vakiintuneeseen palvelutarpeiden arvioinnin ja seurannan paikkaan. Palvelujen tuottamis- ja järjestämistavat ja -paikat

sekä laatu ovat kuitenkin vaihdelleet alueellisesti. Tätä haastetta hyvinvointialueet ratkovat juuri nyt. Monet asuinpaikat, maaseutu- ja kaupunkiympäristöt sekä yhteiskunnan kulttuuriset, poliittiset, sosiaaliset ja taloudelliset olosuhteet ovat vaikuttaneet palveluihin (Burton 2015). Tällä hetkellä IPO:n stabiiliutta rikkovat myös digitaalisuuden yleistyminen, sote-palvelujen muutos ja sosiaaliturvan reformi.

Ajan kuluessa ikääntymistä koskevat paikalliset ja valtakunnalliset politiikat muuttuvat, kuten nyt hyvinvointialueiden aloittaessa. Muutokset heijastuvat palvelujen järjestämiseen, vastaanottamiseen ja etäisyyksiin. Toimintakyvyn heiketessä aiemmin helposti saavutetut palvelut saattavat muuttua saavuttamattomiksi. (Wiles ym. 2009.) IPO:ssa kiinnitetään huomiota psyykkisiin ja emotionaalisiin seikkoihin, joita elämän siirtymävaiheet ja tapahtumat sekä ihmissuhteet tuottavat (Payne 2020). Muutokset voivat vaikeuttaa kasvokkaista IPO:sta erityisesti haja-asutusalueilla. Toisaalta taas uudet työmenetelmät ja digitaalisuus mahdollistavat uudenlaisia tapoja tavoittaa sellaisia iäkkäitä, joilla on valmiuksia käyttää älylaitteita.

Onnistuneen IPO:n elementeiksi voidaan lukea asiakkaan tarpeiden realistinen alkuarviointi, taroituksenmukaisten ja turvallisten palveluiden järjestäminen sekä arvioivan työtteen ylläpito. Olennaista on löytää palvelut, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin. IPO:n onnistumiseen vaikuttaa myös se, miten asiakas hyödyntää hänelle kohdennettuja palveluja. Toisin sanoen onnistuneessa IPO:ssa on mahdollisuus seurata, että asiakas todella vastaanottaa palvelua, jota hänen on todettu tarvitsevan. (Frankel ym. 2019.)

Konkreettisten paikkojen lisäksi voidaan puhua sosiaalisesta tilasta. Ikääntyneen sosiaalinen tila on joustava ja monikerroksellinen. Ihmisen sosiaalinen tila voi kutistua omien sairauksien tai esimerkiksi läheisen kuoleman vuoksi. Tai hän voi laajentaa sosiaalista tilaansa eri tavoin, esimerkiksi puhelin ja sähköposti mahdollistavat nopeat yhteydenotot muihin. (Wiles ym. 2009.) Vaikka ihminen on fyysisesti tietyssä ajassa ja paikassa eri kommunikointitavat tekevät myös IPO:n toteuttamisen mahdolliseksi erilaisissa julkisissa ja yksityisissä paikoissa ja tiloissa, kuten toimistoissa, kodeissa ja verkossa. IPO rinnastuu yleiseen sosiaalityön asiakassuhteeseen, jonka vuorovaikutuksessa korostuvat periaatteiden tulkinta, kontekstisidonnaisuus ja tilanteinen etiikka (Juhila 2006).

Tiivistetysti IPO määritellään tässä hankkeessa sekä institutionaaliseksi, palvelujärjestelmään kiinnittyväksi toiminnaksi, että vuorovaikutteiseksi työmenetelmäksi. Väitämme, että IPO:ssa huomiota kiinnitetään yleisesti ikääntyneen entisiin, nykyisiin ja tuleviin asuin- ja palvelupaikkoihin sekä niiden asiakasturvallisuuteen ja palveluiden mielekkyyteen. Vielä ei kuitenkaan ole tutkittua tietoa siitä, millaiset paikkoja, tiloja ja asiakasturvallisuutta koskevat tiedot ovat IPO:n johtamisen, asiakastyön toteutuksen ja sote-palvelujen tehokkaan käytön näkökulmista olennaisia. Tätä tietovarantoa tutkimushankkeessa lähdetään kartuttamaan, jotta ikääntyneiden IPO:a voidaan jatkossa kehittää ja sen vaikuttavuutta arvioida tutkitun tiedon varassa. Tutkimus tuottaa menetelmiä käytännön IPO-työn vahvistamiseksi hyvinvointialueilla. Hankkeessa huomioidaan hyvinvointialueilla käytettävät sote-sanastot, esim. käsitteet asiakas- ja palveluohjaus, joita sovelletaan eri hyvinvointialueilla rinnakkain ja jossakin määrin toisistaan poikkeavin sisällöin. (Sotesanastot 2021.)

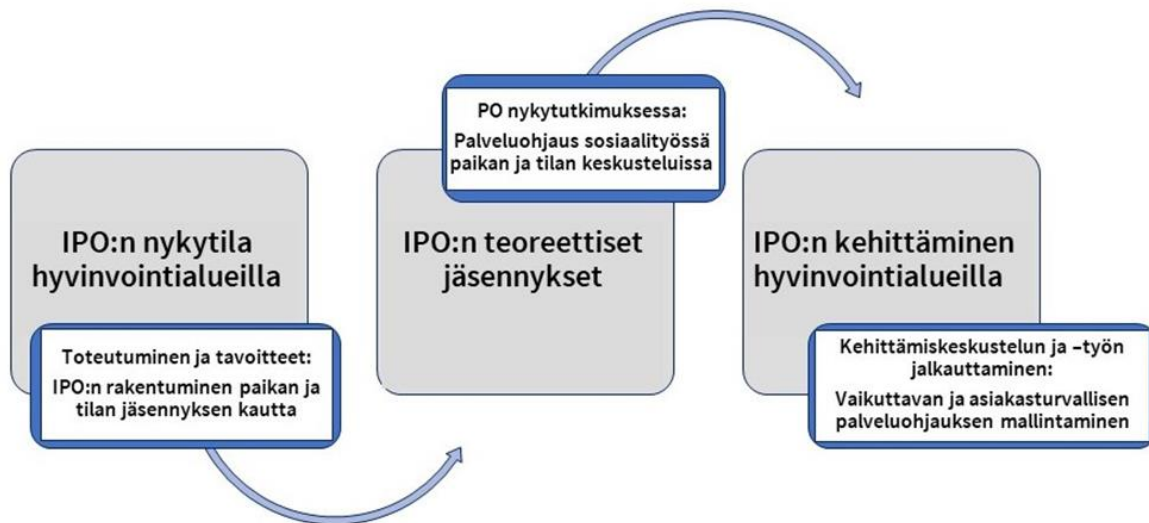
1.2 Tutkimuskysymykset ja -asetelma

Tutkimuksessa kysymme, miten ikääntyneen palveluohjaus rakentuu paikan ja tilan jäsenyyksien kautta hyvinvointialueilla.

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

Kuvio 1: Hankkeen tutkimusasetelma



1.3 Tutkimuksen avulla syntyvät tutkimustulokset ja niiden tieteellinen vaikuttavuus

Hankkeen moniulotteisella lähestymistavalla kiinnittämämme huomion paikkojen ja tilan merkitykseen IPO:sta koskevassa tiedonmuodostuksessa, suunnittelussa ja kehittämisessä. Tilallisen näkökulman myötä paneudumme myös hyvinvointialueiden uusiin institutionaalsiin rakenteisiin. Tutkimustulokset havainnollistavat IPO:n muotoutumista ja käytäntöä sekä asiakasturvallisuuden määrittymistä ja toteutumista näissä institutionaalisissa paikoissa ja tiloissa. Huomio kiinnittyy paitsi hyvinvointialueiden asiakas- ja palveluohjauksen organisatoriseen kehittämiseen myös palveluohjauksellisen työotteen kansallisiin ja alueellisiin sekä yksilökohtaisiin ilmenytymiin ja käytänteisiin sekä niiden vaikutuksiin (ks. Kuvio 1.).

IPO:sta tarvitaan lisää teoreettista ja empiiristä tutkimusta ja julkista keskustelua, sillä IPO:n selkeä teoreettinen kokonaisjäsenyys puuttuu. Paikan ja tilan teoreettinen viitekehys on uusi näkökulma IPO-keskusteluun. Yksilö on aina suhteessa tilaan tai paikkaan. Tämä suhde on muuttuva ja myös tiettyjä asioita ulos rajaava. Lähestymistavan tuloksena saadaan näkymä 2020-luvun IPO-osaamiseen ammatillisena ja institutionaalisena tilana sekä asiakkaiden ja työntekijöiden merkityksellisinä paikkoina.

1.4 Haun erityistavoite

Tutkimushankkeella vastataan asiakasturvallisen IPO:n kehittämisen sekä vaikutusten arviointirakenteiden vahvistamisen tarpeisiin. Hankkeessa pureudutaan *sosiaalityön työmenetelmien ja*

teoreettisten käsitteiden kehittämiseen hyvinvointialueiden organisaatioissa peilaten saatuja tieteellisiä tuloksia asiakastyön kehittämistarpeisiin niin asiakkaiden kuin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja lähijohtajien näkökulmista. Samalla saadaan tietoa ennakoivan, ehkäisevän ja rakenteellisen sosiaalityön kehittämiseksi. Tutkimushanke pureutuu paljon palveluita tarvitsevien ikääntyneiden asiakkaiden elämänkulun *palvelutarpeisiin ja palveluiden järjestämiseen*, samalla tukien heidän mahdollisuuttaan elää omannäköistä elämää.

2. Toteutus

2.1 Työsuunnitelma ja aikataulu

Tutkimushanke toteutetaan kolmen tutkimusorganisaation yhteistyönä Jyväskylän yliopiston (JYU) ollessa vastuorganisaatio. Aineiston keruu ja käyttö, analyysien teko ja kirjoittaminen tapahtuvat yhteistoiminnallisesti yli organisaatorajojen taulukon 1 aikataulun mukaisesti.

Taulukko 1. Tutkimushankkeen aikataulu

	2024	2024	2024	2025	2025	2025
Tehtävät	1-4	5-8	9-12	1-4	5-8	9-12
1. Koordinaatio ja johtaminen						
2. Tiedotus- ja viestintäsuunnitelma, säännöllinen tiedotus						
3. Eettinen ennakoarvointi, tutkimusluvut						
4. Teoreettisen kirjallisuuskatsaus- ja dokumenttiaineiston keruu						
5. Asiakas-, työntekijä- ja lähijohtajahaastattelut						
6. Osallistavat työpajat						
7. Aineistojen analyysi ja raportointi						
8. Tulosten mallinnus, juurrutus, reflektointi ja politiikkasuositukset						

1. työpaketti: IPO:n nykytila. Työpaketissa tuotetaan tietoa IPO:n nykytilasta asiakkaan tarpeiden ja palveluiden järjestämisen näkökulmista. IPO:n järjestämisvastuu on siirtynyt hyvinvointialueille. Tämän institutionaalisen muutoksen vaikutusta IPO:een tarkastellaan dokumenttiaineiston, asiakkaiden yksilöhaastattelujen sekä lähijohtajien ja työntekijöiden ryhmähaastattelujen avulla. Tutkimuksessa tarkastellaan, miten IPO rakentuu hyvinvointialueiden institutionaalisissa rakenteissa ja millaisia IPO:een liittyviä tietotarpeita johtajilla ja työntekijöillä on. Tutkimuksessa kysytään, mitkä ovat IPO:n tilat ja paikat ja miten asiakasturvallisuuden kokemus rakentuu.

2. *työpaketti: IPO:n teoreettinen jäsenitys.* Työpaketissa tuotetaan hankkeen teoreettinen kehys liittyen tilan ja paikan käsitteisiin suhteessa IPO:een. Tutkimuksessa toteutetaan teoreettinen kirjallisuuskatsaus ja käsiteanalyysi sekä saatuja tuloksia peilataan kerättävään empiiriseen dataan. Tutkimuksella tavoitellaan IPO:n uutta teoreettista jäsenitystä tilan ja paikan käsitteiden tarkastelun avulla. Teoreettisen jäsenityksen avulla tuetaan IPO:n toteuttamista ja vaikuttavuuden arviointia hyvinvointialueilla.

3. *työpaketti: IPO:n kehittäminen.* Tutkimuksessa hyödynnetään ymmärrystä IPO:n nykytilasta ja teoreettisesta jäsenityksestä siten, että IPO:ta ja palvelutarpeisiin vastaamista voidaan kehittää ja selkeyttää. Tätä tarkastellaan yhteistyössä palveluohjaajina toimivien työntekijöiden ja johtajien, ikääntyneiden palveluiden käyttäjien sekä osaamiskeskusten asiantuntijoiden kanssa osallistavissa työpajoissa. Lisäksi niissä tutkitaan asiakasturvallisuuden ja elämäntilanteen huomioimista sekä asiakkaan kokemuksellisuuden rakentumista IPO:n muuttuvissa tiloissa ja paikoissa. Asiakkaiden IPO-kokemuksia suhteutetaan sote-ammattilaisten näkemyksiin ja kokemuksiin. IPO:n menetelmällisenä kehittämisen tukena hyödynnetään työpakettien 1. ja 2. tuloksia.

2.2 Tutkimusaineisto, tutkimusmenetelmät ja tutkimusympäristö

Hankkeen aineistot ja tutkimusmenetelmät työpaketeittain:

IPO:n nykytila, työpaketti 1, dokumentti- ja haastatteluaineisto. Aineistoon kerätään palveluohjaukseen liittyviä kansallisia sekä Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden poliittishallinnollisia dokumentteja. Aineistoon valitaan IPO:n ja hyvinvointialueiden muutostyöhön kytkeytyviä julkisia dokumentteja (vuosilta 2018–2022), joista tehdään aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (Tuomi & Sarajärvi 2009) analyysi IPO:n poliittishallinnollisista linjauksista. Tätä tietoa reflektoidaan haastattelu- ja työpaja-aineistoissa kuvailtuihin IPO:n käytäntöihin ja sisältöihin. Dokumenttiaineiston keruun ja analysoinnin koordinoivastuu on TAMK:lla.

Haastatteluaineisto koostuu yksilö- ja fokusryhmähaastatteluista kolmelta hyvinvointialueelta. Haastatteluluvan antaneet palveluohjausasiakkaat voivat olla erilaisissa elämäntilanteissa, esimerkiksi äkillisen elämänmuutoksen kokeneita. Myös ikääntyneiden läheisten on mahdollista osallistua yksilöhaastatteluihin tukihenkilöinä, jos ikääntyneet itse toivovat tätä. Yksilöhaastatteluista (n=6–8/alue) saadaan tietoa keskeisistä paikoista ja tiloista sekä niiden merkityksestä IPO:n ja asiakasturvallisuuden kokemiseen. Lisäksi toteutetaan kolmen alueen johdon ja työntekijöiden fokusryhmähaastattelut, joiden pohjalta tutkitaan IPO:n asuin- ja palvelupaikkojen ja tilojen sekä asiakasturvallisuuden rakentumista vuorovaikutteisessa tilanteessa. Fokusryhmähaastatteluissa (ryhmien määrä 6, ryhmän koko 3–5 osallistujaa, toteutus Teamsilla) saadaan tietoa IPO:n järjestämisen tavoista ja käytännöistä sekä muutoksista. Analyysissä hyödynnetään diskursiivisia ja kerronnallisia menetelmiä sekä sisällönanalyysiä (Alasuutari 2019; Pietikäinen ym. 2020; Riessman 2008). Haastatteluaineistojen keruun ja analysoinnin koordinoivastuussa on SeAMK.

IPO:n teoreettinen jäsenitys, työpaketti 2, kirjallisuuskatsaus- ja dokumenttiaineisto. Tavoitteena on tuottaa analyttinen kehys IPO:n paikkojen ja tilojen käsitteelliselle ja empiiriselle tarkastelulle. Kirjallisuuskatsaus toteutetaan integroivan kirjallisuuskatsauksen keinoin (Whittemore & Knafel 2005) sekä sisällönanalyysin avulla. Tutkimustulokset vahvistavat IPO:n ja gerontologisen sosiaalityön kehittämistä. Kirjallisuuskatsauksen raportoinnissa keskitytään IPO:n, paikan ja tilan käsitteisiin. Näiden käsitteiden avulla rakennetaan teoreettinen lähestymistapa, jonka sisällä

asiakasturvallisuutta ja IPO:n vaikuttavuutta tarkastellaan. Analyysiä toteutetaan myös yhdistämällä työpaketti 1:n dokumenttiaineiston IPO:n nykytilan tarkastelua teoreettisiin jäsenyksiin. Kirjallisuuskatsauksen aineistonkeruun päävastuu on JYU:ssa ja työpaketissa hyödynnetään JYU:n informaation asiantuntemusta.

IPO:n kehittäminen, työpaketti 3, työpaja-aineisto. Aineiston muodostavat palveluiden käyttäjien, työntekijöiden ja johtajien osallistavat työpajat (4–6), joissa keskitytään yhteiskehittämisen periaatteiden mukaisesti dialogiseen ja vuorovaikutukselliseen IPO:n järjestämisen ja työmenetelmän kehittämiseen. Osallistavissa työpajoissa (Laakso & Lehtinen 2014) reflektoidaan haastattelu- ja dokumenttiaineistojen analyysin tuloksia ja IPO:n teoreettisia jäsenyksiä. Tavoitteena on löytää keinoja IPO:n kehittämiseksi hyvinvointialueilla yhdistämällä työpakettien tuloksia kehittämistyön ja päätöksenteon tueksi. Työpajojen pohjalta mallinnetaan vaikuttavuutta ja asiakasturvallisuutta tavoittelevaa palveluohjausta hyvinvointialueiden kehittämistyön ja arviointirakenteiden vahvistamisen tueksi. Työpaja-aineistot analysoidaan teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Koordinoinnin päävastuu on JY:ssa. Työpajat koordinoidaan yhteistyössä osaamiskeskus Kosken kanssa.

Taulukko 2. Tutkimushankkeen aineistonkeruu, fokus, analyysimenetelmät ja raportointi

	Aineistot	Fokus	Menetelmät	Tuotos
IPO:n nykytila (1)	Dokumentti- ja haastatteluaineisto (yksilö- ja fokusryhmähaastattelut)	IPO:n nykytila hva:lla	Sisällön-, dokumentti-, diskurssi- ja narratiivinen analyysi	1 kansainvälinen ja 2 kansallista vertaisarvioitua artikkelia, 2 ammatillista artikkelia ja 3 blogitekstiä
IPO:n teoreettinen jäsenyys (2)	Vertaisarvioidut artikkelit, teoreettinen kirjallisuus, dokumenttiaineisto	Tilan ja paikan sekä IPO:n teoreettinen jäsenyys	Kirjallisuuskatsaus, dokumenttianalyysi, käsiteanalyysi	2 kansainvälistä ja 1 kansallinen vertaisarvioitu artikkeli, 2 blogitekstiä
IPO:n kehittäminen (3)	Ikääntyneille, ammattilaisille ja lähijohtajille suunnatut työpajat, jotka pohjautuvat työpakettien 1. ja 2. aineistoihin ja analyyseihin	Työmenetelmän kehittämistyö, IPO:n mallinnus, IPO:n organisoiminen ja vaikuttavuuden arvioinnin tukeminen hva:lla	Osallistavat työpajat	1 kansainvälinen ja 1 kansallinen vertaisarvioitu artikkeli, 1 ammatillinen artikkeli, politiikkasuositukset, IPO:n mallinnus, 4 blogitekstiä

Kaikki tutkijat hyödyntävät kolmelta hyvinvointialueelta (Etelä-Pohjanmaa, Keski-Suomi ja Pirkanmaa) kerättävää empiiristä aineistoa. Aineiston vaihteellinen keruu ja analyysi mahdollistavat osallistavan tutkimuksen (Kemmis, McTaggart & Nixon 2014). Tutkimuksessa käytetään vaihtelevia kvalitatiivisia menetelmiä ja tulokset julkaistaan kansallisilla ja kansainvälisillä julkaisukanavilla mm.: Ageing & Society, Eur Jnl of SW, Nordic SW, Social justice in Case Management, Janus, Gerontologia ja Yhteiskuntapolitiikka. Vertaisarvioitujen artikkelien myötä osallistutaan tieteelliseen IPO:n kehittämiskeskusteluun.

2.3 Riskien arviointi ja vaihtoehtoinen toteutustapa

Aineiston keruun riskit liittyvät haastateltavien tavoittamiseen. Hankkeessa on valmius tarvittaessa toteuttaa aineistonkeruuta etäyhteyksin. Haastateltavien työntekijöiden rekrytoinnissa huomioidaan sosiaalityön hektisyys, kuormittavuus ja yllätyksellisyys. Riskiä hallitaan tehokkaalla ja joustavalla aineistonkeruulla, sekä täsmällisellä viestinnällä. Haastateltavia työntekijöitä motivoidaan yhteistyöhön osoittamalla hankkeen hyödyt ja integroimalla yhteiskehittämisen käytäntöjä sekä palaute- ja juurruttamiskeskusteluja kehittämistyöhön. Työntekijöille tarjotaan ajantasaista tietoa ja tuloksia sosiaalityön menetelmien kehittämiseen. Hanke tarjoaa räätälöityä koulutusta hankkeen tuloksista hyvinvointialueen palveluohjausta tekeville työntekijöille.

Monitoimijaisen hankkeen toteutusta ja seuranta varten perustetaan johtoryhmä, jossa on edustus hankeorganisaatioista. Hankejohtaja kutsuu johtoryhmän koolle säännöllisesti. Myös tutkijat osallistuvat kokouksiin sovituksi. Hankekonsortiossa on tutkijoita, joilla on kokemusta monitoimijaisista tutkimushankkeista ja yhteisten aineiston analyysistä sekä raportoinnista. Näin turvataan työpaketien yhteistyö aineiston keruussa, analyseissä ja tulosten raportoinnissa. Riskejä vähentää kaikkien osallistuminen tutkimuksen suunnitteluun. Hankkeen toiminnan läpinäkyvyys turvataan suunnitelmallisella ja sitoutuneella viestinnällä. Hankkeen alussa tehdään strateginen tiedotussuunnitelma, joka sisältää hanketiedotusta mm. alueen tiedotuskanavilla ja some-kanavilla. Tutkimustulosten reflektio ja juurruttaminen käytännön toimijoiden kanssa turvataan hankkeen yhteistyökumppaneiden kanssa.

2.4 Konsortion lisäarvo

Hankkeessa IPO:ta lähestytään monitieteisen (sosiaalityö, hallintotiede, sosiaalipsykologia, sosiologia ja yhteiskuntapolitiikka) tutkimusryhmän avulla, vallitsevaa kehityskulkua kriittisesti tarkastellen ja näkyväksi tehden. Hanke sitoo tutkimusanalyysin kansainväliseen keskusteluun, mihin konsortion asiantuntijoiden tieteelliset ja käytäntörelevantit ansiot antavat erinomaisen mahdollisuuden. Teoriaa ja empiriaa yhdistämällä yliopiston ja ammattikorkeakoulujen konsortio pystyy kehittämään uusia tulokulmia palveluohjauksen teoreettiseen jäsentämiseen sekä kehittämään IPO:a sosiaalityön työmenetelmänä. Konsortion jäsenillä on tieteelliset ja paikalliset yhteydet hyvinvointialueisiin, osaamiskeskuksiin ja kolmannen sektorin tahoihin. Konsortio antaa mahdollisuuden tarkastella ilmiötä laaja-alaisesti erilaisissa ympäristöissä: kaupungeissa, taajamissa ja maaseudulla. Konsortio tarkastelee kolmea hyvinvointialuetta ja IPO:n paikkoja ja tiloja niissä, mikä mahdollistaa tulosten vertailun ja laajemman ymmärryksen ilmiöstä.

3. Hakija, tutkimusryhmä ja yhteistyötahot

3.1 Tutkimushankkeessa työskentelevät henkilöt ja heidän hankkeen toteutumisen kannalta keskeiset ansiot

Tutkimushanketta johtaa sosiaalityön professori *Heli Valokivi* JYU:n yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitokselta. Hän on tehnyt ikääntymiseen, soite-palveluihin ja osallisuuteen liittyvää tutkimusta pitkään ja on mukana ikääntymisen tutkimuksen eri verkostoissa: JYU:n Centre of Excellence in Research on Ageing and Care -huippututkimusyksikkö (CoEAgeCare), AEPA-Wel (Advancing Elderly People's Agency in Arctic and Nordic Welfare), Ageing and Gender in the Arctic, CARPO (hoivapolitiikan ryhmä), GEREC (Gerontologian tutkimuskeskus JYU&TaU). *Active Ageing and Care* on yksi JYU:n profilointialue, ja *hyvinvoinnin ja hoivan politiikat* ovat yksi yhteiskuntatieteiden ja

filosofian laitoksen painoaloista. Hän on JYU:n sosiaalityön johtaja ja on jäsen Sosnet-yliopisto-verkoston johto- ja Soteko-ryhmässä sekä Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden neuvottelukunnassa. Hän on julkaissut laaja-alaisesti gerontologisen sosiaalityön ja ikääntymistutkimuksen tieteellisiä tekstejä, ml. palveluohjauksesta, sekä johtanut ja toiminut useissa ikääntyneiden palveluiden tutkimushankkeissa. Valokiven vastuualueena on koko hankkeen johtaminen. JYU:n tutkimusryhmän Valokiven kanssa muodostavat väitöskirjatutkijat *Hilla Kiuru* ja *Andrea Lorenz-Wende* sekä YTT *Paula Vasara*. He ovat CoEAgeCare:n jäseniä. Vasara on työskennellyt tutkijatohtorina JYU:n yhteiskuntapolitiikassa ja CoE AgeCare:ssä ja työskentelee tällä hetkellä yliopistonlehtorina Tampereen yliopistossa sosiaalityön oppiaineessa.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) tutkimusryhmään kuuluvat YTT, yliopettaja *Tiina Hautamäki* ja HTT, YTM yliopettaja *Katja Valkama*. Hautamäki on väitellyt sosiologiasta Tampereen yliopistossa. Hän on tutkinut sote-alan ammattilaisten roolia ja asiakkaiden osallisuuden kokemuksia. Valkama on väitellyt sosiaali- ja terveyshallintotieteissä asiakkuudesta Vaasan yliopistossa. Hän on tutkinut osallisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia ja vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista.

Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) tutkimusryhmän muodostavat YTT, yliopettaja *Minna Niemi* ja YTT, HTM yliopettaja *Merja Sinkkonen*. Niemi on väitellyt sosiaalityöstä ja on aiemmin työskennellyt Pikassoksessa kehittämispäällikkönä ja JYU:ssa tutkijana. Sinkkonen on väitellyt sosiaalipsykologiasta Itä-Suomen yliopistossa. Sinkkonen on toiminut myös JYU:ssa. Tutkimusalueita ovat sosiaalinen pääoma, itseohjautuvuus ja eettinen johtaminen.

3.2 Yhteistyötahot

Sote-alan ja kolmannen sektorin yhteistyötahot varmistavat käytäntörelevanssia sekä tutkimustiedon juurruttamista ja levittämistä sekä aluelähtöisen yhteistyön rakentamista. Hankkeen yhteistyökumppaneita ovat Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueet, jotka vastaavat ikääntyneiden palveluohjauksesta alueillaan. Em. organisaatioissa toimii kymmeniä palveluohjausta toteuttavia ja johtavia ammattilaisia, joilla on vahva asiantuntemus tutkittavasta tematiikasta sekä laajat moniammatilliset verkostot. Hyvinvointialueiden ammattilaisia ja palveluiden käyttäjiä kutsutaan osallistumaan aineistonkeruuseen sekä reflektioon alustavista tutkimustuloksista ja IPO:n kehittämisestä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella yhteistyökumppanina toimivat Ikäkoti-hanke ja Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanke, jotka kehittävät alueella asiakasohjausta, yhteyshenkilönä hankepäällikkö Tytti Luoto. *Keski-Suomen hyvinvointialueella* yhteistyötä tehdään Ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kanssa, yhteyshenkilönä koti- ja asumispalvelujen vastuualuejohtaja Tuija Koivisto. *Pirkanmaalla* yhteyshenkilönä toimivat Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen toimialuejohtaja Tuula Jutila ja asiakasohjauksen vastuualueen palvelujohtaja Kaisa Taimi. Myös *Eläkeliiton* Etelä-Pohjanmaan piiri on lupautunut hankkeen yhteistyökumppaniksi yhteyshenkilönään toiminnanjohtaja Sirpa Jussila ja piirihallituksen puheenjohtaja Eija-Liisa Keskinen. Työpajojen koordinoinnin ja toteuttamisen sekä IPO:n juurruttamisen yhteistyökumppanina on *sosiaalialan osaamiskeskus* Koske, yhteyshenkilönä johtaja Sointu Möller, yhteistyössä Pikassos Oy:n ja SONetBOTNIAn osaamiskeskusten kanssa. Yhteistyötahojen edustajat muodostavat tutkimushankkeen ohjausryhmän.

4. Vastuullinen tiede

4.1 Tutkimusetiikka, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus, avoin tiede sekä kestävä kehitys

Hankkeessa noudatetaan vastuullisen tieteen periaatteita sekä sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä sekä tutkimuseettisiä periaatteita (TENK). Rahoituspäätöksen jälkeen IPO-toiminnan taustaorganisaatioilta haetaan tutkimusluvut sekä JYU:n ihmistieteiden eettisen toimikunnan ennakkoarvio. Osallistujille annetaan tiedote ja tietosuojailmoitus tutkimuksesta ja heiltä pyydetään tietoinen suostumus. Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää missä vaiheessa vain. Kaikki osallistujat ovat täysivaltaisia aikuisia. Vapauksia ja oikeuksia koskevat loukkaukset vältetään huolellisella ennakkotiedottamisella sekä tutkimustiedotteen läpikäymisellä ennen suostumuksen pyytämistä.

Erityistä eettistä herkkyyttä noudatetaan ikääntyneiden osallistujien kanssa, huomioiden yksilölliset voimavarat ja motivaatio osallistua tutkimukseen. Kaikkien osallistujien tunnistamattomuus huolehditaan tarkoin litteroidussa aineistossa ja tutkimustulosten raportoinnissa. Aineistonhallintasuunnitelma tehdään DMPTuuli-työkalulla. Aineistoa säilytetään tutkimusorganisaatioissa tietoturvallisesti siten, että vain tutkijoilla on pääsy siihen kaksivaiheisen tunnistautumisen kautta (JYU:n Nextcloud ja CollabRoom). Tietojen käsittelyssä ja säilytyksessä noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä. Myös haastattelujen litteroinnin suorittava yhteistyökumppani sitoutuu noudattamaan ajantasaisia tietosuojasäädöksiä.

Hankkeessa toteutetaan tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua ikääntyneiden, työntekijöiden ja lähijohtajien välillä sekä kolmen maakunnan kaupunki- ja maaseutualueiden huomioidaan tasapuolisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään ikääntyneiden kokemusten ja näkemysten kuulemiseen. Tuloksia voidaan hyödyntää yhdenvertaisten ja laadukkaampien palveluiden ja työmenetelmien kehittämisessä vuoropuhelussa käyttäjien, työntekijöiden ja sote-palveluverkoston kanssa. Ajantasainen, oikein kohdennettu ja tarpeisiin vastaava IPO estää syrjäytymistä tai sen riskin kasvua (Ristolainen ym. 2020).

Neljän tutkimusorganisaation välillä on sovittu, että hankkeessa kerätty aineisto on yhteisessä käytössä. Hankkeen metadata julkaistaan JYX-julkaisuarkistossa. Avoimen tieteen periaatteen mukaisesti aineisto tarjotaan tutkimuksen valmistuttua arkistoitavaksi Yhteiskunnalliseen Tietoarkistoon, jolloin anonymisoitu aineisto on kiinnostuneiden saatavilla. Tutkimushanke julkaisee tuloksia mahdollisuuksien mukaan avoimilla julkaisufoorumeilla sekä rinnakkaistallentaa julkaisut tutkimusorganisaatioiden julkaisuarkistoihin. Hanke informoi koko tutkimusprosessin ajan yhteistyökumppaneita ja tutkimukseen osallistuvia tahoja tutkimustuloksista kehittämistyön tueksi. Tieteellisten ja ammatillisten julkaisujen lisäksi hankkeessa kirjoitetaan mm. blogitekstejä.

IPO-käytäntöjen kehittäminen ja alueellisten ja yksilöllisten tilanteiden tilallinen ja paikkaan kiinnittyvä tarkastelu edistää yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyvinvointiin sekä sote-resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä. Toimivat lähipalvelut ja digitaaliset palvelut edistävät hiilineutraalin yhteiskunnan rakentamista. Hanke edistää myös kestäväen yhteiskunnan ja paikallisyhteisöjen ylläpitoa IPO:n tukiessa omannäköistä elämää ja vahvistaessa paikallisten erityispiirteiden ja monimuotoisuuden säilymistä eri alueilla ja ympäristöissä.

5. Yhteiskunnalliset vaikutukset ja vaikuttavuus tiedeyhteisön ulkopuolella

Sosiaalityön ja palveluohjauksen rooli yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä korostuu palvelujen tuottamisen pirstoutuessa yhä useammille toimijoille. Palveluiden jakautuessa entistä enemmän niin julkisiin kuin yksityisiin ja kolmannen sektorin palveluihin, ja myös läheisten ja yksilön oman roolin kasvaessa, on IPO:n kehittämisen tarve ilmeinen. IPO vastaa osaltaan hyvinvointialueille määriteltyyn vastuuseen yhteensovittaa asiakkaan palvelut kokonaisuudeksi (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 10§). Tässä muutosprosessissa IPO voi ja sen pitää toimia eri osa-alueet yhdistävänä sosiaalityön menetelmänä. Teoreettisesti tarkentunutta käsitteistöä ja empiirisiä tuloksia voidaan hyödyntää päätöksenteon ja käytännön asiakasturvallisuutta edistävän IPO-työn sekä vaikutusten arviointirakenteiden kehitystyön tukena.

IPO ei ole vain faktuaalinen ilmiö, vaan tärkeää on myös tuoda esille kokemuksellisuutta ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta, jotta IPO:sta saadaan kehitettyä toimivammaksi. Näin pystytään tarttumaan tilanteisiin, joissa asiakkaiden kokemus turvattomuudesta vaikeuttaa oman elämänsä toteutumista. Tulosten perustalta IPO-menetelmiä voidaan kehittää erilaisissa paikoissa ja tiloissa yhdessä ikääntyneiden kanssa, jotta ne kohdentuisivat kokonaisvaltaisella tavalla vastaamaan ikääntyneiden tarpeisiin. Käytännön IPO:n kehittäminen on tavoiteltavaa, koska gerontologisen sosiaalityön päämääränä pitää olla yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.

6. Lähdeluettelo

Aaltonen M., Forma L, Pulkki J., Raitanen J., Rissanen P. & Jylhä M. (2017) Changes in older people's care profiles during the last 2 years of life, 1996-1998 and 2011-2013: a retrospective nationwide study in Finland. *BMJ Open* 2017.

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

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

Alasuutari, Pertti (2019) *Laadullinen tutkimus 2.0* (5. p.). Tampere: Vastapaino.

Burton, J. (2015). *Leading Good Care: The Task, Heart and Art of Managing Social Care*. London, England; Philadelphia, Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers.

Frankel, A. J., Gelman, S. R. & Pastor, D. K. (2019). *Case management. An Introduction to Concepts and Skills*: Oxford University Press.

Gilbert, A. S. (2020) Conceptualising trust in aged care. *Ageing & Society* 31 (10), 1–19.

Hirvonen, H., Hämäläinen, A., Tammelin, M. & Taipale, S. (2021) Group-based instant messaging in Finnish residential elder care work: taming the technology or vice versa? *New Technology, Work and Employment*.

Honkonen, K., Poikolainen, J. & Karlsson, L. (2018) Hyvinvointipalvelukokemuksen tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? *Yhteiskuntapolitiikka* 83 (5–6), 532–543.

Ikäneuvo (2018) *Loppuraportti Pirkanmaalle*. Tampereen kaupunki.

<https://docplayer.fi/142700464-Ikaneuvo-kokeiluhankkeen-tulokset-ikaneuvo-kotona-asumiseen-arvoa-neuvonnalla-ja-asiakasohjauksella-pirkanmaa.html>. Haettu 1.2.2023.

Juhila, K. (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino.

Jylhä, V., Mönkkönen, K. & Kuusisto, H. (2021) *Turvallisuuskulttuuri, vaaratapahtumat ja työn*

- hallinta. Teoksessa T. Kurki, V. Jylhä & T. Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 96–116.
- Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, R. (2014). *The action research planner: Doing critical participatory action research*. Springer Singapore.
- Kiuru, H., Niemi, M. & Valokivi, H. (2022). Ikäihmisten palveluohjauksen paikat ja tila. Teoksessa Blommila, K., Juntunen, M. & Kosunen, S. (toim.) Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Suomen Palveluohjausyhdistys SPO ry, Profami Oy, 227–236.
- Laakso Anne & Lehtinen Riitta (2014) Tulevaisuutta tekemään - työpajatyöskentelyn metodiopas. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Luhmann, N. (1979) *Trust and Power*. Wiley, Chichester.
- Payne, M. (2020). *How to use social work theory in practice: an essential guide*. Policy Press.
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2020). *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, A. (2019). Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvityshenkilöraportti. Raportteja ja muistioita 2019:16. Helsinki: STM.
- Riessman C.K. (2008) *Narrative Methods for the Human Sciences*. Sage.
- Ristolainen, H., Kannasoja, S., Tiilikainen, E., Hakala, M., Närhi, K. & Rissanen, S (2020) Effects of ‘participatory group-based care management’ on wellbeing of older people living alone: A randomized controlled trial. *Archives of Gerontology and Geriatrics* 89.
- Ristolainen, H., Tiilikainen, E., Tarvainen, M., Nikumaa, H., Riekkinen-Tuovinen, S., Niemi, M., Mäki-Petäjä-Leinonen, A., Rautiainen, P. & Seppänen, M. (2021) Vammaisten ja ikääntyneiden palvelut. Teoksessa T. Kurki, V. Jylhä & T. Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 225–249.
- Ristolainen, H. (2022) Ikäihmisten palveluohjausmallien vaikuttavuus: monimenetelmällinen vaikutusten ja prosessien arviointi. *Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies*, 270.
- STM (2020) Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi Helsinki: STM.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2021). Väestöennuste. Liitetaulukko 1. Väkiluku ja väestöllinen huoltosuhde vuoden 2030 lopussa eri vuosina laadituissa ennusteissa. Helsinki: Tilastokeskus.
- THL (2019) Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet. Versio 2.0. <Sosiaali_ ja_terveyspalvelujen_yhdenvertaisuuden_käsitteet_versio_2-0_saavutettava (julkari.fi)>. Haettu 13.12.2021.
- Sotesanastot 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. <<https://sotesanastot.thl.fi>>. Haettu 22.2.2023.
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2023 (2021). Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:27. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5655-1>>. Haettu 3.1.2023.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen Tutkimus Ja Sisällönanalyysi*. 6. uud. laitos. Helsinki: Tammi.
- Valokivi, H. & Hirvonen, H. (2022) Asiakasturvallisuus vanhustalouksissa. *Janus* 30(4).
- Whittemore, R. and Knafl, K. (2005), The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52, 546–553.
- Wiles, J. L., Allen, R. E., Palmer, A. J., Hayman, K. J., Keeling, S. & Kerse, N. (2009). Older people and their social spaces: A study of well-being and attachment to place in Aotearoa New Zealand. *Social science & medicine*, 68(4), 664–671.