

FSD4045 IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS: ASIAKAS- JA PALVELUOHJAAJIEN JA HEIDÄN ESIHENKILÖIDENSÄ HAASTATTELUITA 2024

FSD4045 CASE MANAGEMENT WITH OLDER ADULTS: INTERVIEWS OF CUSTOMER AND SERVICE ADVISORS AND THEIR SUPERIORS 2024

---

TÄMÄ DOKUMENTTI ON OSA YLLÄ MAINITTUA YHTEISKUNTATETEELLISEEN TIETOARKISTOON ARKISTOITUA TUTKIMUSAINESTOA.

DOKUMENTTIA HYÖDYNTÄVIEN TULEE VIITATA SIIHEN ASIANMUKAISESTI LÄHDEVIITTEELLÄ.

---

THIS DOCUMENT FORMS A PART OF THE ABOVE MENTIONED DATASET, ARCHIVED AT THE FINNISH SOCIAL SCIENCE DATA ARCHIVE.

IF THE DOCUMENT IS USED OR REFERRED TO IN ANY WAY, THE SOURCE MUST BE ACKNOWLEDGED BY MEANS OF AN APPROPRIATE BIBLIOGRAPHIC CITATION.

---

DETTA DOKUMENT UTGÖR EN DEL AV DEN OVANNÄMDA DATAMÄNGDEN, ARKIVERAD PÅ FINLANDS SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA DATAARKIV.

OM DOKUMENT ÄR UTNYTTJAT ELLER REFERERAT TILL MÅSTE KÄLLAN ANGES I FORM AV BIBLIOGRAFISK REFERENS.

---



8.11.2023

## TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

### 1. Tutkimuksen nimi ja pyyntö osallistua tutkimukseen

**Sinua pyydetään mukaan tutkimushankkeeseen *Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO-hanke)***, jossa tutkitaan miten ikääntyneen palveluohjaus (IPO) rakentuu paikan ja tilan jäsenyksien kautta hyvinvointialueilla. Tutkimuksessa kysytään mm. mitä ikääntyneiden palveluohjauksella tavoitellaan, miten sitä toteutetaan erilaisissa institutionaalisissa paikoissa hyvinvointialueilla ja miten tutkimuksessa syntynyttä tietoa voidaan hyödyntää asiakasturvallisen palveluohjauksen kehittämisessä ja sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin vahvistamisessa hyvinvointialueilla. Tarkastelutasoja ovat sote-palvelujen johtaminen, asiakastyön tekeminen ja asiakaskohtaamiset. Hankkeen aikana alustavia tuloksia reflektoidaan yhteistyössä sote-palvelujen lähijohdon, IPO:a toteuttavien työntekijöiden, hyvinvointialueiden, osaamiskeskustoimijoiden ja kolmannen sektorin edustajien kanssa.

Tutkimushanke toteutetaan kolmen tutkimusorganisaation yhteistyönä Jyväskylän yliopiston (JYU) ollessa vastuuorganisaatio. Muut organisaatiot ovat Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Tutkimushanketta johtaa sosiaalityön professori Heli Valokivi JYU:n yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitokselta.

Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, koska olet hyvinvointialueen palveluohjauksen asiakas, palveluohjauksen ammattilainen tai lähijohtaja. Myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaisena tai sidosryhmäläisenä kuulut tutkimuksen kohderyhmään.

Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja siihen osallistumista. Liitteessä (tutkimuksen tietosuojailmoitus) on kerrottu henkilötietojesi käsittelystä.

Tutkimukseen osallistuu yhteensä n. 18–24 ikääntyneille suunnatun palveluohjauksen asiakasta kolmelta hyvinvointialueelta (Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueet). Fokusryhmähaastatteluihin osallistuu n. 18–30 ammattilaista ja osallistaviin työpajoihin n. 40–60 asiakasta, ammattilaista ja sidosryhmäläistä.

Tämä on yksittäinen tutkimus, eikä sinuun oteta myöhemmin uudestaan yhteyttä.

### 2. Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistumisen tai peruuttaa jo antamasi suostumuksen syytä ilmoittamatta milloin tahansa tutkimuksen aikana. Tästä ei aiheudu sinulle kielteisiä seurauksia.

Keskeyttäessäsi tutkimukseen osallistumisesi tai peruuttaessasi antamasi suostumuksen, sinusta siihen mennessä kerättyjä henkilötietoja ja antamiasi vastauksia käytetään osana tutkimusaineistoa, silloin kun se on välttämätöntä tutkimustulosten varmistamiseksi.

### 3. Tutkimuksen kulku

Tutkimushanke on kaksivuotinen (2024–2025) sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama hanke. Ikääntyneiden palveluohjauksen asiakkaiden yksilöhaastatteluita tehdään 6–8/alue. Haastattelujen kesto on noin 1,5–2 h ja ne ovat puolistrukturoituja haastatteluja, joissa kartoitetaan asiakkaiden palvelupolkua ja -kokemuksia. Johdon ja palveluohjauksen työntekijöiden fokusryhmähaastatteluita toteutetaan kuudella ryhmällä, niissä osallistujia on 3–5/ryhmä (kesto noin 2–3 h). Lisäksi osallistavia työpajoja järjestetään 4–6 (kesto krt noin 3–4 h), joissa on mukana palveluiden käyttäjiä, työntekijöitä ja johtajia. Osallistavissa työpajoissa käydään läpi haastattelu- ja dokumenttiaineistojen analyysin tuloksia. Tavoitteena on löytää keinoja palveluohjauksen kehittämiseksi hyvinvointialueilla yhdistämällä tuloksia kehittämistyön ja päätöksenteon tueksi.

### 4. Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat hyödyt

Tutkimus tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja sosiaalityön työmenetelmien vaikutusten arvioinnin kannalta keskeistä tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakas- ja palvelujärjestelmän kehitystyössä sekä sote-palvelujen vaikuttavuuden arviointirakenteiden vahvistamisessa. Tutkimukseen osallistuvat mahdollistavat tämän kehitystyön. Tulosten perustalta palveluohjausmenetelmiä voidaan kehittää erilaisissa ympäristöissä ja tiloissa yhdessä ikääntyneiden kanssa, jotta ne kohdentuisivat kokonaisvaltaisella tavalla vastaamaan ikääntyneiden tarpeisiin. Lisäksi kolmen hyvinvointialueen monitasoisen aineiston analyysien perusteella hanketoimijat voivat antaa politiikkasuosituksia.

Palveluohjauksesta tarvitaan lisää teoreettista ja empiiristä tutkimusta ja julkista keskustelua, sillä ikääntyneiden palveluohjauksen selkeä teoreettinen kokonaisjäsenitys puuttuu. Tutkimushankkeessa jäsennetään uudella tavalla palveluohjausta ja sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta ja vaikuttavuutta tilan ja paikan käsiteanalyysin avulla. Lisäksi ajantasaistetaan palveluohjauksen teoreettinen, sosiaalitieteiseen nojautuva käsitelmäärittely, jota voidaan hyödyntää tulevaisuudessa mm. pitkittäistutkimuksissa sekä kansallisissa ja kansainvälisissä tieteellisissä keskusteluissa.

### 5. Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat riskit, haitat ja epämukavuudet sekä niihin varautuminen

Tutkimukseen osallistuville ei aiheudu riskejä, haittoja tai epämukavuuksia. Haastattelujen toteuttamisessa on valmistauduttu toteuttamaan ne niin, että mahdolliset haitat tutkimukseen osallistujille minimoidaan. Hankkeessa on valmius tarvittaessa toteuttaa aineistonkeruuta etäyhteyksin. Työntekijöiden rekrytoinnissa huomioidaan sosiaalityön hektisyys, kuormittavuus ja yllätyksellisyys. Riskiä hallitaan tehokkaalla ja joustavalla aineistonkeruulla, sekä täsmällisellä viestinnällä.

### 6. Tutkimuksen kustannukset ja korvaukset tutkittavalle sekä tutkimuksen rahoitus

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Tutkimusta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö, päätös VN/9238/2023 Valtionavustuksen myöntäminen yliopistotasoisena sosiaalityön tutkimuksen hankkeelle.

## 7. Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset

Tutkimuksesta valmistuu tieteellisiä julkaisuja, opinnäytetöitä, konferenssi- ja seminaariesityksiä, ammatillisia kirjoituksia sekä politiikkasuosituksia. Tutkimus tuottaa sote-palvelujen järjestämisen ja sosiaalityön työmenetelmien vaikutusten arviointiin keskeistä tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakas- ja palvelujärjestelmän kehitystyössä sekä sote-palvelujen vaikuttavuuden arviointirakenteiden vahvistamisessa.

Hankkeessa noudatetaan vastuullisen tieteen periaatteita sekä sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä sekä tutkimuseettisiä periaatteita (TENK). Kaikkien osallistujien tunnistamattomuus huolehditaan tarkoin litteroidussa aineistossa ja tutkimustulosten raportoinnissa. 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.

Aineisto anonymisoidaan hankkeen päättyessä (viimeistään 12/2027 mennessä) eli kaikki tunniste tiedot poistetaan täydellisesti, jotta paluuta tunnisteelliseen henkilötietoon ei ole. Anonymisoitua aineistoa tarjotaan arkistoitavaksi Tietoarkistoon. Vaihtoehtoisesti aineisto voidaan asettaa saataville muussa luotetussa aineistoarkistossa.

## 8. Tutkittavien vakuutusurva

Jyväskylän yliopiston toiminta ja tutkittavat on vakuutettu.

Jyväskylän yliopiston vakuutukset korvaavat etänä suoritettavissa tutkimuksissa ainoastaan sellaiset vahingot, jotka liittyvät suoraan annettuun tutkimustehtävään ja jotka ovat sattuneet varsinaisen ohjeistetun tutkimustehtävän aikana. Vakuutus ei korvaa taukojen aikana sattuneita vahinkoja.

Jyväskylän yliopiston vakuutukset eivät ole voimassa etänä suoritettavissa tutkimuksissa, jos tutkittavan kotikunta ei ole Suomessa.

Vakuutus sisältää potilasvakuutuksen, toiminnanvastuuvakuutuksen ja vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen. Tutkimuksissa tutkittavat (koehenkilöt) on vakuutettu tutkimuksen ajan ulkoisen syyn aiheuttamien tapaturmien, vahinkojen ja vammojen varalta. Tapaturmavakuutus on voimassa mittauksissa ja niihin välittömästi liittyvillä matkoilla.

## 9. Lisätietojen antajan yhteystiedot

prof. Heli Valokivi  
tutkimushankkeen johtaja  
[[yhteystiedot poistettu]]  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, PL 35,  
40014 Jyväskylän yliopisto

# Tietoa tutkimukseen osallistuvalla



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

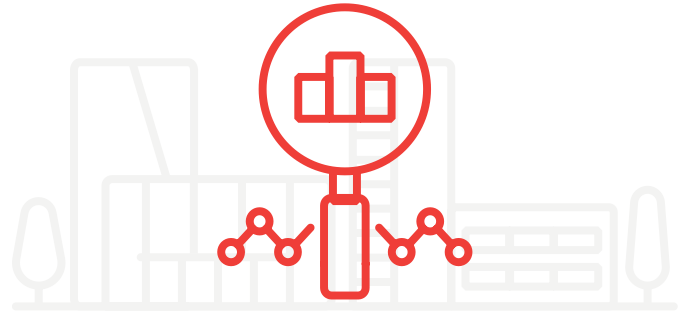
---

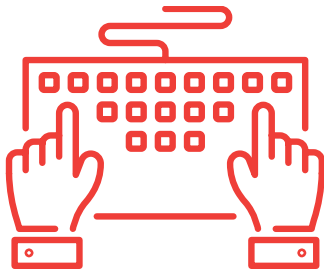
# Hei!

Tämän tutkimuksen toteuttaa Jyväskylän yliopisto yhdessä Tampereen ammattikorkeakoulun ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimushankkeen vastuullinen johtaja on professori Heli Valokivi Jyväskylän yliopistosta, sosiaalityön oppiaineesta. Hankkeen nimi on Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO-hanke). Hanke on kaksivuotinen, 2024–2025. Tutkimus tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja sosiaalityön työmenetelmien vaikutusten arvioinnin kannalta keskeistä tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakastyön ja palvelujärjestelmän kehittämisessä sekä palvelujen vaikuttavuuden arvioinnin vahvistamisessa. Tutkimukseen osallistuvat mahdollistavat tämän kehitystyön. Tutkimukseen osallistuville ei aiheudu riskejä, haittoja tai epämukavuuksia. Haastattelujen toteuttamisessa on valmistauduttu toteuttamaan ne niin, että mahdolliset haitat osallistujille minimoidaan. Hankkeessa on valmius tarvittaessa toteuttaa aineistonkeruuta etäyhteyksin.

Jotta voimme käsitellä henkilötietojasi tutkimuksen toteuttamiseksi, meillä on oltava siihen riittävä peruste. Tässä tutkimuksessa käsittelemme tietojasi yleisen edun perusteella ja pyydämme sinulta suostumuksen osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen tulokset ovat kaikkien hyödynnettävissä.

Pyydän Sinua mukaan tutkimukseen, koska osallistumisesi kautta saamme ensiarvoisen tärkeää tietoa ikääntyneiden palveluohjauksen käytänteistä, onnistumisista ja haasteista.





---

## Vapaaehtoisuus ja tutkittavan oikeudet

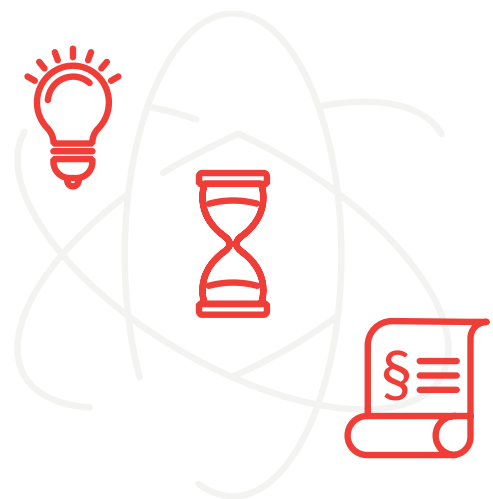
Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit kieltäytyä haastattelusta tai keskeyttää tutkimukseen osallistumisen. Sinun ei tarvitse kertoa meille, miksi et halua osallistua. Jos sinulla on kysyttävää oikeuksistasi voit olla yhteydessä myös yliopiston tietosuojavastaavaan [tietosuoja\(at\)yu.fi](mailto:tietosuoja(at)yu.fi), p. 040 805 3297.

---

## Tietoa tutkimuksesta

Haastattelujen kesto on noin 1,5–2 h ja ne ovat puolistrukturoituja haastatteluja, joissa kaikille esitetään samat kysymykset, mutta vastausvaihtoehtojen sijaan kysymyksiin vastataan vapaasti.

Haastattelujen avulla pyrimme selvittämään kokemuksia ikääntyneiden palveluohjauksesta. Äänitämme haastattelun.





---

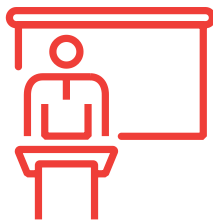
## Suojaamme kerätyt henkilötiedot

- Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta sivullisille.
- Tutkimuksessa Sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja: nimi, sähköpostiosoite, osoite, kyselyvastaukset, äänitallenne tai etäyhteyksin järjestetyn haastattelun videotallenne ja muistiinpanot. Tietojen kerääminen perustuu tutkimussuunnitelmaan.
- Käsittelemme haastattelussa saadut tiedot luottamuksellisesti ja tietoja, joista voit olla tunnistettavissa, säilytetään tutkimuksen ajan tietoturvallisesti erillään muusta aineistosta. Tutkimuksen päätteeksi nämä tunnistettavuuden mahdollistavat tiedot poistetaan kokonaan. Ääni- ja kuvatallenteet hävitetään hankkeen päätyttyä. Haastatteluista voidaan esittää tekstimuotoisia otteita julkaisuissa ja esitelmissä. Yksittäinen tutkittava ei ole tunnistettavissa näiden otteiden pohjalta. Olemme käyneet yliopiston Tietosuoja ja tietoturvakoulutukset. Noudatamme myös yliopiston ohjeita.
- Tietojasi käsitellään vain EU/ETA-alueella, eikä niitä siirretä sen ulkopuolelle.

---

## Tietojen arkistointi

Haastattelutallenteella puhutusta tehdyt tekstimuotoiset kirjoitukset eli litteraatiot tallennetaan nimettömästi ja pysyvästi Yhteiskunnalliseen tietoarkistoon tai muuhun vastaavaan luotettuun aineiston tallennuspaikkaan. Ennen arkistointia kaikki nauhoitteet hävitetään. Silloin muutkin tutkijat voivat lukea haastattelusi, ja käyttää sitä tutkimuksessaan.



---

## Tutkittavan oikeudet

Voit kysyä minulta mitä tahansa tutkimuksesta ennen haastattelua, haastattelun aikana tai sen jälkeen. Sinulla on oikeus tarkastaa tai oikaista antamasi tiedot, voit myös kertoa minulle, että et halua tietojasi käsiteltävän ja tehdä valituksen henkilötietojesi käsittelystä.

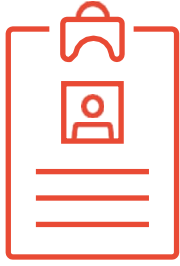
Pyydän sinua allekirjoittamaan suostumuslomakkeen, kun teemme haastattelun. Lomake on tämän tiedoston viimeisellä sivulla.



---

## Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksesta valmistuu tieteellisiä julkaisuja, joiden kautta jaetaan uutta tietoa. Aiheesta pidetään myös esityksiä ja annetaan opetusta sekä aineiston avulla kehitetään ikääntyneiden palveluohjausta käytännön sosiaalityössä.



## Suostumus osallistua tutkimukseen

Minua on pyydetty osallistumaan tutkimukseen Ikäntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (IPO-hanke).

Antamalla suostumukseni hyväksyn, että minulta kerätään tietoa ja vastauksia tiedotteessa kuvattuun tutkimukseen. Etähaastatteluissa videoidaan (Microsoft Teams tai Zoom) ja kasvokkain tapahtuvat haastattelutilanteet nauhoitetaan.

Olen lukenut yllä olevat tiedot ja ymmärtänyt ne. Olen saanut tarpeeksi tietoa tutkimuksesta. \_\_\_\_\_ on kertonut minulle tutkimuksesta myös suullisesti, ja vastannut kaikkiin kysymyksiini tutkimuksesta.

Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana keskeyttää tutkimukseen osallistuminen, eikä siitä aiheudu minulle mitään ikäviä seuraamuksia. Keskeyttämiselle ei tarvitse ilmaista erillistä syytä.

Kyllä haluan osallistua tutkimukseen.

---

Päiväys

---

Tutkittavan allekirjoitus

---

Tutkittavan nimen selvennys

---

Tutkijan allekirjoitus

---

Tutkijan nimen selvennys