

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Valtio-opin laitos
Tekijä-Författare-Author Hämäläinen, Taija		
Työn nimi-Arbetets titel-Title The Quality of Social and Health Care Services from the Perspective of Elderly People Belonging to Ethnic Minorities		
Oppiaine-Läroämne-Subject Valtio-oppi		
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu	Aika-Datum-Month and year 2004-10-08	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 75 + liitteet 5 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sosiaali- ja terveyspalveluiden laatua etnisiin vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden näkökulmasta. Tutkimus selvitti niitä palveluiden osa-alueita, joilla laatu koettiin huonoimmaksi. Lisäksi mielenkiinto kohdistui niihin muuttujiin, jotka vaikuttivat asiakkaiden kokemaan palveluiden laatuun. Asiakaslähtöistä laatua analysoitiin asiakkaiden palveluihin kohdistuvien odotusten ja havaintojen yhdenmukaisuutena.</p> <p>Etnisiin vähemmistöihin kuuluvilta ikääntyneiltä kerättyä tietoa verrattiin palveluiden tarjoajilta kerättyyn aineistoon. Palveluiden koettua laatua koskevien analyysien avulla tutkimus pyrki selvittämään sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisen ja organisoimisen tapoja, joiden avulla pystyttäisiin takaamaan korkeatasoiset palvelut myös etnisiin vähemmistöihin kuuluville ikääntyneille.</p> <p>Tutkimuksen aineisto koostui kahdesta erillisestä otoksesta. Palveluiden käyttäjien otos muodostui 119 venäläisen, 50 vietnamilaisen ja 126 saamelaisen yli 50 vuotiaan henkilön haastattelusta. Sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstön otos koostui yhteensä 71 vastaajasta. Tämä otos kerättiin postikyselyllä. Molempien otosten analysoinnissa käytettiin määrällisiä, tilastollisia menetelmiä.</p> <p>Sekä sosiaali- ja terveysalan henkilöstö, että palveluiden käyttäjät kokivat palveluiden laadun olevan huonoita niiden saatavuuden osalta. Rasistinen häirintä osoittautui merkittäväksi yksittäiseksi muuttujaksi, joka vaikutti etnisiin vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden kokemaan palveluiden laatuun. Palveluiden käyttäjien aineistossa oli suuria eroavaisuuksia eri etnisiin ryhmiin kuuluvien vastaajien välillä. Tutkimuksen tulokset painottivat tasapuolisen kohtelun, monikulttuurisen tiedon ja syrjimättömyyden tärkeyttä palveluissa, jotta korkealaatuiset palvelut pystytään turvaamaan kaikille palveluiden käyttäjille. Tämä muodostaa haasteen, joka tulisi ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisten sekä perus- että jatkokoulutuksessa. Lisäksi on tärkeää, että palvelukulttuuria kehitetään kohti yksilöperustaista hoivaa, jossa yksilön ominaisuudet, elämäntilanne ja toiveet otetaan laajamittaisesti huomioon palveluja suunniteltaessa. Tämänlainen käytäntö mahdollistaisi myös etnisiin vähemmistöihin kuuluvien asiakkaiden kulttuurin huomioimisen hoidon suunnittelussa.</p>		
Avainsanat-Nyckelord-Keywords palvelut - sosiaali- ja terveyspalvelut laatu vähemmistöt - etniset ikäntyneet		
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited		
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information		