



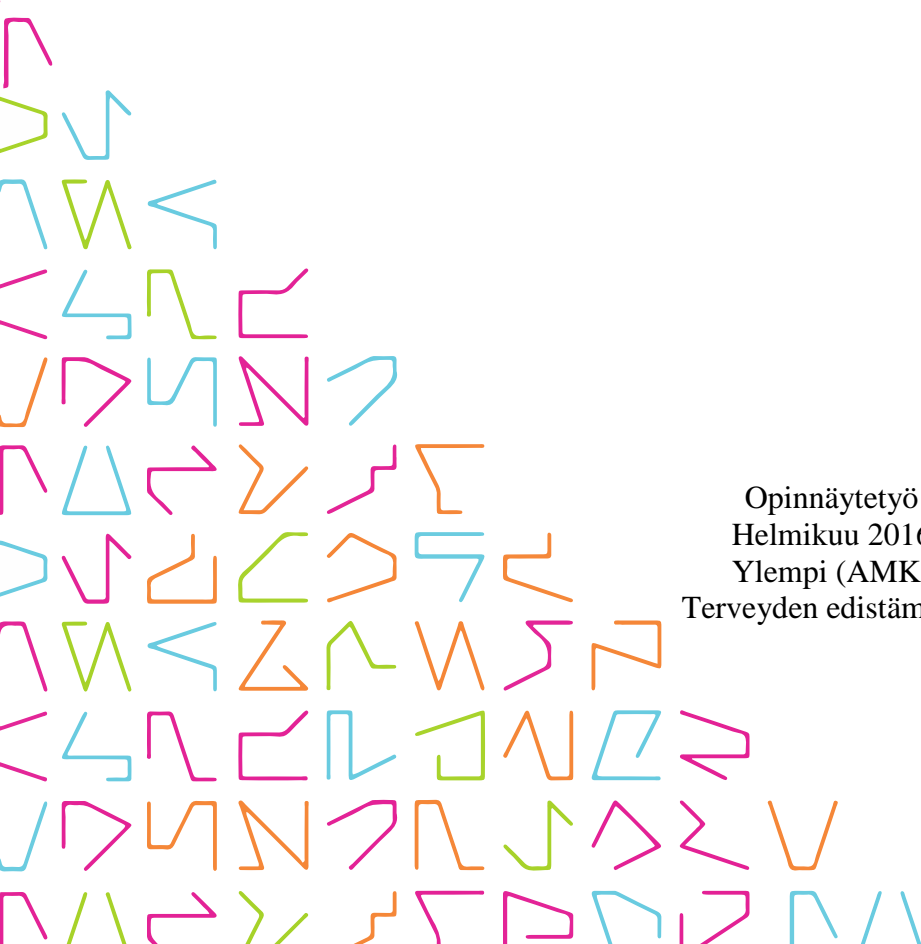
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TERVEYTTÄ EDISTÄVÄ OSALLISUUS JALMARIN KAMMARISSA

Bikva – arviointitutkimus ikääntyneiden osallisuuden
kokemuksista

Johanna Alanen

Opinnäytetyö
Helmikuu 2016
Ylempi (AMK)
Terveyden edistäminen



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomi (YAMK)
Terveyden edistäminen

ALANEN JOHANNA

Terveyttä edistävä osallisuus Jalmarin Kammarissa
Bikva – arviointitutkimus ikääntyneiden osallisuuden kokemuksista

Opinnäytetyö 93 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Helmikuu 2016

Asiakkaiden ja kansalaisten osallisuuden vahvistamisen tavoite löytyy useimmista ajan-kohtaisista poliittisista asiakirjoista. Aiheesta on ajankohtaista tutkimustietoa, vähemmän kuitenkin ikääntyneiden näkökulmasta tehtyä osallisuuden tutkimusta. Edellä mainittuun tavoitteeseen pääsemiseksi on tarpeen selvittää, miten ikääntyneet osallisuuden kokevat ja miten sitä kuvaavat. Tätä tietoa on mahdollista hyödyntää palveluja kehitettäessä.

Tutkimuksen tarkoitus oli kuvata ikääntyneiden kokemuksia Jalmarin Kammarin toiminnasta osallisuuden kokemusta painottaen. Lisäksi tarkoituksena oli tarkastella asiakkaiden esiin tuomia asioita henkilökunnan ja johdon näkökulmista. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden osallisuuden kokemuksesta sekä edistää ja kehittää asiakkaiden osallisuutta tukevia hyviä toimintakäytäntöjä. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena bikva – asiakaslähtöistä arviointia soveltaen. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmissä toteutettuja teemahaastatteluja. Haastattelut toteutuivat kolmessa tasossa: asiakkaat (n=12), työntekijät (n=3) ja johtavassa asemassa olevat vi-
ranhaltijat (n=3). Aineistot analysoitiin sisällönanalyysillä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että osallisuus Jalmarin Kammarissa on voimavara, joka edistää ikääntyneiden terveyttä. Ikääntyneiden osallisuuden kokemus Jalmarin Kammarissa rakentuu asiakkuudessa ja vertaisuudessa ja keskeistä molemmissa on kohtaaminen. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa eli asiakkuudessa painottuvat osallisuuden kokemuksellinen ja toiminnallinen ulottuvuus. Vertaisuus eli asiakkaiden keskinäiset kohtaukset palvelevat yhteisöllisen ulottuvuuden toteutumista. Ikääntyneiden aktiivista toimijuutta heikentävät korkea ikä ja sen myötä laskenut toimintakyky, jolloin ikääntyneet kokevat johdetuksi tulemisen Jalmarin Kammarissa tärkeäksi. Työntekijät ja johto pitävät toimintaa tarkoituksenmukaisena ikääntyneiden terveyttä edistävänä toimintana. Kasva-
vaan palvelutarpeeseen on etsittävä avoimesti vaihtoehtoisia malleja kehittää Jalmarin Kammarin tapaisia toimintoja, koska julkisen talouden asettamat reunaehdot ovat niin tiukat. Tärkeä jatkotutkimusaihe olisi selvittää, millaiset tekijät vastaavat ikääntyneiden osallisuuden tarpeeseen silloin, kun fyysinen toimintakyky on este osallistumiselle. Osallisuus on yhteydessä toimintakykyyn ja mielenkiintoista olisi tutkia osallisuutta Jalmarin Kammarissa toimijuus-
teorian viitekehystä hyödyntäen. Tällöin osallisuutta tarkasteltaisiin ympäröivään maailmaan vielä syvemmin sidoksissa olevana moniulotteisena toimintana.

Asiasanat: osallisuus, ikääntyneet, terveys, terveyden edistäminen, bikva - asiakaslähtöinen arviointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Health Promotion

ALANEN, JOHANNA:
The Health-Promoting Participation in Jalmarin Kammari
Bikva Assessment Research on Elderly People's Experiences of Participation

Master's thesis 93 pages, appendices 9 pages
February 2016

The purpose of this study was to describe elderly people's experiences of the activities in Jalmarin Kammari with an emphasis on participation experiences. In addition the purpose was to examine the issues raised by customers from the perspectives of employees and management. The aim of this study was to provide knowledge and understanding of customers' participation experiences and besides of that to promote and develop good operating practices that supports participation. The study was conducted as a qualitative study, applying Bikva - customer-oriented assessment. The data were collected using thematic group interviews. The interviews progressed in three levels: customers (n=12), employees (n=3) and management (n=3). The data were analyzed by means of inductive content analysis.

The results show that participation in the Jalmarin Kammari is a resource, which promotes the health of the elderly. Participation experience of the elderly people in the Jalmarin Kammari is based on customer relations and peers. Central to both of these is the encounter. In the encounter of customers and employees there is emphasis in experiential and functional dimension of the participation. Customers' mutual encounters serve the realization of the communal dimension. High age and decreased functional ability weaken the active function and participation of the elderly and they don't feel like they have capacity for self-direction. That is why it is very important for the customers that there are employees to steer the activities in Jalmarin Kammari. Employees and management found out that activities are appropriate and promoting elderly people's health. With the growing service needs, there has to be an open view to develop alternative models like Jalmarin Kammari has, because the boundaries set by economic situation are so strict.

An important topic for further research would be to find out what kind of factors can respond to the need for participation of elderly people when physical function is a barrier to participation. Participation is linked to the ability to act and it would be interesting to study the participation in Jalmarin Kammari using the frame of the agency theory.

Key words: participation, aged, elderly people, health, health promotion, bikva evaluation model

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KANGASALAN PALVELUTALOSÄÄTIÖ JALMARIN KOTO	8
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA KYSYMYKSET	10
4	TERVEYTTÄ EDISTÄVÄN OSALLISUUDEN LÄHTÖKOHDAT.....	11
	4.1. Tutkimuksen taustaa	11
	4.2. Osallisuus käsitteenä.....	15
	4.3. Osallisuus sosiaali- ja terveystalouksissa ja käytännöissä.....	17
	4.4. Terveystalouden edistäminen	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUMINEN.....	25
	5.1. Bikva- malli tutkimuksen etenemistä ohjaamassa	25
	5.2. Kvalitatiivinen tutkimusote.....	27
	5.3. Aineistokeruun ja aineiston analyysin vaiheittainen toteutus.....	28
	5.3.1 Asiakkaiden haastattelut ja aineiston analyysi.....	28
	5.3.2 Työntekijöiden haastattelu ja aineiston analyysi	32
	5.3.3 Johtavien viranhaltijoiden haastattelu ja aineiston analyysi	33
6	KOLMEN TASON TUTKIMUSTULOKSET	36
	6.1 Jalmarin Kammarin asiakkaiden kokemukset ja niiden arviointia	36
	6.1.1 Avoin toiminta tukee osallistumista.....	36
	6.1.2 Fyysisen toimintakyvyn merkitys osallistumiseen	37
	6.1.3 Sosiaalisen toimintakyvyn merkitys osallistumiseen.....	39
	6.1.4 Osallistujien erilaiset asiakkuudet.....	40
	6.1.5 Toiminta ja osallisuuden toiminnallinen ulottuvuus	42
	6.1.6 Osallisuuden kokemuksellinen ja yhteisöllinen ulottuvuus	45
	6.1.7 Sitoutuminen osallistumiseen ja vahva asiakastyytyväisyys	46
	6.1.8 Asiakastyytyväisyyden ja vaikuttavuuden rakentuminen	47
	6.2. Työntekijöiden näkökulma asiakashaastattelun tuloksiin.....	49
	6.2.1 Avoimen ryhmätoiminnan edut ja haasteet.....	50
	6.2.2 Osallistumisen edellytyksenä asiakkaan omatoimisuus.....	52
	6.2.3 Toiminta – haasteena toiminnan kehittäminen ja ajankäyttö.....	53
	6.2.4 Toimijuuden tavoite ja toteutunut toimijuus	54
	6.2.5 Osallisuuden kokemuksellinen ulottuvuus – työn kuormittavuus	56
	6.2.6 Osallisuuden yhteisöllinen ulottuvuus ja ryhmän ohjaaminen	57
	6.2.7 Kehittämisideoita	59
	6.3. Johtavan tason näkökulma asiakkaiden ja työntekijöiden tuottamaan arviointiin.....	60

6.3.1	Toiminta on asiakkaita palvelevaa ja sitä pitää jatkaa	60
6.3.2	Tiukkeneva taloustilanne asettaa raamit toiminnalle	61
6.3.3	Toiminnan kehittämisen vaihtoehtoisia malleja ja keinoja.....	61
7	POHDINTA.....	65
7.1.	Tulosten tarkastelua	65
7.1.1	Osallisuuden rakentuminen Jalmarin Kammarissa asiakkaiden kokemana.....	65
7.1.2	Ohjaajien haastattelussa esiin tulleet arviot	69
7.1.3	Johtavan tason näkökulma asiakas- ja työntekijätason tuloksiin..	70
7.2.	Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelua	71
7.3.	Johtopäätökset.....	73
7.4.	Jatkotutkimusehdotuksia.....	77
	LÄHTEET.....	79
	LIITTEET	85
	Liite 1. Kirjallisuuskatsauksen prosessin ja tulosten kuvausta.....	85
	Liite 2. Teemahaastattelukysymykset	89
	Liite 3. Tiedote asiakkaille	90
	Liite 4. Tiedote työntekijöille	91
	Liite 5. Tiedote johtaville viranhaltijoille.....	92
	Liite 6. Suostumuslomake	93

1 JOHDANTO

Suomalainen yhteiskunta ikääntyy Euroopan maista nopeimmin (Seppänen & Koskinen 2010, 392). Ikääntyvän väestön osan nopea kasvu haastaa pohtimaan nykyisten ikääntyneille suunnattujen palveluiden riittävyyttä sekä kehittämistarpeita. Palvelujen laadun kehittämisen takaamiseksi sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut laatusuosituksen 2013:11; *Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi*. Laatusuosituksen yhtenä painopiste-alueena on ikääntyneiden toimijuus ja osallisuus. Osallisuuden tavoite löytyy kansainvälisistä ja kansallisista hyvinvointisuunnitelmista ja lainsäädännöstä (Kivistö 2014, 17, 42). Keskityn tutkimuksessa käsitteen osallisuus tarkastelemiseen ja tutkimuksen keskiössä ovat ikääntyneiden kokemukset.

Ikääntyneestä käytetään monia käsitteitä; ikääntyneet, vanhukset, seniorit, eläkeläiset tai iäkkäät (Kivelä & Vaapio 2011, 9). Käytän pääsääntöisesti käsitettä ikääntyneet sekä lähdekirjallisuudessa käytettyjä rinnakkaisia käsitteitä.

Tärkeä osa ikääntyvän hyvinvointia on osallisuuden kokemus perheen, lähiympäristön sekä yhteisön kanssa (Suomi & Hakonen 2008, 232, 235). Yhteiskunnallinen osallisuus ja osallisuus lähiyhteisöissä edistävät ja ylläpitävät terveyttä. Hyväksi koettu terveys edistää kansalaisten osallistumista. Terveys tuottaa hyvää elämänlaatua. (Siltaniemi, Hakkarainen, Londe´n, Luhtanen, Perälähti & Särkelä 2011, 66, 135.) Osallisuus on yksi hyvinvoinnin perusedellytyksistä (Nivala 2008, 10-11).

Tutkimuksen empiirisessä osassa tarkastelen osallisuutta sosiaalipalveluissa, Jalmarin Kammarin ryhmätoiminnassa. Jalmarin Kamhari on Kangasalan palvelutalosaatiö Jalmarin Kodon tuottamaa toimintaa. Toiminta on suunnattu kangasalalaisille avoasiakkaille ja se on matalankynnyksen sosiaalista toimintakykyä tukevaa ryhmätoimintaa. Koska tutkimukseni kohdeorganisaatio sijoittuu hyvinvointipalveluita tuottavaan sosiaalipalveluiden kenttään, olen laajentanut osallisuuden tarkastelun koskemaan sekä sosiaali- että terveyspalveluita. Palveluissa asiakkaiden osallisuuden merkitystä voidaan perustella kolmella tavalla; palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisimmiksi ja laadukkaimmiksi, asiakkaiden oikeus olla osallisena heitä koskevien päätösten teossa sekä osallisuuden kokemuksen hyvinvointia edistävällä vaikutuksella (Valkama 2012, 57, 59).

Tutkin mitä osallisuuden kokemus Jalmarin Kammarissa asiakkaiden näkökulmasta on ja millaista palautetta asiakkaat toiminnasta antavat. Kokemuksia tutkiessa annetaan merkityksiä niille asioille, jotka ovat osa ihmisen elämää eli voidaan sanoa tutkittavan sitä, mitä elämäntilanne ihmiselle merkitsee (Perttula 2008, 149). Lisäksi selvitän miten työntekijät ja johtavat viranhaltijat arvioivat asiakkaiden antamaa palautetta. Tämän tyyppisen tutkimuksen toteuttamiseen sopii bikva – asiakaslähtöinen arviointimalli, jonka olen valinnut ohjaamaan tutkimuksen etenemistä. Bikva -malli sopii hyvin työelämän vaatimukseen, kun vaaditaan nopeaa reagoitua asiakkaiden tarpeisiin ja palveluiden kehittämisen keskeisenä tavoitteena on asiakkuuden vahvistaminen (Reijonen 2011, 31, 10). Aineistoa analysoin laadullisesti. Tutkimuksen lopussa esitän tutkimuksen ydintulokset, johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset sekä tarkastelen tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

2 KANGASALAN PALVELUTALOSÄÄTIÖ JALMARIN KOTO

Tutkimuksen toimintaympäristönä on Kangasalan palvelutalosaätiö Jalmarin koto sekä Kangasalan kunta. Kangasalan palvelutalosaätiö Jalmarin Koto tuottaa palvelut Kangasalan kunnalle. Jatkossa Kangasalan palvelutalosaätiö Jalmarin Kodosta käytän pääsääntöisesti lyhennettyä nimeä Jalmarin Koto.

Kangasalan kunnan väkiluku vuonna 2014 oli tilastojen mukaan 30 471 asukasta. Kangasala kuuluu Tampereen kasvaviin kehyskuntiin. (Kangasalan kunta 2015.) Väestöennuste vuodelle 2020 on 32 200 asukasta ja silloin yli 65 -vuotiaita arvioidaan olevan 6 550 ja yli 75 -vuotiaita 2 870 asukasta. (Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020, 6.) Kangasalan visiona on tarjota asukkaille ennen kaikkea turvallista ja aktiivista elämää hyvin hoidetussa ympäristössä luonnon lähellä (Hyvinvointikertomus 2012).

Kangasalan palvelutalosaätiö on rekisteröity vuonna 1993. Säätöiden tarkoitus on toimia yleiseksi hyväksi (Hohti & Kilpinen 2010, 9). ”Kangasalan palvelutalosaätiön tarkoituksena on tukea vammaisille, vanhuksille ja eläkeläisille sekä heitä huoltaville henkilöille ja perheille soveltuvien asuntojen sekä edellä mainituille avohuoltoon käytettävien hoito-, kuntoutus- ja muiden palveluiden tuottamista” (Omavalvontasuunnitelma 2014). Hallituksen tehtävä on varmistaa, että säätö toimii tarkoituksensa mukaisesti (Hohti & Kilpinen 2010, 11). Jalmarin Kodon hallitus koostuu kahdeksasta jäsenestä, joista Kangasalan kunnanvaltuusto valitsee toimikaudeksi kolme jäsentä. Suomen Punaisen Ristin Kangasalan osasto, Kangasalan Invalidit ry., Kangasalan Seudun Hengitysyhdistys ry., Kangasalan Sydänyhdistys ry. ja Kangasalan Reumayhdistys ry. valitsevat kukin yhden jäsenen. Lisäksi kaikille jäsenille on valittuna henkilökohtainen varajäsen. (Toimintakertomus 2014.)

Jalmarin Koto tuottaa Kangasalan keskustan alueella avopalveluita sekä eritasoista asumispalvelua. Avopalveluiden tavoite on tukea omassa kodissa asumista mahdollisimman pitkään. Jalmarin Kodon tuottamia erilaisia avopalveluita ovat ateria-, sauna-, kuntoutus- ja virkistyspalvelut, sosiaalista toimintakykyä tukevat ryhmät, omaishoitajatoiminta sekä

Neuvontapiste Tietokoto. (Kangasalan palvelutalosaatiö 2015). Osa palveluista on asiakkaalle maksutonta ja osalle palveluista määräytyy asiakashinta Kangasalan kunnan palveluiden hintojen mukaisesti.

Jalmarin Kammari on yksi avopalveluiden toimintamuoto Jalmarin Kodolla ja sen tavoite on tukea asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä ja kotona asumisen edellytyksiä. Jalmarin Kammari on avointa, matalan kynnyksen ryhmätoimintaa, jonne ikääntyneet ovat tervetulleita ilman ilmoittautumista tai sitoutumista (Kangasalan palvelutalosaatiö 2015). Jalmarin Kammari on auki kerran viikossa kolme tuntia kerrallaan. Ryhmään ei ole erillistä kuljetusta Jalmarin Kodon tai kunnan toimesta, vaan asiakkaat saapuvat sinne omatoimisesti. Jalmarin Kammari on ollut toiminnassa lähes 20 vuotta. Vuonna 2013 Jalmarin Kammarin ryhmissä kävi keskimäärin 27 henkilöä ryhmää kohden ja vuonna 2014 vastaava luku oli 25 (Toimintakertomus 2014).

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA KYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Jalmarin Kammarin asiakkaiden kokemuksia Jalmarin Kammarin toiminnasta osallisuuden kokemusta painottaen. Tarkoituksena on selvittää miten asiakkaat itse kehittäisivät palvelua osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta. Bikva- asiakaslähtöisen arvioinnin mukaisesti tutkimuksen tarkoitus on tarkastella asiakkaiden esiin tuomia asioita myös henkilökunnan ja johtavien viranhaltijoiden näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mistä asiakkaiden osallisuuden kokemus Jalmarin Kammarissa rakentuu?
2. Miten asiakkaat kehittäisivät omaa osallisuuttaan Jalmarin Kammarissa?
3. Miten ohjaajat arvioivat asiakkaiden palautetta?
4. Miten johto ja kunnan viranhaltijat kehittäisivät palveluita asiakkaiden osallisuutta edistäviksi?

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden osallisuuden kokemuksesta. Tavoitteena on edistää ja kehittää asiakkaiden osallisuutta tukevia hyviä toimintakäytäntöjä Jalmarin Kammarissa. Lisäksi tavoitteena on soveltaa saatua tietoa avopalveluiden kehittämistyössä.

4 TERVEYTTÄ EDISTÄVÄN OSALLISUUDEN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen teoreettiset viitekehykset tutkittavaan osallisuuden ilmiöön. Ensin avaan tutkimuksen taustaa, jossa osallisuuden tarkastelun lähtökohtana ovat *Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980* (jatkossa Vanhuspalvelulaki), Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013 sekä Kangasalan ja Pälkäneen kunnan yhteinen *Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020*. Nämä poliittiset asiakirjat korostavat ikääntyneiden osallisuuden tukemista. Osallisuuden rinnalla asiakirjoissa esiintyy ikääntyneen terveyden, toimintakyvyn ja hyvinvointi edistämisen tavoite. Käsitteiden osallisuus, toimintakyky, terveys ja hyvinvoinnin yhteyttä toisiinsa selvennän tutkimuksen tausta osiossa tuoden esiin myös osallisuuden yhteyden palveluihin. Palvelut ovat osa tutkimuksen viitekehystä, koska tutkimuksen kohde sijoittuu Jalmarin Kodon toimintakenttään. Tutkimuksen taustan jälkeen tarkastelen osallisuutta käsitteenä, josta etenen osallisuuteen sosiaali- ja terveystalvveluissa ja käytännöissä. Tarkastelen miten osallisuus toimintana ja kokemuksena sosiaali- ja terveystalvveluissa ja ikääntyneiden elämässä toteutuu. Lopuksi käsittelen lyhyesti tämän tutkimuksen kokoavana viitekehystenä terveyden edistämisen teoriaa ja siihen liittyviä käytäntöjä.

4.1. Tutkimuksen taustaa

Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980, 13§ määrittelee kunnan velvollisuudeksi huolehtia, että ikääntyneen tarvitsemat sosiaali- ja terveystalvvelut ovat laadukkaita ja vastaavat ikääntyneen palvelun tarpeeseen oikea-aikaisesti. Palvelujen tarkoitus on tukea ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013 myöntää Vanhuspalvelulain (28.12.2012/980) sisältöä ja laatusuosituksen tarkoitus on ollut tukea Vanhuspalvelulain toimeenpanoa. Laatusuositus uudistettiin valtakunnallisen Kaste- ohjelman (2012-2015) yhteydessä. Kaste - ohjelman (2012-2015) tavoitteena oli kaventaa sosiaali- ja terveystalvvelueroja ja järjestää palveluita asiakaslähtöisemmin. Terveystalvveluuden

edistämisen näkökulma oli ohjelmassa keskeinen. Ohjelman tarkoituksena oli väestön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja ongelmien ehkäiseminen ongelmien hoitamisen sijaan. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2016; Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

2000-luvun sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite on lisätä asiakkaiden osallisuutta palveluissa (Valkama 2012, 70). Asiakkaiksi tutkimuksessani määrittelen Krogstrupin (2004, 6) mukaisesti ihmiset, jotka käyttävät julkisen sektorin palveluita. Asiakkuuden tavoite on nykyisen suuntauksen mukaisesti palveluun osallistuva asiakas. Käsitteet asiakkuus ja asiakaslähtöisyys ovat kehittyneet vähitellen. Asiakaslähtöisyyden käsite on sosiaali- ja terveyspalveluissa yleistynyt vasta 2000-luvun taitteessa. (Pohjola 2010, 19, 45-46.) Kun organisaatio toimii siten, että asiakas kokee osallisuutta, on kyse asiakaslähtöisestä toiminnasta (Kivistö 2014, 47), jollaisena asiakaslähtöisyyden tässä tutkimuksessa ymmärrän.

Terveys on toimintakykyä, voimavaroja ja kykyä selviytyä (Laitila 2010, 58). Terveys on enemmän kuin sairauden vastakohta (Pietilä, Länsimies-Antikainen, Vähäkangas & Pirttilä 2010, 17). Terveys tuottaa hyvää elämänlaatua ja terveys ja osallisuus ovat toisiaan vahvistavia tekijöitä (Siltaniemi ym. 2011, 66, 135). Hyvä elämänlaatu on osa hyvinvointia (Kattainen 2010, 191). Hyvinvointi on moniulotteinen ilmiö, jota voidaan lähestyä monista erilaisista näkökulmista. Yksiselitteisesti ja yksilön näkökulmasta katsottuna hyvinvoinnin voi sanoa olevan kaikkea sitä, minkä yksilö kokee olevan hyvää elämälleen. (Saari 2011, 9-12.) Hyvinvoinnin ymmärretään koostuvan niiden tarpeiden tyydyttämisestä, joihin ihmisillä on luontainen tarve. Hyvinvoinnin ulottuvuudet Allardt jakaa kolmeen osaan: elintaso (having), sosiaaliset suhteet (loving) ja mielekäs tekeminen, itsensä toteuttaminen (being). (Allardt 1976, 32.) Kivistön (2014, 82-83) tutkimuksen mukaan osallisuuden kokeminen kuulumisen ja mukana olon tunteina ja mahdollisuudet vaikuttaa asioihin vastaavat ihmisen sosiaalisiin tarpeisiin.

Kangasalaisten ikääntyneiden tasavertainen osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet luovat edellytyksiä hyvälle ikääntymiselle. Ikääntyneiden kotona asumisen mahdollisuuksia voidaan tukea vahvistamalla ikääntyneiden osallisuutta ja turvallisuuden tunnetta. (Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020, 8-9.) Laatusuosituksen mukaan osal-

lisuuden vastakohta on osattomuus. Osattomuus on yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta. Pahimmillaan se on yhteisöstä syrjäytymistä ja osallistumismahdollisuuksien puuttumista. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17.)

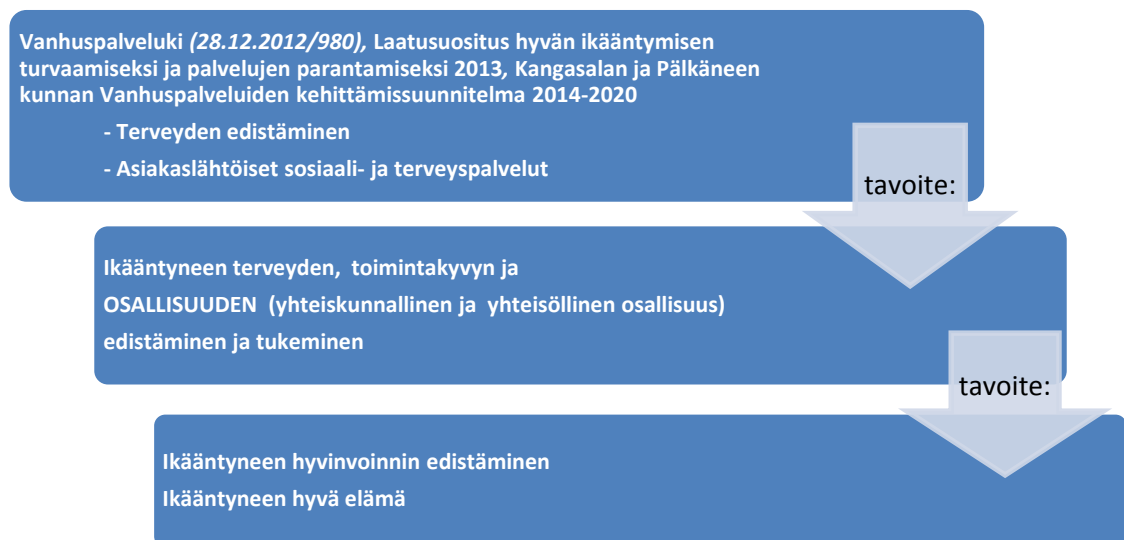
Osallisuuden ollessa toiminnallista korostuvat osallisuuden tarkastelussa toimintakyky ja toimintamahdollisuudet (Raivio & Karjalainen 2013, 14). Kun toimintakyky heikkenee, ikääntynyt tarvitsee apua osallisuuden toteutumisessa (Rantanen 2013, 414). Toimintakyvyn vajeet voivat olla vakava uhka hyvinvoinnille (Metsävainio 2012, 96). Ikääntyneitä koskevassa tutkimustyössä toimintakykyä tarkastellaan usein kolmesta näkökulmasta, fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta (Kattainen 2010, 194; Heikkinen, Laukkanen & Rantanen 2013, 278). Maailman terveysjärjestön WHO:n kansainvälinen ICF-luokitus (International Classification of Functioning, Disability and health) määrittelee toimintakyvyn ihmisen kyvyksi toimia. Kyky toimia muodostuu yksilön, hänen terveydentilansa ja elämäänsä liittyvien tekijöiden yhteisvaikutuksista. Elämään liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi ympäristö ja kulttuuri. (ICF 2014, 237.)

Toimintakyky ja terveys ovat osin sisäkkäisiä käsitteitä. Moni vanhuksista kokee itsensä terveeksi, huolimatta siitä, että he saattavat sairastaa useampaa pitkäaikaissairautta. Kun sairaudet eivät rajoita arkista elämää, niiden ei koeta vaikuttavan terveyteen. Kun ikääntyneet arvioivat terveyttään, he arvioivat sitä, miten hyvin he suoriutuvat niistä arjen toiminnoista, joita itseltään edellyttävät. Ikääntyneen terveyttä tarkasteltaessa voidaan käsitteiden terveys ja toimintakyky todeta olevan vahvasti sidoksissa toisiinsa. (Pohjolainen 2014, 5, 12-13.) Koettu terveys ennustaa sairastavuutta, palveluiden käyttöä ja kuolleisuutta (Siltaniemi ym. 2011, 66).

Osallisuuskeskusteluihin liittyvä osallistumisen (participation) käsite korostaa Särkelän (2009, 33) ja Kivistön (2014, 81) tutkimusten mukaan ajatusta siitä, että ihmisen on oltava aktiivinen toimija voidakseen kokea osallisuutta. Toimintakyvyn lähikäsitteenä voidaan ymmärtää käsite toimijuus, jossa toimintakyky muuttuu potentiaalisesta aktuaaliseksi (Tiikkainen & Heikkinen 2011). Toimijuus käsite on yleinen useilla tieteenaloilla ja käsitteen tutuksi ikääntymistutkimukseen Suomessa on tuonut Jyrki Jyrkämä (Virkola 2014 41, 43). Toimijuus – teoriassa toimintakykyä tarkastellaan laajempänä kokonaisuutena, kuin yksilön ominaisuutena. Toimijuudessa tarkastellaan sitä, miten ikääntynyt käyttää

toimintakykyä edukseen. Tai jos ikääntynyt ei käytä toimintakykyään, tarkastellaan ole-massa olevia esteitä. Esteet ja toimintakyvyn käyttämiseen liittyvät tekijät voidaan hah-mottaa kuuden modaliteetin avulla; osata, kyetä, haluta, täytyä, tuntea ja voida. (Jyrkämä 2004, 6-7; Jyrkämä 2014, 65-66.) Osallisuuden tarkastelemisessa on huomioitava mah-dollisuudet, joita osallistuminen edellyttää. Osallisuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan osallisuus toteutuu ympäristössä, kuten palveluissa tai yhteisöissä. Tällöin toimijuus teo-ria on yksi mahdollinen näkökulma osallisuuden ja sen toteutumisen tarkastelemiseen.

Tutkimuksen taustan myötä totean, että laajempi viitekehys osallisuuden tarkasteluun löytyy terveyden edistämisestä ja sosiaali- sekä terveystalvveluista. Tutkimuksen lähtö-kohtina olevien poliittisten asiakirjojen tavoite on, että kansalaisten elinympäristö ja so-siaali- ja terveystalvvelut tukevat ikääntyneen terveyttä, toimintakykyä ja osallisuutta. Kä-sitteitä terveys, toimintakyky ja osallisuus ei ole tarkoituksenmukaista täysin erottaa toi-sistaan, vaan niiden tarkasteleminen rinnakkain avaa tutkittavaa ilmiötä laajemmin. Osal-lisuus on yhteydessä toimintakykyyn, sillä osallisuus toteutuu usein jonkin asteisen osal-listumisen myötä. Tällöin toimintakyky on yksi tekijä, joka määrittelee osallistumisen mahdollisuuksia. Osallisuus ja terveys ovat puolestaan toisiaan vahvistavia tekijöitä. Hyvä terveys kannustaa osallisuuteen sekä osallistumiseen ja osallisuuden kokemukset puolestaan tukevat terveyden kokemusta. Tutkimuksen lähtökohtia olen kuvannut kuvi-ossa 1.



KUVIO 1. Osallisuuden lähtökohdat tutkimuksessa

4.2. Osallisuus käsitteenä

Osallisuuden käsite ei ole suomalaisessa keskustelussa uusi. Osallisuus käsite on ollut käytössä Suomessa noin 1990- luvun lopulta lähtien, jolloin käsitteen teoreettinen määrittelyminen on ollut vähäistä (Nivala 2008, 11-12). Nykyisin käsitteen käyttö julkisessa keskustelussa on yleistä (Valkama 2012, 70; Kivistö 2014, 17). Osallisuutta käsitteenä voidaan pitää seuraavien termien kokoavana käsitteenä; kansalaisuus, inkluusio eli liittäminen, osallistuminen, voimaantuminen, valtaistuminen, asiakaslähtöisyys- ja keskeisyys, yhteisöllisyys, yhteisyys, osattomuuden ja syrjäytymisen vastakohta, vaikuttaminen, valinnanvapaus ja elämänpolitiikka (Kivistö 2014, 17, 42).

Käsitteenä osallisuus on abstrakti, ellei sitä ole määritelty asia- tai tilannesidonnaisesti (Nurmela 2012, 5). Osallisuus on lähellä käsitettä osallistuminen ja ne liittyvät toisiinsa. Osallisuuden ja osallistumisen käsitteitä käytetään myös osin rinnakkain. (Sarajärvi 2011, 71; Valkama 2012, 57.) Eron käsitteisiin tekee se, että osallisuudessa on kyse osallistumisesta laajemmasta ja monitahoisemmasta ilmiöstä (Sirviö 2010, 31; Sarajärvi 2011, 71; Valkama 2012, 58; Granö 2014, 274-275; Kivistö 2014, 131).

Osallisuudessa yksilö kokee vahvaa sitoutumista yhteisöönsä, kun taas osallistuminen voi olla pelkästään toiminnallista mukana olo, ilman syvää tunnesitoumusta (Sirviö 2010, 131). Yhteisöön liittyvässä osallisuudessa on Nurmelan (2012, 14) mukaan kyse sosiaalisen osallisuuden määrittämisestä. Sosiaalinen osallisuus yhteisöissä tarkoittaa sitä, että yksilö kokee olevansa osa yhteisöä. Yhteisöllisyyden lisäksi sosiaalinen osallisuus ilmenee Nurmelan mukaan osallistumisen ja kokemuksen tasoina. Osallistumisen tasossa on kyse osallistumisesta sosiaaliseen toimintaa. Kokemuksen tasossa on kyse tunteeseen perustuvasta kokemuksesta, esimerkiksi arvostuksen kokeminen. (Nurmela 2012, 19.) Sosiaalityön yhteydessä käytetään osallisuudesta puhuttaessa usein käsitettä sosiaalinen osallisuus, esimerkiksi Toikko (2012) käsittelee teoksessaan ”Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat” sosiaalista osallisuutta. Tällöin osallisuuden määritelmässä painotetaan ihmisen sosiaalisia perustarpeita, kuten tarve kuulua johonkin, tarve olla osa jotakin ja tarve olla hyväksytty.

Nurmelan (2012, 16) määrittelemät osallisuuteen liittyvät osallistumisen ja kokemuksen tasot löytyvät myös Kivistön (2014) osallisuuden määritelmästä. Osallisuutta voidaan tarkastella tajuntaan ja tunteisiin perustuvana kokemuksena. Osallisuutta voi tuntea ilman osallistumista. Osallisuuden kokemuksen voi siis synnyttää tunne siitä, että kuuluu johonkin tai pelkkä tieto osallistumisen mahdollisuudesta. Kokemuksen lisäksi osallisuutta voi tarkastella toimintana. Osallisuus voidaan määritellä toimintana silloin, kun osallisuus ilmenee sellaisena toimintana, joka on havaittavissa (inclusion, participation). (Kivistö 2014, 5, 37, 82, 115.)

Laatusuositus määrittelee osallisuuden kokemukselliseksi ja konkreettiseksi. Osallisuus kokemuksena tarkoittaa esimerkiksi tunnetta yhteenkuulumisesta. Konkreettinen osallisuus on mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17.)

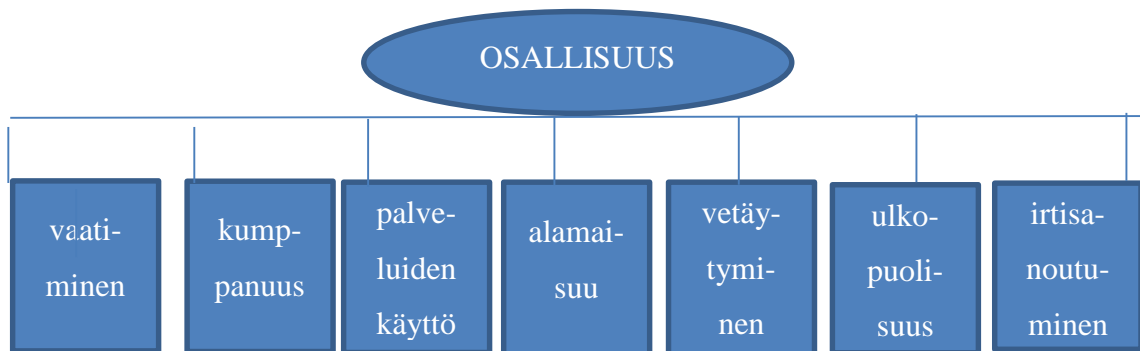
Osallisuus käsitettä käytetään kuvatessa asiakkaan tapaa tai mahdollisuuksia vaikuttaa tai osallistua palveluun tai toimintaan (Valkama 2012, 57, 59). Liisa Häikiö määrittelee osallisuuden lähikäsitteiksi asiakkaan voimaantumisen ja valtaistumisen (Granö 2014, 274-275). Osallisuus tarkoittaa ikääntyneen mahdollisuutta osallistua omien palvelujen suunnitteluun. Osallisuutta on myös osallistuminen oman asian käsittelyyn asiakkaana sekä osallistuminen palvelujen laadun arviointiin. Heikentynyt toimintakyky ei saa olla este osallisuudelle. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17.)

Osallisuudella tarkoitetaan ikääntyneen mahdollisuutta olla vaikuttamassa yhteisöjen toimintaan ja palvelujen kehittämiseen sekä osallistumista oman palvelun suunnitteluun ja oman asian käsittelyyn. Ikääntyneiden osallisuus ja toimijuus ovat yksi Kangasalan kunnan kuudesta painopiste-alueesta. (Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020, 8-10.)

Kansalaisten osallistumisen edistämisellä on pitkä historia julkisissa palveluissa. Sherry Arnsteinin kuvaama hierarkkinen tikapuu-mallinen viitekehys osallistumisen vaiheista vuodelta 1969 on laajasti myöhemminkin käytetty ja hyödynnetty malli kuvatessa asia-

kaiden osallistumista palveluissa. (Tritter 2009, 211.) Osallisuutta tarkastellaan usein hierarkisena tai lineaarisena jatkumona (Laitila 2010, 57). Lineaarista jatkumoa on käyttänyt Valokivi (2008) kuvatessaan asiakkaiden osallisuuden toteutumista palveluissa.

Valokivi (2008) on tutkinut miten ikääntyneen ja lainrikkojan osallisuus toteutuu asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa julkisissa sosiaali- ja terveystalvueluissa. Tutkimuksensa tuloksissa Valokivi kuvaa osallisuutta seitsemän eri tason avulla (Kuvio 2). Tasot on kuvattu jatkumon avulla, jonka toisessa päässä on aktiivinen ja vaativa osallistuja ja toisessa päässä palvelujärjestelmästä irtisanoutunut ja ulkopuolelle joutunut kansalainen (Valokivi 2008, 62-67.)



KUVIO 2. Osallisuuden ja osallistumattomuuden jatkumo palvelujärjestelmässä (Valokivi 2008, 62)

Osallisuuden toteutuminen voidaan ajatella tapahtuvan joko yksilöllisesti tai yhteisöllisesti. Osallisuus on dynaaminen käsite, joka merkitsee sitä, että osallisuus on muuttuva ja käsite elää sekä liikkuu kolmen kentän, toiminnan, kokemuksen ja diskurssien välillä (Kivistö 2014, 77). Osallisuus on suhdekäsite (Hämäläinen 2008, 26). Osallisuutta ei voi tarkastella ilman siihen liittyvää kontekstia.

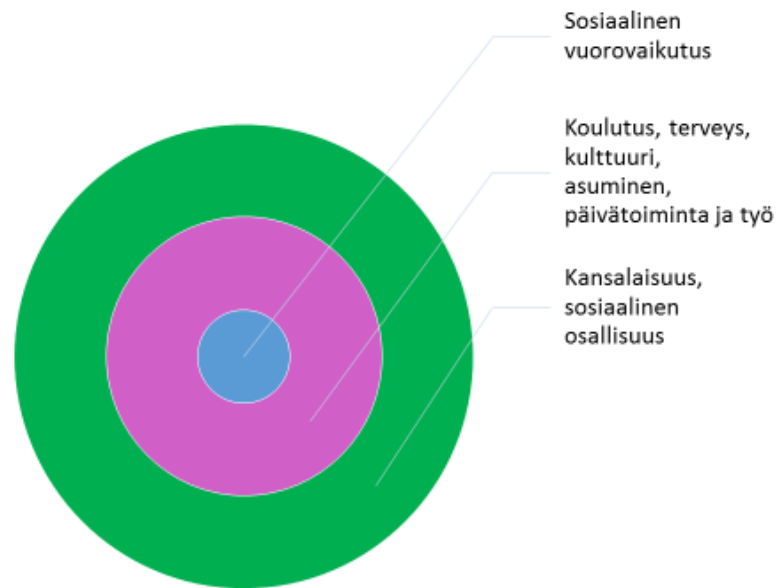
4.3. Osallisuus sosiaali- ja terveystalvueluissa ja käytännöissä

Vuotin (2011) tutkimustuloksissa kuvataan suurten ikäluokkien tulevaisuuden kuvia omasta ikääntymisestäään, hyvinvoinnistaan ja sosiaali- ja terveystalvueluista. Ikääntyneet kuvasivat osallisuuden olevan vaikuttamista joko lähiyhteisössä tai laajemmin yhteiskun-

nallisesti. Vastaajista 46 % arvioi tulevaisuudessa oman toimijuuden ikääntyessä rajoituvan perheyhteisöön. Yhteiskunnallisesta arvostuksesta ja osallisuudesta ei muodostunut vastaajille tulevaisuuden kuvaa. Vastaajista 33% kuvasi tulevaisuuttaan siten, että näkee itsensä aktiivisesti osallistuvana toimijana palvelujärjestelmässä. Toimijuutta kuvattiin yhteistyökumppanuutena ja toimijuudessa ikääntyneiden itsemääräämisoikeus korostui. Yhteisöllinen toiminta koettiin arvokkaampana kuin yksilölliset arvot ja yhteisöllinen toiminta perustui keskinäiseen huolenpitoon ja arvostukseen. Yhteisölliseksi toiminnaksi mainittiin muun muassa vapaaehtoistyö, joka merkitsi ikääntyneille oman toimijuuden toteutumista. Vastaajista 23 % uskoi, että tulevaisuudessa ikääntyneet eivät ole toimijoita, vaan palveluiden tuottajien toiminnan kohteina ja ammattihenkilöt tekevät ikääntyneitä koskevat päätökset, jotka perustuvat taloudellisiin resursseihin. (Vuoti 2011, 130-132.)

Hoitotyössä osallisuus tarkoittaa asiakkaan vaikuttamista omaan hoitoon. Kun asiakas on osallisena hoidossaan, puhutaan myös palvelun laadusta sekä asiakkaan ja työntekijän yhdenvertaisuudesta ja kumppanuudesta hoitosuhteessa. Osallisuus on potilaan ja työntekijän välinen molemminpuolinen tapahtuma, joka edellyttää molempien osapuolien sitoutumista ja syvää hoitosuhdetta. (Sarajärvi 2011, 71.) Warren (2007) kuvaa teoksessaan asiakkaan osallisuutta sosiaalipalveluissa holistisen mallin avulla. Mallissa osallisuus toteutuu neljänä eri ulottuvuutena, joita ovat konsultaatio, informaatio, osallistuminen ja voimaantuminen. Konsultaatiossa asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon, esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa. Informaatiossa asiakas vastaanottaa ja jakaa tietoa. Osallistumisessa on kyse asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuudesta päätöksenteossa ja voimaantuminen tarkoittaa asiakkaan osallistumista päätöksentekoon esimerkiksi osallistumalla toimintakäytäntöjen kehittämiseen palveluissa. (Warren 2007, 51-51.) Osallisuutta palveluissa voidaan tarkastella keinona (means to an end) ja tavoitteena (end in itself) (Pettersson, Weaver, Agath, Albert, Rhodes, Rutter & Crawford 2008, 54).

Sosiaali- ja terveystyöpalveluissa asiakaslähtöisten palveluiden lähtökohtana on osallistuva asiakas. Tällöin ymmärrän asiakkaan osallisuuden olevan keino, jonka avulla saavutetaan asiakaslähtöiset palvelut. Sosiaalityössä työn ydin on tukea asiakasta kohti osallisuutta, jolloin osallisuus ilmenee tavoitteena. Toikko (2012, 173) on teoksessaan kuvannut sosiaalityön tavoitetta tukea asiakas kohti sosiaalista osallisuutta kolmen eri kehän avulla (Kuvio 3).



KUVIO 3. Sosiaalipalveluiden sisältöä kuvaavat kehät (Toikko 2012, 173)

Sosiaalityön ydin on edistää ja ylläpitää asiakkaan sosiaalista osallisuutta, joka liittyy myös täysivaltaisen kansalaisen määritelmään. Tavoitteeseen päästään asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, mikä on sosiaalityön ydin. Usein asiakkaiden avun tarpeeseen liittyy myös konkreettisen tuen tai avun tarpeita. Vuorovaikutuksen tavoitteena on löytää asiakkaan tarvetta palveleva tuki tai apu, joka voi olla esimerkiksi päivätoiminnan tarjoaminen asiakkaalle. Sosiaalipalveluiden tarkoitus on tukea asiakasta hänen omista lähtökohdistaan käsin diskursiivisin ja konkreettisin menetelmin kohti osallisuutta ja täysivaltaisen kansalaisen jäsenyyttä. (Toikko 2012, 172-178.)

Osallisuus palveluissa tarkoittaa sitä, että asiakkaan asiantuntemusta omassa asiassa arvostetaan. Tämä voi näkyä kolmella eri tasolla: asiakkaan osallisuudessa omassa hoidossaan, osallisuudessa palvelun kehittämisessä sekä osallisuudessa palvelun järjestämisessä. (Laitila 2010, 138, 145.) Kun asiakkaalla on kokemus siitä, että hän voi vaikuttaa asioihin ja tunne siitä, että hän on tullut kuulluksi omassa asiassa, hän kokee osallisuutta (Valkama 2012, 78).

Huono-osaisen asiakkaan osallisuus toteutuu palveluissa heikosti. Palvelujärjestelmän puolelta odotuksena on, että asiakas ottaa vastuuta elämästään enemmän, mutta toisaalta asiakkaalle ei anneta asiakkaan toivomaa valtaa tehdä itseään koskevia päätöksiä. Akti-

voivat ja osallistavat toimet ovat enemmän esillä, kuin asiakkaan omaehtoisten osallistumismahdollisuuksien lisääminen tai matalan kynnyksen osallistumisen tukeminen. (Särkelä 2009, 2, 33, 62.) Suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkuus ja siinä ilmenevä osallisuus määrittyy suhteessa palvelun tuottajaan. On palveluja, joissa asiakas kokee asiantuntijan kanssa yhdenvertaisuutta. On myös palveluja, joissa asiakkaan vapaus valita on vain teoreettinen mahdollisuus ja lisäksi palveluun liittyvä toiminta saattaa olla hyvin asiakasta holhoava. (Valkama 2012, 77-78.)

Valokivi ottaa tutkimuksessaan kantaa vallalla olevaan uusliberalistiseen ajatusmalliin palvelujen tuottamisessa, jossa korostetaan yksityistämistä, kilpailuttamista ja ulkoistamista (Valokivi 2008, 73-74). Tällöin voidaan puhua markkinasuuntautuneen asiakkuuden määrittelystä (Toikko 2012, 111-112), jossa kyse on asiakkaasta, joka tekee palveluja koskevia valintoja järkevästi ja tietoon perustuen. Valokivi peilaa uusliberalistista ajattelua osallisuuden jatkumoon (Kuvio 2) ja toteaa, että asiakkaan osallisuus mahdollistuu parhaiten silloin, kun asiakkaana ovat vahvan toimijuuden omaavat vanhukset. Kun asiakkaan toimijuus on heikkoa, osallisuus toteutuu heikosti tai ei ollenkaan. Heikko osallisuus toteutuu sellaisissa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa, joissa läsnä ovat seuraavat Valokiven nimeämät kohtaamisen tasot: *alamaisuus*, *vetäytyminen*, *ulkopuolisuus* ja *irtisanoutuminen*. Osallisuus näissä tasoissa tarkoittaa pahimmillaan asiakkaan jäämistä palveluiden ulkopuolelle ja syrjäytymistä palveluista. (Valokivi 2008, 73-75, 79.)

Ihmisten sosiaalisiin tarpeisiin vastataan osallisuuden eri muodoilla (Kivistö 2014, 82-83). Haverisen (2008) tutkimustulosten mukaan sosiaalinen osallisuus (social inclusion) ilmeni ikääntyneiden tarpeina ja toiveina kuulua johonkin yhteisöön ja se oli keino ehkäistä syrjäytymistä. Sosiaaliseen yhteisöön kuuluminen merkitsi ikääntyneillä mahdollisuutta elää tutussa ympäristössä toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Sosiaalinen osallisuus tarkoitti mahdollisuutta ylläpitää sosiaalisia suhteita, osallistua lähitoimintaan, harrastustoimintaan tai ikääntyneiden päivätoimintoihin. Arkipäivän toimintojen hoitaminen, esimerkiksi ostosten, merkitsi ikääntyneelle sosiaalisen osallisuuden toteuttamista ja toimintakyvyn heiketessä näiden toimintojen toteuttamiseksi toivottiin apua. Ikääntyneen voimavarojen heikentyessä yhteyksien merkitys korostui entisestään. Tällöin ikääntyneille järjestetty monimuotoinen toiminta, kuten retket ja keskustelutilaisuudet lisäsivät ikääntyneiden osallistumista ja kohensivat mielialaa. Päiväkeskus ja vapaa-

ehtoistoiminnan palvelut olivat keinoja tukea sosiaalista osallisuutta. Kun ikääntyneet kokivat vahvaa osallisuutta, tarkoitti se ikääntyneille samaa kuin ikääntyneiden aseman säilyminen kansalaisena. (Haverinen 2008, 219-225, 232-235.)

Nurmelan (2012) mukaan ikääntyneiden sosiaalinen osallisuus ilmenee kolmessa tasossa, joita ovat yhteisöllisyyden, kokemuksen ja toiminnan tasot. Yhteisöllisyydessä on kyse siitä, mihin yhteisöön ikääntynyt kokee kuuluvansa. Tärkeitä ikääntyneiden yhteisöjä tutkimustulosten mukaan olivat perhe, naapurusto, kyläyhteisöt, suku, ystäväpiirit, erilaiset kerhot ja uskonnolliset yhteisöt, yhdistykset ja hoitoyhteisö. Osallistumisen tasossa on kyse ikääntyneen osallistumisesta sosiaalisena pidettävään toimintaan. Kokemuksellisuuden tasossa osallisuus ilmeni mukanaolon ja arvostuksen tunteina. Yhteisöllisyys ja osallistuminen olivat ikääntyneelle merkityksellisiä asioita. Niistä luopuminen ei välttämättä ollut omaehtoista, vaan luopumisen syynä näytti olevan toimintakyvyn heikkeneminen ja ympäristön esteellisyys. (Nurmela 2012, 35-36, 40, 45, 52.)

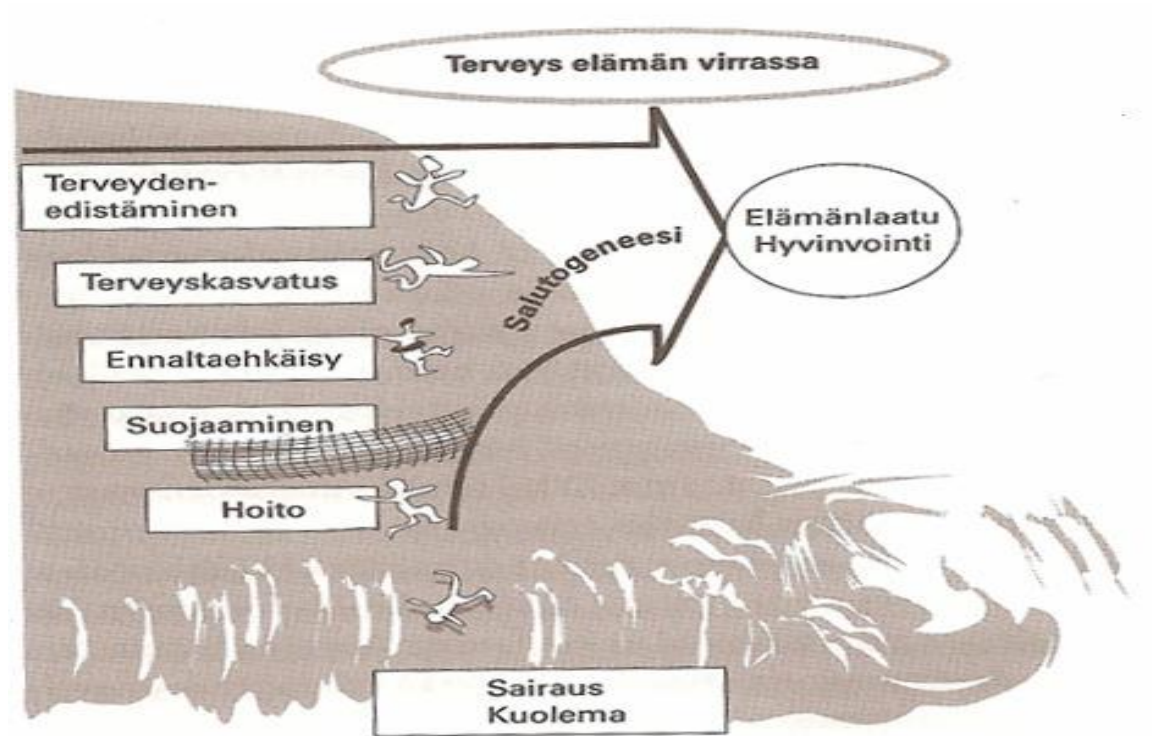
Ikääntyneitä ja osallisuutta koskevia tutkimuksia etsin kirjallisuuskatsauksen (Liite 1) avulla. Löytämiäni lähteitä käytin teoreettisen viitekehyksen aineistona. Haverisen (2008) ja Nurmelan (2012) tutkimukset käsittelivät ikääntyneiden sosiaalista osallisuutta. Sosiaalinen osallisuus liittyi osallistumisen mahdollisuuksiin erilaisiin toimintoihin ja osallisuuden kokemuksiin ja nämä liittyivät kiinteästi yhteisöllisyyteen ja tunteeseen siitä, että kuuluu johonkin. Kolmas ikääntymistä ja osallisuutta koskeva tutkimus käsitteli ikääntyneiden tulevaisuudenkuvia (Vuoti 2011), jossa ikääntyneet arvioivat osallisuuden ilmevän siinä, mikä arvo tai niin sanotusti paikka ikääntyneillä tulevaisuudessa yhteiskunnassa on. Myös Vuotin tutkimuksessa oli esillä ikääntyneiden vahva ajatus siitä, että osallisuus liittyy toimintaan ja mukanaoloon lähiyhteisöissä. Neljäs ikääntyneitä ja osallisuutta käsittelevä Valokiven (2008) tutkimus käsitteli ikääntyneiden kokemuksia asiakkuudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, jolloin osallisuus määritteli asiakkaan aktiivisuutta ja asiakkaan aktiivisuuden mahdollisuuksia palvelussa. Osallisuutta tarkasteltiin kaikissa neljässä tutkimuksessa ikääntyneen kertomana ja kuvaamana ja näkökulma oli asiakkaiden kokemuksissa.

4.4. Terveyden edistäminen

Suomen perustuslain 11.6.1999/731 mukaan valtiolla on vastuu väestön terveyden edistämisestä. Osallisuus on yksi terveyden edistämisen työn eettisistä periaatteista. Muita periaatteita ovat ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, voimavarojen vahvistaminen ja vastuullisuus. (Pietilä ym. 2010, 16-17, 19.)

Terveyden edistäminen on käsitteenä laaja ja se määrittäminen ei ole yksiselitteistä (Pietilä ym. 2010, 17). Yhteistä tulkintaa terveyden edistämisen käsitteelle on lähdetty hakemaan 1980 -luvun lopulla Maailman terveysjärjestön (WHO) johdolla (Rimpelä 2010, 15-16). Maailman terveysjärjestö määrittelee terveyden edistämisen prosessiksi: ”Terveyden edistäminen on prosessi, joka edesauttaa ihmisen kykyä hallita omia terveyden determinantteja ja täten parantaa terveyttään mahdollistaen aktiivisen ja tuottoisan elämän” (Lindström & Eriksson 2010, 34). Terveyden edistäminen on sellaisten toimintojen aikaansaamista, joilla vahvistetaan ihmisten voimavaroja ja mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestään ja lähiympäristönsä hyvinvoinnista (Pietilä ym. 2010, 16).

Salutogeneenisin lähestymistapa terveyteen (Kuvio 4) on hyvin lähellä WHO:n terveyden edistämisen määritelmää. Salutogeneenisessä lähestymistavassa etsitään vastausta kysymykseen: mistä terveys syntyy? Lähestymistapa on saanut alkunsa 1970- luvulla tutkija Aaron Antonovskyn tutkimuksen tuloksista. Antonovsky havaitsi että ihmisten mahdollisuudet selvitä paremmin stressistä ja vastoinkäymisistä liittyvät koherenssin tunteeseen. Koherenssin tunnetta vahvistavat kaikki elinkaaren mittaiset prosessit, jotka vahvistava yksilön kokemusta siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tapahtuvat asiat ovat ymmärrettäviä, mieluisia sekä kiinnostavia. Näiden tuloksena syntyy hyvää ja mielekästä elämää, jolloin koherenssin tunne vahvistuu korkeaksi. Korkean koherenssin omaava yksilö suhtautuu asioihin myönteisesti, kokee elämänsä merkitykselliseksi ja kykenee haasteiden edessä käyttämään tehokkaasti ja joustavasti edukseen sekä omia että ympäröiviä voimavaroja. Useat tutkimukset osoittavat korkean koherenssin terveyttä edistävät vaikutukset merkittäviksi. (Lindström & Eriksson 2010, 33, 37, 42-43; Ruoppila 2014, 51.)



KUVIO 4. Terveys elämän virrassa. (Lindström & Eriksson 2010, 36)

Kuvio neljä perustuu WHO:n terveyden edistämisen määrittelyyn ja salutogeeniseen näkemykseen siitä, että terveys on osa elämää. Tällöin terveyden edistämisen tarkastelun lähtökohdaksi on koko ihmisen elämä, ei ainoastaan sairauksien parantaminen. Palvelut kuitenkin keskittyvät usein kuviossa kuvattuun virran alajuoksuun, jossa hoidetaan ja ennaltaehkäistään sairauksia. (Lindström & Eriksson 2010, 36-37.) Suomalaisessa terveydenhuollossa ehkäisevä terveydenhuolto on saanut viime vuosikymmeninä vähemmän tilaa perussairaanhoidon toteuttamisen rinnalla (Rimpelä 2010, 23-25, 31). Tutkimusten mukaan ikääntyneiden hyvää arkea heikentää muun muassa ennaltaehkäisevän toiminnan riittämättömyys (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 19). Nykyään pyritään vaikuttamaan enemmän virran yläjuoksuun, jossa painottuvat terveystiedon edistäminen ja terveyden edistämisen toimenpiteet (Lindström & Eriksson 2010, 36-37). Käytännössä tämä on konkretisoitunut muun muassa erilaisina valtakunnallisina hankkeina, joilla terveyden edistämisen työtä kunnissa on tuettu 2000 -luvulta alkaen (Ståhl, Wiss, Hakamäki & Saaristo 2015, 1).

Pälkäneen ja Kangasalan vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelmassa todetaan tutkimustuloksiin viitaten, että ikääntyneiden hyvää arkea vaikeuttaa osallistavan ja mielek-

kään toiminnan vähäisyys. Osallisuuden todetaan luovan edellytykset hyvälle ikääntymiselle ja kunnan tavoitteena ovat osallistava toimintakulttuuri ja osallisuutta vahvistavat työmenetelmät. Osallistavaa toimintakulttuuria voidaan tuottaa muun muassa järjestämällä ikääntyneille kerhotoimintaa ja tilat toiminnalle. (Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020, 9-11.)

Ikääntyneiden osallisuutta tukevaa toimintaa ja toimintakulttuuria on kehitetty muun muassa Jyväskylän seudulla ”Osallisuutta lähiympäristössä” – hankkeessa 2012-2015. Hanke toteutui GeroCenterin koordinoimana. GeroCenter on säätiö, jonka tarkoitus on edistää ja ylläpitää ikääntyneiden hyvinvointia vanhenemiseen liittyvän tutkimus- ja kehittämistoiminnan avulla. Ikääntyneiden osallisuuden tukeminen toteutui hankkeessa kolmella tasolla, etsivän työn tuloksena, aktiivisten ikääntyneiden osallistumisen vahvistamisena ja alueellisten lähiverkostojen muodostamisena. (GeroCenter 2015; Pakkala 2015.) Hankkeessa etsittiin ikääntyneitä, jotka olisivat vapaaehtoisesti halukkaita ohjaamaan ikääntyneiden ryhmätoimintaa. Etsivän työn tarkoitus oli löytää ikääntyneitä, jotka kokevat tarvetta osallistua ryhmätoimintoihin. Hankkeessa aloitti seitsemän erilaista vapaaehtoisten ikääntyneiden ohjaamaa ikääntyneiden ryhmää. (Äyräväinen 2015.) Osallisuutta tukevissa ryhmätoiminnoissa kohtaaminen nousi ikääntyneille hyvin merkitykselliseksi. Kohtaaminen edusti ikääntyneelle välittämisen ja välitetyksi tulemisen sekä turvallisuuden kokemuksia. Ohjaajan tehtävänä oli vahvistaa kokemusta, että jokainen tulee ryhmässä kuulluksi ja nähdyksi. Ryhmässä olemisen mahdollisti ikääntyneelle tunteen siitä, että kuuluu johonkin ja voi jakaa jonkun kanssa kokemuksia. (Pynnönen 2015.)

Vaikka elämässä olisi sairautta, ihminen voi kokea hyvinvointia (Pietilä ym. 2010, 16; Fried, Heimonen & Laine 2014, 256). Useimpien ikääntyneiden elämässä tapahtuu paljon muutoksia, jotka liittyvät sairauksiin, toimintakyvyn heikkenemiseen ja luopumiseen niistä asioista, jotka ovat tärkeitä ja tuottavat mielekkyyttä elämään. Vanhuudessa luopuminen merkitsee usein luopumista läheisistään, ja sosiaaliset kontaktit vähenevät. Voimavarat liikkumiseen heikentyvät ja myös luopuminen itsenäisyydestä on monille ajan-kohtainen kysymys vanhuudessa (Mäkinen 2014, 41). Korkean koherenssin omaavat ikääntyneet selviävät todennäköisemmin ikääntymisiin liittyvistä muutoksista paremmin kuin matalan koherenssin omaavat henkilöt (Ruoppila 2014, 51). Koherenssin tunne kehittyy hitaasti läpi elämän ja voimakkaimmillaan koherenssin tunne on ikääntyneillä (Lindström & Eriksson 2010, 43).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUMINEN

Toteutin tutkimuksen bikva – asiakaslähtöisen arviointimallin ohjaamana ja tutkimusotteeni oli laadullinen. Tutkimuksessa käytin aineistonkeruuna ryhmähaastatteluja. Ryhmähaastattelut etenivät kolmessa tasossa. Ensin toteutin asiakastason neljä ryhmähaastattelua. Toisena oli vuorossa työntekijöiden ryhmähaastattelu ja viimeisenä johtavan tason ryhmähaastattelu. Yhteensä ryhmähaastatteluja oli kuusi. Asiakastason haastattelujen tukena käytin teemahaastattelukysymyksiä (Liite 2). Haastatteluaineistot analysoin sisällönanalyysillä. Työntekijöiden ja johdon haastatteluja ohjasivat aikaisempien haastatteluaineistojen analyysin tulokset. Bikva –mallin vaiheittaisessa etenemisessä aineiston keruu ja analyysi etenivät prosessimaisesti toisiinsa nivoutuen. Tässä luvussa perustelen metodologisia valintojani sekä kuvaan niiden toteutumista.

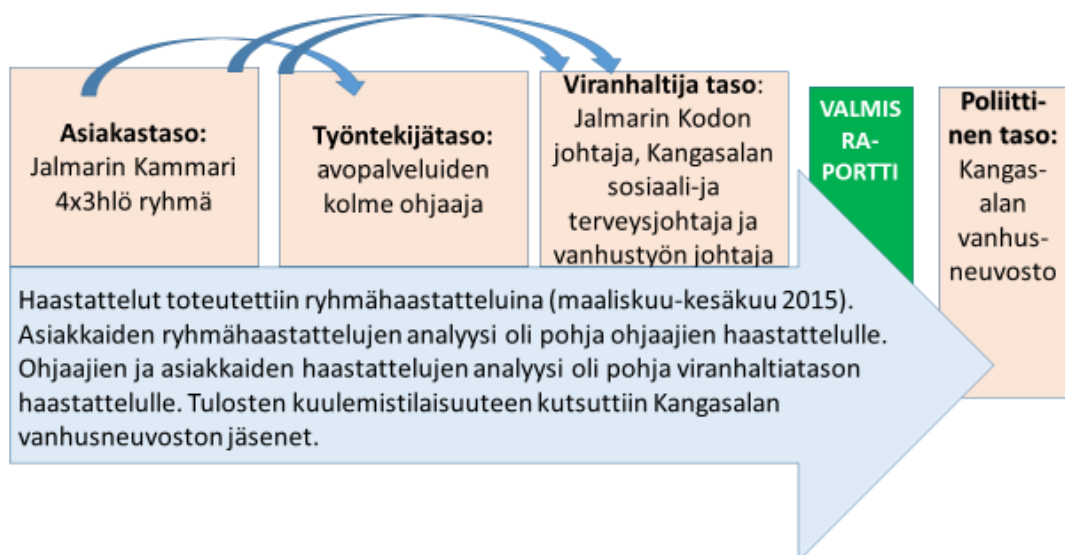
5.1. Bikva- malli tutkimuksen etenemistä ohjaamassa

Bikva asiakaslähtöisen arviointimallin lähtökohtana on tavoittaa asiakkaiden näkemykset palvelusta. Asiakkaiden kokemusten perusteella saatujen tietojen on tarkoitus toimia muutosvoimana palveluiden kehittämisessä. Bikva tulee tanskankielestä sanoista *Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering*, mikä suomennettuna tarkoittaa asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana. Malli on tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittämä. (Krogstrup 2004, 7, 15.) Jatkossa bikva asiakaslähtöisestä arvioinninmallista käytän sanaa bikva – malli.

Arviointi on jonkin asian arvion tai ansion määrittelyä ja arvioitsija mahdollistaa toiminnan kehittämisen arvioinnin avulla (Aalto-Kallio, Saikkonen, Koskinen-Ollonqvist 2009, 41-42). Terveyspalvelujen arvioinnilla saadaan tietoa työmenetelmien vaikuttavuudesta, hyödyistä ja haitoista. Tärkeää on arvioida, onko palvelulle asetetut tavoitteet realistisia ja miten asiakkaan tarpeet on huomioitu. Arvioinnista saatua tietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja se luo edellytyksiä näyttöön perustuvalle toiminnalle. (Hakulinen, Pietilä & Kurkko 2002, 288.) Arvioinnissa tutkijan rooli on kantaaottava ja tukija on vastuussa tiedon välittämisestä tutkimuksen osallisille (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasen 2007, 16).

Bikva –mallissa tarkoitus ei ole tuottaa määrällistä tietoa siitä, kuinka moni asiakas on tyytyväinen palveluun, vaan miten asiakkaat tulkitsevat kokemuksiaan palvelusta (Hänninen ym. 2007, 15). Bikva -mallin prosessi etenee vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat arvioivat palvelua omien kokemusten perusteella ja määrittelevät kehittämistarpeita sekä ongelmakohtia. Toisessa vaiheessa asiakkaiden palaute esitellään suorittavan tason työntekijöille, jotka arvioivat esiin tullutta palautetta sekä pohtivat siihen perustuen omaa toimintaansa. Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden palaute esitetään viranhaltijatasolle, jolloin arvioidaan esitettyä aineistoa. Viimeisenä vaiheena on palautteiden vieminen poliittisille päättäjille kommentoitavaksi. Prosessissa vuoropuhelu on jatkuvaa ja arviointi seuraa toimintaa. (Krogstrup 2004, 15-16.)

Sain tutkimusluvan Jalmarin Kodolta sekä Tampereen ammattikorkeakoululta helmikuussa 2015 ja ensimmäiset haastattelut toteutin maaliskuussa 2015. Bikva –mallissa on neljäs, poliittisten päättäjien taso, joka voidaan ottaa mukaan arviointiprosessiin. Sovelsin bikva -mallia tutkimuksessa siten, että neljännessä tasossa vein tulokset Kangasalan vanhusneuvostoon tiedoksi. Tästä vaiheesta en kerännyt tutkimusaineistoa. Tutkimuksen etenemistä olen kuvannut kuviossa 5.



KUVIO 5. Bikva – prosessin toteutuminen tutkimuksessa

Tutkimuksen etenemistä ohjaavaksi metodiksi valitsin bikva –mallin, koska se palveli tämän tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitetta. Bikva- malli mahdollisti asiakkailta saadun tiedon eteenpäinviemisen organisaatiossa. Tämä oli olennaista, koska tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli toiminnan kehittämismahdollisuuksien – ja tarpeiden esiintuominen.

5.2. Kvalitatiivinen tutkimusote

Bikva -mallissa tiedonkeruu on kvalitatiivista ja tietoa kerätään haastattelujen avulla (Krogstrup 2004, 10). Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle ominaisesti asioita tarkastellaan niiden luonnollisissa olosuhteissa. Yksilön toiveet ja tuntemuksien kuuntelu on keskeistä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 74, 66-67.)

Ryhmähaastattelujen käyttäminen bikva-mallissa perustuu mallin kehittämiseen liittyviin kokemuksiin, joissa on todettu ryhmähaastattelujen avulla saatavan enemmän informaatiota kuin yksilöhaastatteluilla (Krogstrup 2004, 11). Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein harkinnanvaraista otantaa, eli ollaan kiinnostuneita juuri niiden ihmisten mielipiteistä, joilla tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2000, 18; Kylmä & Juvakka 2012, 58).

Toteutin tutkimuksen kvalitatiivisella tutkimusotteella bikva- mallin ohjaamana ja tiedonkeruuna käytin ryhmähaastatteluja. Käytin tutkimuksessa harkinnanvaraista otantaa. Asiakastason haastateltaviksi kutsuin Jalmarin Kammarin asiakkaita. Työntekijätason haastatteluun kutsuin avo-palveluiden ohjaajat, koska heillä on kokemusta Jalmarin Kammarin toiminnan ohjaamisesta. Johtavan tason haastateltaviksi kutsuin viranhaltijoita, jotka ovat päättävässä asemassa suhteessa Jalmarin Kodon toimintaan.

Bikva -mallia toteutettaessa oleellista on, että työntekijöitä on informoitu tutkimuksen toteutustavasta ja että he ovat antaneet suostumuksensa haastatteluun ennen asiakashaastattelujen aloittamista. Näin minimoidaan työntekijöiden varauksellinen suhtautuminen tutkimuksen toteutumiseen. Myös johdon sitoutuminen arviointiin ennen asiakashaastatteluja edesauttaa bikva -mallin tuloksellisuutta. (Reijonen 2011, 21-22.) Kaikille haastateltaville toimitin ennen haastattelua tiedotteen tutkimuksesta (Liitteet 3-5). Myös tutkimussuunnitelma oli luettavissa ennen haastatteluja sekä työntekijätason että johtavan tason haastatteluun osallistuvilla henkilöillä. Kaikki haastattelukutsun saaneet osallistuivat haastatteluihin, minkä tulkitsen myönteiseksi suhtautumiseksi tutkimukseen. Haastattelujen alussa annoin kaikille osallistujille allekirjoitettavaksi suostumuslomakkeen (Liite 6). Haastattelut taltioin videoimalla sekä taltioimalla äänen sanelimelle.

5.3. Aineistokeruun ja aineiston analyysin vaiheittainen toteutus

Bikva –mallin vaiheittainen eteneminen haastattelutasolta toiselle edellytti aineiston keräämisen ja aineiston analysoimisen vuorottaista toteuttamista. Työntekijätason haastattelun etenemistä ohjaavat teemat rakensin asiakastason aineiston analyysiin perustuen. Johtavan tason haastattelun teemat rakensin asiakastason ja työntekijätason analyysihin perustuen. Tässä luvussa kuvaan asiakkaiden, työntekijöiden ja johtavan tason haastattelujen ja aineistojen analyysien prosessimaista toteutumista.

5.3.1 Asiakkaiden haastattelut ja aineiston analyysi

Jalmarin Kammarin ohjaaja kertoi helmikuussa 2015 tutkimuksestani asiakkaille ja mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen. Tämän jälkeen yhdeksän Jalmarin Kammarin asiakasta ilmoittautui haastatteluihin. Keskustelin ohjaajan kanssa haastatteluryhmien muodostamisesta. Muodostin kolme haastatteluryhmää siten, että keskenään tutut ihmiset saivat olla samassa haastatteluryhmässä. Tällä pyrin siihen, että ilmapiiri keskusteluissa olisi turvallinen ja avoin mielipiteiden ilmaisulle.

Haastattelut toteutin maaliskuussa 2015 Jalmarin Kodon vapaana olevassa työhuoneessa. Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista kävin haastateltavien kanssa läpi tiedotteen (Liite 3), jonka olin heille etukäteen toimittanut. Tarkoitukseni oli varmistaa, oliko haastateltaville herännyt mahdollisia kysymyksiä tutkimukseen liittyen. Kysymyksiä ei ilmennyt. Lisäksi kävimme yhdessä läpi tutkimuksen suostumuslomakkeen (Liite 6) sisällön ja jokainen haastateltava allekirjoitti sen. Hyvään keskusteluilmapiiriin pyrin vaikuttamaan tarjoamalla haastateltaville kahvit ja kahvileivän. Korostin tilaisuuden olevan keskustelutilaisuus, jossa osallistujien ajatukset ja mielipiteet ovat kiinnostuksen kohteena, eikä kenenkään muun määrittämiä oikeita tai väärä vastauksia haastatteluun ole olemassa.

Asiakashaastattelut etenivät ennalta laadittujen teemojen mukaisesti (Liite 2). Päädyin teemojen käyttämiseen, koska arvioin niiden tukevan haastattelujen toteutusta. Teemojen sisällöt olin rakentanut tutkimuskysymyksiin peilaten. Muodostin teemat siten, että ne olisivat mahdollisimman väljät. Tällä tavoittelin sitä, että asiakkaiden oma kokemus tulisi

esiin heidän omalla äänellään ja omin käsittein. Bikva- mallissa tarkoitus on, että haastattelu ei johda asiakasta ennalta määrättyihin suuntiin, vaan asiakkaille esitetään avoin kysymys, kuten mikä palvelussa on hyvää ja mikä huonoa (Hänninen ym. 2007, 16). Koen, että haastatteluteemat toimivat enemmän haastattelujen tukena, kuin ohjaamassa niitä. Ensimmäinen kysymykseni *Millaisella mielellä / ajatuksin lähdette kotoa Jalmarin Kammarin?* tuotti runsaasti keskustelua, joka eteni haastateltavien aloitteesta lähes kaikkiin muihin ennalta suunnittelemiini teemoihin. Koska ryhmätilanne tarjosi asiakkaille mahdollisuuden yhdessä puhumiseen, keskustelu ajautui välillä päivän yleisten kuulumisten vaihtamiseen. Pääsääntöisesti annoin haastateltavien keskustella asioista, joista he halusivat. Jos keskustelu eteni selvästi tutkimusaiheen ulkopuolelle, johdattelin keskustelun takaisin teemoihin.

Kun olin haastatellut kaikki kolme ryhmää (n=9), totesin tietynlaista toistuvuutta haastatteluissa. Varmistaakseni havaintoani tiedustelin kolmannen haastatteluryhmän jälkeen uusia haastateltavia. Kolme Jalmarin Kammarilaista ilmoittautui vielä tähän neljänteen haastatteluun. Yhteensä haastateltavia oli 12 henkilöä. Viimeinen haastattelu vahvisti näkemystäni siitä, että haastattelujen tuottamassa aineistossa oli toistuvia elementtejä, joihin palaan tutkimuksen analyysi osuudessa ja esitellessäni tuloksia. Haastateltavien lisäksi yhdessä haastattelussa oli mukana yhden haastateltavan omaishoidettava. Omaishoidettava ei osallistunut keskusteluun. Jalmarin Kammarissa käy keskimäärin 26 asiakasta yhtä kokoontumiskertaa kohden, eli haastateltujen osuus Jalmarin Kammarin yhden keran kävijämäärästä oli noin 44%.

Asiakastason haastatteluissa esitiedoiksi pyysin haastateltavien etunimen, iän sekä tiedon siitä, kuinka kauan haastateltavat olivat käyneet Jalmarin Kammarissa. Haastateltujen keski-ikä oli 79 vuotta (Taulukko 1). Haastatellut olivat käyneet Jalmarin Kammarissa keskimäärin viisi vuotta (Taulukko 2). Kaikki haastateltavat olivat naisia.

TAULUKKO 1. Asiakashaastateltujen ikäjakauma

IKÄ	HAASTATELTUJEN MÄÄRÄ
80-90	kuusi
70-79	viisi
ei tiedossa	yksi

TAULUKKO 2. Jalmarin Kammarissa käyntiajan vaihteluväli

KÄYNTIAIKA VUOSINA	HAASTATELTUJEN MÄÄRÄ
2-5	yhdeksän
6-10	kaksi
11-17	yksi

Haastattelut olivat kestoiltaan kaikki noin 1 h pituisia (haastattelu 1: 1h 5min, haastattelu 2: 1h 1min, haastattelu 3: 52min ja haastattelu 4: 59min). Yhteensä haastattelut kestivät 3h 57min. Litteroin kaikki haastattelut sanasta sanaan. Etenin litteroinnissa siten, että ennen seuraavaa haastattelua olin litteroinut edellisen haastattelun aineiston. Tämä auttoi minua muodostamaan kokonaiskuvan yhdestä haastattelusta ja tekemään seuraavassa haastattelussa havaintoja siitä, etenivätkö haastattelut keskenään samantyyllisesti vai oliko havaittavissa jotain selkeitä eroja haastattelujen välillä.

Litteroitua tekstiä asiakashaastatteluista syntyi yhteensä 65 A4:n liuskaa Times New Roman fonttia käyttäen. Fontin koko oli 10, rivinväli oli 1 ja sisennykset olivat 0,00. Seuraavaksi etenin asiakashaastatteluista saamaani aineiston analysoimiseen. Analyysi tarkoittaa aineiston huolellista lukemisesta, sisällön erittelyä sekä jäsentämistä ja pohtimista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 73). Tarkoituksena on tiivistää aineisto hävittämättä sen sisältämää tietoa (Tuomi & Sarajarvi 2002, 95, 101). Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että analyysia tehdään useassa kohtaa tutkimusprosessia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 218). Analyysi alkaa usein jo haastattelutilanteessa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 136).

Kaikista kolmesta haastattelusta minulla jäi tunne, että haastateltavat keskustelivat mielellään teemoihin liittyvistä asioista. Joitain eroja ryhmien välillä keskusteluaktiivisuudessa oli havaittavissa. Toiset ryhmät tarvitsivat toisia enemmän ohjaamista keskustelun etenemisessä, jotta kaikki ryhmän jäsenet rohkaistuivat tasavertaisesti keskustelemaan. Haastateltavat kommentoivat toistensa puheenvuoroja, eikä päällekkäistä puhetta juuri-kaan esiintynyt. Keskusteluissa oli naurua ja myös herkistymisen hetkiä. Haastatteluissa puhuttiin avoimesti raskaistakin kokemuksista, kuten puolison menettämisestä ja siihen liittyvästä surusta ja yksinäisyydestä. Tulkitsen, että tutkimukseen osallistuminen oli haastatelluille tärkeää ja siihen suhtauduttiin vakavuudella. Tätä mielestäni kuvaa myös

se, että yhden ryhmähaastattelun jälkeen eräs haastateltu soitti minulle. Hän halusi kertoa asioita, joita hänelle ja toiselle haastatellulle oli kotimatalla tullut mieleen. Asiat liittyivät mieluisiin ja tärkeisiin toimintoihin, joita Jalmarin Kammarissa järjestetään. Huomioin nämä lisäykset osana aineistoa. Ne eivät tuoneet poikkeavaa tietoa suhteessa muuhun aineistoon, vaan tukivat sitä.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään empiirisestä aineistosta yhdistellen käsitteitä ja päätyen lopulta näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115). Lähestyin asiakashaastatteluista saamaani aineistoa aineistolähteisesti. Kokosin yhteen kaikki neljä haastatteluaineistoa ja aloin muodostamaan niistä yhteistä kokonaiskuvaa. Tein merkintöjä ja muistiinpanoja haastateltavien puheissa esiintyvien asioiden toistuvuuden ja erilaisuuden suhteen. Huomioin myös haastattelussa kuvattuja haasteita ja esteitä suhteessa tutkittavaan ilmiöön, osallisuuteen. Haastateltavien eripituinen asiakkuus Jalmarin Kammarissa ei näyttänyt vaikuttavan siihen, miten osallisuuden teemoihin liittyvistä asioista keskusteltiin.

Alasuutari (1999) kuvaa analyysin tekemistä siten, että hän jakaa analyysin kahteen kokonaisuuteen: havaintojen pelkistämiseen ja arvoituksen ratkaisemiseen. Havaintojen pelkistämisen Alasuutari jakaa vielä kahteen osaan: ensimmäisessä osassa tarkastellaan valitusta teoreettis-metodologisesta näkökulmasta, mikä aineistossa on olennaista tutkimuskysymysten kannalta. Näin syntyvät aineiston raakahavainnot. Toisessa vaiheessa raakahavainnot karsitaan yhdistelemällä, johon päästään etsimällä havaintojen yhdistäviä tekijöitä. Arvoituksen ratkaiseminen tarkoittaa sitä, että analyysin tulosten ja käytettävissä olevan tiedon perusteella tehdään merkitystulkintoja tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 1999, 40, 43-44.)

Aineiston kokonaiskuvan muodostamisen jälkeen tarkastelin aineistoa uudestaan. Luin litteroitua tekstiä sekä katsoin taltioimiani videoita. Lähdin luokittelemaan aineistoa aineistolähtöisesti Alasuutaria (1999) mukailten. Teemahaastattelukysymykset olin muodostanut tutkimuskysymyksiin peilaten ja tarkastelin ensin teemahaastattelukysymyksiä (Liite 2). Muodostin alkuperäisistä kymmenenestä teemahaastattelukysymyksestä kolme kokonaisuutta *Jalmarin Kammarin toiminnan merkitys asiakkaalle*, *Ohjaajan merkitys asiakkaalle* ja *Ryhmän merkitys asiakkaalle*. Nämä kolme kokonaisuutta pitivät sisällään alkuperäiset kymmenen teemahaastattelukysymystä. Jaottelin aineistosta lause-sitaatteja

näiden kokonaisuuksien mukaisesti saaden esiin aineiston raakahavainnot. Tämän jälkeen pelkistin lause-sitaatit asiasanoiksi. Asiasanoja yhdistelemällä muodostin alaluokkia ja alaluokkia yhdistelemällä yläluokkia, sekä lopuksi pääluokan. Taulukossa 2. on esimerkki analyysistä.

TAULUKKO 3. Esimerkki asiakastason analyysistä

Kokonaisuudet teema-haastattelukysymyksistä	Alkuperäisilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Kokoava luokka
Jalmarin Kammarin toiminnan merkitys asiakkaalle	<i>Sitä tulee niinku se omatoimisuus, että huomaa itsekin, että osaan minä jotakin</i>	omatoimisuuden vahvistuminen	rohkaistuminen ja voimaantuminen	toimijuus	asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen toiminnassa	ASIAKKUUS
Ohjaajan merkitys asiakkaalle	<i>kun mun mies sairasti, (ohjaajat) piti mua pinnalla, tavallaan semmosia myötäeläjiä, pitää huolen</i>	kokemus myötäelämisestä ja huolenpidosta	myötäeläminen, empatia, turvallisuus	asiakkaan osallisuutta tukevia tunteita	asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen tunneta-solla	ASIAKKUUS
Ryhmän merkitys asiakkaalle	<i>Se ryhmä! Toikin pystyy tekemään tota, niin kyllä minäkin</i>	toimiminen ryhmän innostamana	voimaantuminen ryhmästä	yhteisöllisyys	asiakkaiden välinen kohtaaminen	VERTAISUUS

5.3.2 Työntekijöiden haastattelu ja aineiston analyysi

Työntekijätason haastatteluun Jalmarin Kodolla osallistuivat Jalmarin Kodon ohjaajat (n=3) huhtikuussa 2015. Koulutukseltaan kaksi ohjaajista ovat sosiaaliohjaajia ja yksi geronomi (AMK). Yksi ohjaajista on päävastuussa Jalmarin Kammarin toiminnasta ja sen ohjaamisesta. Kahdella muulla ohjaajalla on kokemusta Jalmarin Kammarin toiminnan ohjaamisesta sekä Jalmarin Kammarin asiakkaista oman päätyönsä ohella.

Työntekijöiden haastattelussa esitin ohjaajille asiakastason aineistoa niiden kolmen kokonaisuuden mukaisesti, joiden avulla olin tehnyt asiakasaineistosta analyysin: *Jalmarin Kammarin toiminnan merkitys asiakkaalle*, *Ohjaajan merkitys asiakkaalle* ja *Ryhmän merkitys asiakkaalle*. Nämä kolme kokonaisuutta rakensin teemoiksi, joiden avulla pyrin tuomaan koko asiakasaineiston työntekijöille arvioitavaksi ja kommentoitavaksi. Aineis-

ton esittämisessä hyödynsin Power point-esitystä ja käytin esityksessä runsaasti asiakkaiden alkuperäisilmaisuja todentamaan esittämiäni tuloksia. Haastattelu kesti 2h 6 min. Aineiston runsauden vuoksi käytin paljon puheenvuoroja avatessani aineistoa. Aikataulussa pysyminen oli haastavaa ja haastattelun lopussa jouduin kiirehtimään aineiston esittämisessä. Nämä asiat saattoivat vaikuttaa haastateltujen mahdollisuuteen keskustella aineistoon liittyvistä asioista.

Ohjaajien haastatteluaineistosta litteroitua tekstiä syntyi A4:n liuskoina 27 liuskaa Times New Roman fontilla. Fontin koko oli 10, rivinväli oli 1 ja sisennykset olivat 0,00. Tekstiä litteroidessa jätin litteroimatta osan omasta puheestani, koska käytin puheenvuoroja paljon avatessani asiakastason analyysin tuloksia ja analyysissä tarkoitukseni oli keskittyä arvioimaan haastateltavien tuottamaa aineistoa. Aineiston analysoin aineistolähtöisesti sisällönanalyysillä, mistä olen koonnut esimerkin taulukkoon 3.

TAULUKKO 4. Esimerkki työntekijätason analyysistä

Alkuperäisilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Kokoava luokka
<i>..mä oon vaan sitten tsempannut, että kaikki te osaatte ja nyt vaan kaikki rohkeesti mukaan ja kyllä mä oon sitte sillälaillla, sitä kautta saanutkin ne tekemään, että se on tavallaan vähä semmosta pientä pakkopullaakin laitettava ja sitte ne huomaa itteki, että ai tämä menee hyvin.</i>	ohjaaja kannustaa ja motivoi asiakkaita osallistumaan tekemiseen	rohkaiseminen ja motivoiminen	toimijuus	asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen toiminnassa	ASIAKKUUS
<i>-ne odottaa, että sä huomioit jokaisen henkilökohtaisesti -asiakkaiden (kohtaamisen) tarve ohjaajalta on niin suuri -persoona työvälina on kaikkein vaativin, vaikka onkin luontevin</i>	asiakkaiden tarve ohjaajan kohtaamiselle on suuri. Kohtaaminen on luontevaa, mutta kuormittavaa	persoona työvälina on merkittävä osa työtä	työn henkikuormittavuus	asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen tunneta-solla	ASIAKKUUS
<i>kyllähän meillä aika huonokuntoistakin väkee on Kammarissa. Ne istuu tohon jakkaraan ja ne istuu siinä koko ajan ja kahvikin kannetaan pöytään (ryhmäläiset kantaa toisilleen)</i>	ryhmäläiset auttavat toinen toistaan ryhmässä	ryhmäläisten välinen konkreettinen tuki ja apua	asiakkaiden välinen kohtaaminen toiminnassa	yhteisöllisyys	VERTAISUUS

5.3.3 Johtavien viranhaltijoiden haastattelu ja aineiston analyysi

Johtavan tason haastattelussa asiakkaiden ja työntekijöiden palaute esitetään haastateltaville, jotka kommentoivat ja arvioivat aineistoa (Krogstrup 2004, 15-16). Asiakastason ja

työntekijätason aineistojen laajuuden vuoksi niiden esittäminen johtavalle tasolle kokonaisuudessaan ei olisi ollut mahdollista. Minun oli tehtävä valinta siitä, mitkä osiota aineistoista esitän johtavan tason haastattelussa. Lähdin vertailemaan asiakastason ja työntekijätason aineistojen analyysin tuloksia ja tein havainnot siitä, mistä asioista aineistoissa puhuttiin samalla tavalla ja mistä asioista puolestaan eri tavalla ja missä asioissa ilmeni ristiriitaa. Tämän jälkeen palasin tutkimukseni tarkoitukseen ja tehtäviin.

Lähdin valikoimaan aineistosta niitä kokonaisuuksia, jotka liittyivät asiakkaiden osallisuuden tai ikääntyneiden avopalveluiden toiminnan kehittämiseen. Tämän pohjalta rakensin johtavan tason haastattelun valitsemalla analyysistä kolme laajempaa kokonaisuutta, ja rakensin niistä kolme pääteema. Ensimmäinen teema oli ”Osallisuuden rakentuminen Kammarissa asiakastason tulosten perusteella”. Tämän teeman avulla pyrin esittämään asiakastason ydintulokset osallisuudesta. Toiseksi teemaksi valitsin ”Kammari kasvava ryhmä - erilaiset asiakkuudet”. Tässä teemassa näkökulma oli asiakkaiden erilaisissa osallistumisen tarpeissa ja siinä, mitkä ovat toiminnan mahdollisuudet vastata asiakkaiden tarpeisiin. Kolmanneksi teemaksi valitsin ”Toimijuuden”, koska se oli asiakastason ja työntekijätason vertailussa ristiriitaisuutta tuottava teema.

Jalmarin Kodon johtaja välitti kutsuna toimineen haastattelutiedotteen Kangasalan kunnan edustajille; sosiaali- ja terveystoimintajohtajalle sekä vanhustyön johtajalle huhtikuussa 2015. Johtavan tason haastattelu toteutui kesäkuussa 2015 Jalmarin Kodolla ja siihen osallistivat Jalmarin Kodon johtaja ja kutsun saaneet kaksi Kangasalan kunnan viranhaltijaa (n=3). Haastattelu eteni kolmen edellä esittämäni teeman johdattamana. Samoin kun työntekijätason haastattelussa, aineiston esittämisen apuna käytin Power Point-ohjelmaa. Työntekijähaastattelukokemukseni perusteella kiinnitin erityisesti huomiota Power Point diojen laatimiseen. Pyrin diojen tekemisessä siihen, että aineisto olisi mahdollisimman tiiviisti ja selkeästi esitettävissä. Haastattelu kesti 45 minuuttia ja keskustelu eteni kiireettömästi. Keskustelu oli vuorovaikutteista ja siitä kuvastui osallistujien kiinnostus esittämäni aineistoon.

Litteroitua tekstiä aineistosta syntyi A4:n liuskoina 7 liuskaa Times New Roman Fonttia käyttäen. Fontin koko oli 10, rivinväli oli 1 ja sisennykset olivat 0,00. Tekstiä litteroidessa jätin litteroimatta osan omasta puheestani, koska käytin puheenvuoroja paljon avatessani

kolmen teeman mukaisia tuloksia aikaisemmista haastatteluista. Tarkoitukseni oli keskittyä arvioimaan haastateltavien tuottamaa aineistoa. Litteroimani aineiston analysoin aineistolähtöisesti sisällönanalyysillä, mistä olen koonnut esimerkin taulukkoon 4.

TAULUKKO 5. Esimerkki johtavan tason aineiston analyysistä

Alkuperäisilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<i>Jos se toiminta on lähellä, niin siinä tulee sitä luonnollista liikku- mista</i>	toiminnan lähellä olo tukee ikääntyneen fyysistä toimintakykyä	lähipalvelut tukevat ikääntyneiden toimintakykyä	lähipalvelut ovat tarkoituksenmukaisia	TOIMINNAN KEHITTÄMISEN NÄKÖKULMA
<i>...näkisin just, että se ohjaaja olis enemmän se promoottori, joka sitte tavallaan antas siihen sitä vauhtia ja tukee enempi</i>	ohjaajan rooli Jalmarin Kammarissa olisi tulevaisuudessa enemmän taustalla oleva, kuin suorittamassa ohjaajan työtä	ohjaajan roolin kehittäminen toiminnan koordinaattoriksi	ohjaaja koordinaattorina	TOIMINNAN KEHITTÄMISEN NÄKÖKULMA
<i>että kyllä sitä nyt vaan tarttee miettiä, että mitä me tällä resurssilla pystytään tekemään, että sekin asettaa rajansa sille profiloinnille, että meillä on tämä työntekijäresurssi, joka tätä suunnittelee ja sitä on, ei seuraavina vuosina yhtään enempää</i>	toiminnan kehittämisen lähtökohtana on, että työntekijäresurssia ei ole mahdollista lisätä	talous asettaa reunaehdot toiminnan kehittämislle	talous	TOIMINNAN KEHITTÄMISEN NÄKÖKULMA

Seuraavassa luvussa esitän kolmen tasoiset tulokset. Tuloksiksi olen valikoinut aineistojen analyysistä ne ydinsisällöt, jotka käsittelevät asiakkaiden osallisuutta ja siihen liittyvää osallistumista. Osallistuminen ja siihen liittyvät mahdollisuudet tai esteet ovat olennainen näkökulma tutkimuksessa, koska tarkastelen osallisuutta palveluissa, Jalmarin Kammarissa ja tutkimuksen tavoitteena on toiminnan kehittäminen tutkimustulosten perusteella. Toisena kriteerinä aineiston valikoinnissa olen pitänyt sitä, että aineisto vastaa tutkimukseni kysymyksiä. Yhtenä aineiston analyysin tavoitteena on löytää aineistosta ydinkategoriat, joiden ympärille tulosten analyysi rakennetaan ja epäolennainen aineisto suhteessa tutkimustehtäviin voidaan jättää tulosten ulkopuolelle (Kiviniemi 2015, 83).

6 KOLMEN TASON TUTKIMUSTULOKSET

Esitän kolmen tason tutkimustulokset kuvaamalla ensin asiakkaiden eli Jalmarin Kammarilaisten kokemuksia osallisuudesta ja osallistumisesta liittyen Jalmarin Kamhariin. Tämän jälkeen etenen kuvaamaan työntekijöiden eli Jalmarin Kodon ohjaajien arviointia, joka perustui esittämiini asiakasaineiston analyysin tuloksiin. Lopuksi kuvaan johdon eli Jalmarin Kodon johtajan sekä Kangasalan kunnan sosiaali- ja terveysjohtajan ja vanhustyön johtajan arvioinnin, joka perustui esittämiini asiakas- ja työntekijäaineiston analyysin tuloksiin. Tulosten kuvaamisen tueksi olen valinnut aineisto-otteet, jotka mielestäni kulloistakin asiaa parhaiten ilmentävät. Aineisto-otteet olen kirjoittanut kursiivilla ja pidemmät otteet olen lisäksi sientänyt. Joihinkin aineisto-otteisiin olen lisännyt sulkuihin tekstiä, minkä tavoitteena on ollut aineisto-otteessa olevan asian ja asiayhteyden tarkentaminen. Lisäksi olen joitakin otteita stilisoinut tavoitteena haastateltujen tunnistamattomuus ja ilmaisun tiivistäminen.

6.1 Jalmarin Kammarin asiakkaiden kokemukset ja niiden arviointia

Tässä luvussa kuvaan asiakkaiden kokemuksia Jalmarin Kammarin toimintaan liittyen. Aluksi esitän tekijöitä, jotka tukevat tai heikentävät Jalmarin Kamhariin osallistumista, minkä jälkeen kuvaan erilaisia Jalmarin Kammarin toimintaan osallistuvia asiakkuuksia. Kuvaan myös asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen liittyvää osallisuuden toiminnallista ja kokemuksellista ulottuvuutta sekä asiakkaiden keskinäiseen kohtaamiseen liittyvää osallisuuden yhteisöllistä ulottuvuutta. Lopussa esitän asiakkaiden arvioinnin siitä, miten he toimintaan sitoutuvat ja todennan heidän asiakastyytyväisyyttään. Tulosten yhteenvevona esitän, mistä asiakastyytyväisyys tulosten perusteella rakentuu ja miten osallisuuden kokemuksellinen hyvinvointi asiakkailla ilmenee.

6.1.1 Avoin toiminta tukee osallistumista

Jalmarin Kamhari on avointa toimintaa, eli toimintaan ei tarvitse sitoutua ja osallistua voi kuka tahansa kangasalalainen ikääntynyt. Haastatellut pitivät yksimielisesti tärkeänä,

että toimintaan voi osallistua silloin kun itse haluaa, eikä sitoutumisvelvoitetta mukanaololle ole: *Tässä ei ole mitään aikatauluja, että sun pitää olla nyt siinä ja siinä kohtaa ja sillon ja sillon. Tää on täysin vapaaehtoista.*

Palvelun maksuttomuus esiintyi haastatteluissa. Haastatellut kuvasivat eläkettä rajallisen suhteessa elämisen kuluihin ja palvelun maksuttomuudella näyttäisi olevan merkitystä siihen, että toimintaan on mahdollista osallistua säännöllisesti: *Kyllä jotain mun aikakin pitää karsia, kun mä tykkään käydä noissa eläkeläisten reissuissa ja kaikki maksaa, se eläke on vähän semmonen rajallinen ja sen takia.*

Jalmarin Kammarin toiminnan avoimuus on mahdollistanut toimintaan osallistumisen omaishoidettavan kanssa. Tämä koettiin erityiseksi ja huomion arvoiseksi asiaksi. Osallistuvia omaishoitajia hoidettavan kanssa oli muutama. He kertoivat, että sellaisia toimintoja on vähän, jonne omaishoidettavan kanssa voi mennä yhdessä. Omaishoitajat totesivat, että ilman tätä mahdollisuutta heidän itsekään ei olisi mahdollista osallistua Jalmarin Kammariin: *...tärkeä asia, kun mä olen omaishoitaja, että voin tuoda hoidettavan mukana. En mä tänne muuten pääsis.*

6.1.2 Fyysisen toimintakyvyn merkitys osallistumiseen

Esteitä osallistumiselle Jalmarin Kammariin olivat fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen ja keliolosuhteet. Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen näyttäytyi esimerkiksi siten, että matka kotoa Jalmarin Kammariin saattoi olla iso fyysinen rasitus. Kun oli jaksanut kulkea matkan Jalmarin Kammariin ja myös matkan takaisin kotiin, koettiin kiitollisuutta ja oltiin tyytyväisiä, kun oli väsymyksestä huolimatta lähdetty matkaan: *Pitää vaan lähteä, vaikka tuntuu siltä, että nyt ei jaksaa. Sitten kun on ton matkan päässy tänne ja sitte kun on taas kotona, niin on niinku kiitollinen että voi hyvä kun lähdin taas.* Suurin osa haastatelluista kertoi tulevansa lähialueelta kävellen ja Jalmarin Kammariin kerrottiin tultavan aina silloin, kun matkan teossa tai liikkumisessa ei ollut esteitä: *Tullaan aina kun päästään, ettei ole mitään ongelmia kotona, kulkemisessa tai liikkumisessa, niin aina tullaan.*

Luonnolliset iän tuomat muutokset, esimerkiksi tasapainon ja lihasvoiman heikkeneminen yhdistettynä talvikeliin oli monelle haastateltavista kotoa lähtemisen este. Osa haastatelluista mainitsi huonolla kelillä kotoa lähtemisessä pelkäävänsä kaatumista ja sen seurauksia: *..liukkaus, oli ainakin yhtenä päivänä niin liukasta, että en voinut lähteä. (Kerran) kaaduin liukkaalla ja loukkasin olkapääni.*

Jalmarin Kammariin tulemisen edellytykseksi määrittyi omatoiminen ryhmään saapuminen. Matkanteko kotoa Jalmarin Kammariin näyttäisi olevan yksi merkittävä asia, josta ikääntyneen on selvittävä, ennen kuin hänellä on mahdollisuus olla osallisena toiminnassa.

Keskusteluissa haastatellut pohtivat fyysisen toimintakyvyn heikkenemistä ja tulevaisuutta. Tällöin palvelubussi mainittiin apukeinoksi osallistumiselle. Fyysisen toimintakyvyn laskemisen ei arvioitu vähentävän halua osallistumiseen: *Olen joskus ajatellut, että sitten kun en jaksa enää kävellä tota matkaa, että onhan sitten palveluauto, joka hakee ja vie minut kotiin, että haluan sittenkin vielä tulla.*

Fyysisen kunnan heikkeneminen siten, ettei kotoa lähteminen omatoimisesti onnistu, arvioitiin melko väistämättömäksi jossain vaiheessa tulevaisuutta. Tämä herätti osalle haastateltavista ahdistavia tuntemuksia. Ahdistavat tuntemukset liittyivät sosiaalisten suhteiden menettämisen pelkoon. Kotiin jääminen tarkoitti yksinäisyyttä, koska silloin ei ole ketään kenelle puhua: *Mulla on kans vähän jalat ja selkä semmoset (huonossa kunnossa), että oon miettiny monta kertaa, että on se hirveetä jos jää sinne kotio vaan, kun ei sitten näe ihmisiä eikä kenenkään kanssa puhua.*

Osa haastatelluista puolestaan asennoitui tulevaisuuteen positiivisesti, mikä tarkoitti sitä, että tulevaa ei murehdittu. He arvioivat, että voimavara nyt ja tulevaisuudessa on se, että itse aina yrittää parhaansa: *Mä ajattelen aina niinku että mä yritän jollain lailla kuitenkin (niin kyllä sitä sitten pääsee kulkemaan).*

6.1.3 Sosiaalisen toimintakyvyn merkitys osallistumiseen

Fyysisen toimintakyvyn rinnalla sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen oli toinen tekijä, joka ilmeni esteenä tai uhkana osallistumiselle. Sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen näytti muotoutuneen sellaisessa elämäntilanteessa, jossa oli koettu erilaisia osattomuuden tunteita. Osattomuuden tunteet olivat olleet esteenä tai uhkana osallisuuden kokemukselle ja osallistumiselle. Osattomuus on yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta ja pahimmillaan yhteisöistä syrjäytymistä (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 17).

Osalla haastatelluista oli kokemus omaishoitajuudesta, mikä oli selittävä tekijä osattomuuden kokemukselle, tunteelle siitä, ettei enää uskalla osallistua. Omaishoitajuudessa näyttäisi tapahtuvan ikääntyneen omaishoitajan eristäytymistä. Omaishoitajan rooli oli sitonut hyvin vahvasti ikääntyneen kotiin, kuten eräs haastatelluista kokemustaan kuvaa:

Mä olin niin sidottu (omaishoitajana), ihan viittisen vuotta siihen kotiin. Sitä oli kuin mettäläinen. Se oli kauppa ja koti, kauppa ja koti, terveyskeskus ja koti ja sairaala ja koti ja nää oli ne reitit melkein mitä mä kuljin. Kun oli ollut kotona niin kauan, eikä käynyt missään, oli hirvee niinku korkea kynnyks tulla (Jalmarin Kammariin). Jos olisin yksin joutunut tuleen, niin tuskin olisin tullut.

Edellä oleva kokemus kuvaa sitä, miten omaishoitajan sosiaalinen elinympäristö kaventuu hoidettavan tarvittaessa hoitajansa huomion lähes ympärivuorokautisesti. Mikäli tukea tilanteeseen ei ole saatavissa, voi tilanteen ymmärtää ajan myötä aiheuttavan sosiaalisen toimintakyvyn heikkenemistä.

Muita riskitekijöitä sosiaalisen toimintakyvyn heikkenemiselle olivat puolison menetys, kun sen myötä tapahtuu negatiiviseksi koettua yksinäisyyttä. Eräs leskeytynyt rouva oli kokenut, että Jalmarin Kammarin toiminta oli auttanut häntä selviytymään leskeytymisen myötä syntyneestä masennuksesta. Jalmarin Kammari oli tarjonnut paikan, jonne oli voinut tulla ja saada taas elämästä kiinni, kuten hän kuvaa: *sillon kun puoliso poistui, se oli mulle todella (vaikeaa) se elämästä kiinni saaminen.. Sillon kun olin masentunut, kun oli se suruaika, oli hirveen hyvä mulle, että oli tämä Jalmarin Kammari, jonne tulla.*

Myös muutto vieraalle paikkakunnalle oli heikentänyt sosiaalista verkostoa ja täten sosiaalista kanssakäymistä. Osattomuuden tunnetta kuvattiin ystävien vähytenä: *Täällä (Jalmarin Kammarissa) on seuraa ja saa vaihtaa mielipiteitään ja se on aika tärkeätä, että kun en oo täältä kotoisin, niin mulla ei kovin paljon ystäviä ole.*

6.1.4 Osallistujien erilaiset asiakkuudet

Osattomuuden vaarassa olevat ja aktiiviset osallistujat

Jalmarin Kamhari oli joillekin haastatelluista lähes ainoa paikka, jossa koettiin sosiaalisia vuorovaikutuksen tilanteita ystävänsä tai tutun kanssa. Tämän tyyppiset haastatellut arvioivat, että mikäli Jalmarin Kammarin toimintaan ei olisi, heidän olisi vaikea löytää tilalle vastaavaa toimintaa: *Kun ei tiedä mitä on, kun ei käy näissä, että mitä muita (paikkoja johon voi mennä) sitte niinku on?* He arvioivat myös, että yhteydenpito kammarilaisten kesken ei jatkuisi, mikäli toiminta loppuisi ja tällaisessa tilanteessa he jäisivät kaipaamaan Jalmarin Kammarissa syntyneitä *piiriä* ja siinä tapahtuvaa sosiaalista kanssakäymistä. Jos Jalmarin Kammaria ei olisi, he arvioivat, ettei heidän tulisi käytyä missään toiminnassa: *Kun on huono meneen minnekään, niin jäis käymättä (muissa toiminnoissa, jos Jalmarin Kammaria ei olisi). Tämäkin (Jalmarin Kamhari) olisi käymättä, jos en ystävänsä mukana olisi tullut.* Nimitin tämän tyyppiset haastatellut osattomuuden vaarassa oleviksi osallistujiksi.

Osattomuuden vaarassa olevat haastatellut kuvasivat Jalmarin Kamhariin tulemistä pitkän pohdinnan tuloksena. Kaksi haastateltavista kertoi, että tuleminen Jalmarin Kamhariin oli mahdollistunut ystävänsä kanssa. Ilman ystävänsä ei olisi rohjennut tulla Jalmarin Kamhariin.

Haastatelluissa oli myös sellaisia ikääntyneitä, joilla Jalmarin Kammarin ohella oli muuta toimintaa, johon he osallistuivat. Nimitin tämän tyyppiset asiakkaat aktiivisiksi osallistujiksi. Kun keskusteluissa pohdittiin tilannetta, että Jalmarin Kammarin toimintaa ei enää olisi, aktiiviset asiakkaat olisivat pahoillaan toiminnan loppumisesta, mutta he arvioivat hakeutuvansa tässä tapauksessa johonkin muuhun toimintaan tai keksivänsä jotain muuta tekemistä: *Sitä täytyy sitte vaan mennä johonkin muualle.*

Asiakasprofiilit kuvaamassa palveluun osallistuneita ikääntyneitä

Jokaisen haastatellun kertoman perusteella oli todettavissa, onko haastateltavalla kokemus omaishoitajana olemisesta tai onko hän leski. Nimitin tämän aineistosta tekemäni havainnon asiakasprofiiliin liittyväksi, koska sillä näytti olevan merkitystä haastateltujen osallisuuden kokemukseen Jalmarin Kammarissa.

Pieni osuus haastatelluista oli omaishoitajia, jotka kävivät Jalmarin Kammarissa hoidettavan kanssa. He korostivat toiminnan tärkeyttä oman virkistäytymisen näkökulmasta. Heille oli tärkeää, että pääsi osallistumaan Jalmarin Kammariin. Osallistumista kuvattiin *henkireikänä* arjen keskellä. Omaishoitajat kokivat vertaisuutta keskenään sekä muiden ryhmäläisten kanssa: *Me ollaan vähä kaikki saman ikäisiä ja samanlaisia ja sillai*. Oman virkistäytymisen ja vertaisuuden lisäksi, omaishoitajat kokivat yhtä tärkeänä hoidettavien mahdollisuuden olla mukaan toiminnassa. Oli tärkeää, että omaishoidettavakin sai vaihtelua arkeen: *Että hoidettavakin pääsee johonkin porukkaan ja näkee muita ihmisiä*.

Haastatelluista osa oli leskiä, jotka kokivat leskeyden tuoman yksinäisyyden negatiivisena asiana elämässään. Yksin kotona olemisesta muodostuvaa negatiivista tunnetta kuvattiin ”seinien päälle kaatumisena”: *Hirveen tärkeä, että mä näen ihmisiä. Kun on yksinään, tuntuu välillä, että seinät kaatuu (kotona) päälle*. Jalmarin kammari oli tarjonnut puolisonsa menettäneelle ikääntyneelle paikan, jossa saattoi kokea yhteyttä toisten kanssa. Oli mahdollista kokea niin sanotusti elävänsä, kuten eräs haastateltu kuvasi: *Pääsee sieltä yksinäisyydestä niinku elämään toisten kanssa, kun tuli Kammariin*.

Jalmarin Kammari tarjosi paikan tekemiseen, ihmisten tapaamiseen ja yhdessä olemiseen. Jalmarin Kammari helpotti leskeyden tuomaa yksinäisyyttä ja siihen liittyvää toimetttömyyden tunnetta ja auttoi jaksamaan paremmin: *Tommonen toiminta, mitä täällä Jalmarin Kodossa on, se on hyvin arvokasta, että se vielä monille ihmisille antaa voimaa ja kannustaa eteenpäin elämässä, kun vanhoille tulee yksinäisyys ja semmonen toimetttömyys, niin kyllä siitä on suuri apu*.

6.1.5 Toiminta ja osallisuuden toiminnallinen ulottuvuus

Haastatellut kokivat tarjotun ohjelman monipuoliseksi, mieluisaksi ja olennaiseksi osaksi Jalmarin Kammarin toimintaa. Tämä ilmeni siten, että haastatellut puhuivat toiminnasta mielellään ja runsaasti haastattelukeskustelujen edetessä. Haastateltavat kokivat tyytyväisyyttä mahdollisuudesta osallistua ohjelmaan ja yhdessä tekemiseen: *Täällä pääsee osalliseksi, pääsee teattereihin, konsertteihin, kun on täällä mukana.*

Ohjelmasta puhuessaan haastateltavat luettelivat mielellään toimintaan liittyviä asioita ja kommentoivat myös sitä, miten ohjelma palvelee omia mielenkiinnon kohteita. Haastateltavat mainitsivat erilaiset retket, alkujumpan, askartelun, asiantuntijoiden tietoiskut liittyen terveyteen, etuuksiin ja muihin ajankohtaisiin asioihin, musiikkihetket, bingon ja aivojumpan. Kaikki ohjelma ei ollut kaikille haastatelluille juuri sitä mieluisinta. Sen ei kuitenkaan koettu haittaavan, vaan korostettiin toiminnan monipuolisuutta, jolloin jokaiselle koettiin löytyvän jotain mielekästä: *Hyvin monipuolista se (toiminta) on.*

Asiakkaan ja ohjaajan kohtaaminen toiminnassa tuotti ikääntyneille osallisuuden kokemuksen, jonka nimitin osallisuuden toiminnalliseksi ulottuvuudeksi. Osallisuuden toiminnallista ulottuvuutta olen kuvannut toimijuuden näkökulmasta (Kuvio 6). Toimijuus ilmeni kolmena eri ulottuvuutena, joita olivat kuulluksi tuleminen, johdetuksi tuleminen sekä rohkaistuminen ja voimaantuminen. Eri ulottuvuudet eivät poissulkeneet toisiaan, vaan saattoivat toteutua limittäin ja samanaikaisesti Jalmarin Kammarin toiminnassa.



KUVIO 6. Toimijuuden ulottuvuudet asiakkaan ja ohjaajan kohtaamisessa

Kuulluksi tuleminen

Haastatellut kokivat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaista ohjelmaa Jalmarin Kammarissa on ja miten sitä järjestetään. Tämä toteutui siten, että ohjaaja on kiinnostunut heidän mielipiteistään ja kysyy niitä. Toisaalta haastatellut toivat esiin, että harvemmin tulee ehdoteltua omia ideoita toimintaan: *Jonkin verran tulee ehdoteltua, mutta ei kovin paljoo*. Selittäviksi tekijöiksi haastateltavat mainitsivat, että silloin ei tule mieleen kun kysytään tai ei kehtaa kertoa omaa mielipidettään.

Rohkaistuminen ja voimaantuminen

Asiakkaan ja ohjaajan kohtaaminen toiminnassa tuotti asiakkaille rohkaistumisen ja voimaantumisen tunteita. Toimintaan osallistuminen ja siinä onnistuminen, esimerkiksi sana-arvoituksia ratkottaessa tai käden töissä tuottivat kokemuksen siitä, että osaa vielä jotakin: *Sitä niinku tulee se omatoimijuus, niin huomaa itsekkin, että osaan minä jotakin*.

Haastatellut kutsuivat ohjaajan tapaa tukea asiakkaita osallistumaan *lempeästi pakottavaksi*. Tällä tarkoitettiin, että ohjaaja kannustaa tekemään sekä osallistaa asiakkaita yhteiseen tekemiseen määrätietoisesti: *Jos joku on passiivinen, niin ohjaaja kutsuu (toimaan) ja rohkaisee*. Haastatellut kokivat, että ohjaaja huomioi ryhmäläiset yksilöinä ja jokainen osallistuu toimintaan omien kykyjensä mukaisesti: *Kun tehdään jotain, niin kaikki on mukana kykyjensä mukaan, kaikkia niinku arvostetaan saman lailla. Että jos sä et jotain osaa niinku tehdä just jämttisti, niin sekin on hyvä*.

Ohjaajaa kuvattiin inspiroijaksi ja eläväiseksi. Nämä olivat positiivisia tekijöitä, joilla näytti myös olevan merkitystä haastateltavien omaan rohkaistumiseen ja voimaantumiseen osallistumisessa: *Ohjaaja on niin eläväinen ja semmonen. Inspiroi porukkaa ja saa muut mukaan*.

Johdetuksi tuleminen

Lempeän pakottamisen rinnalla haastatellut arvostivat sitä, että heillä oli mahdollisuus olla toiminnassa osallistujina. Haastatellut kertoivat odottavansa, mitä Jalmarin Kammarissa taas tapahtuu ja tällä viitattiin siihen, miten ohjaaja toimintaa toteuttaa: *Kaikki niinku odottaa sitä, niinku että mitä tänään tapahtuu*. Asia koettiin yksimielisesti positiiviseksi asiaksi Jalmarin Kammarin toiminnassa. Tärkeää haastateltavien mielestä oli, että toiminnassa voi olla vastaanottajan roolissa. Oltiin tyytyväisiä siihen, että saadaan ottaa vastaan

se, mitä niin sanotusti annetaan: *Mä otan vastaan mitä annetaan, eikä tartte mieltää ite yhtään mitään.*

Keskusteltaessa siitä, voisiko haastatellut ottaa enemmän vastuuta toiminnan toteuttamisesta, haastatellut lähtivät pohtimaan asiaa arvioiden omaa toimijuutta suhteessa ohjaajan toimijuuteen. Oma toimintakyky arvioitiin sellaiseksi, ettei se mahdollista toimintaa, mitä ohjaajan roolissa vaaditaan. Haastatellut esimerkiksi pohtivat ohjaajan rooliin liittyvän työn määrää, mikä koettiin vastuulliseksi ja laajaksi. Nähtiin, että ohjaajan työ ei ole yksin Jalmarin Kammarin ohjaaminen, vaan ohjelma vaatii muun muassa suunnittelua, asioiden selvittelyä ja yhteistyökontakteja: *Siinä on sitä etukäteistyötä ja selvittelytyötä ja paljon kaikenlaista.*

Osa haastatelluista ilmaisi asian siten, että he ovat ikäänsä nähden tehneet niin paljon töitä ja kantaneet vastuuta, etteivät enää jaksaa ottaa vastuuta. Vastuu haluttiin antaa jollekin muulle ja itse vuorostaan nauttia vastaanottajan roolista:

Yks mistä mä oon nauttinu suunnattomasti, on se sitte mikä asia tahansa (Kammarin toiminnassa), mutta että joku järjestää mulle jotain. Että ei tarvi olla se joka koko ajan mieltii ja järjestää toisille ja ajattelee toisia, kun se on niin kauheen monta vuotta ollu...

Johdetuksi tulemisen perusteena oli myös ikä. Iän myötä koettiin väsymistä ja tällöin halukkuus ottaa aktiivisemmän toimijuuden roolia näyttäisi heikkenevän: *Nää vanhemmat ihmiset, ketä me käydään täällä, ei kukaan jaksaa jatkuvasti jotain suunnitella, ehdotuksia tietysti voidaan sanoa.* Yksi haastatelluista arvioi, että joitakin ryhmäläisiä voi olla, jotka haluaisivat ottaa enemmän vastuuta ja niin sanotusti esiintyä. Samalla hän toteaa, että omalta kohdaltaan tämän tyyppinen toiminta on niin sanotusti ohi: *Meikäläisen kohdalta se rupee olemaan jo ohitse (esiintyminen), tunnen olevani sen verran iäkäs.*

Haastateltavat kokivat, että ohjaajan rooli toiminnan organisoinnissa on ehdoton. Haastateltavat totesivat ryhmän koon suureksi ja arvioivat, että ilman ulkopuolista ohjaajaa se ei toimisi tasapainoisesti. Arvioitiin, että ryhmästä tulisi hajanainen ilman ulkopuolista ohjaajaa ja ryhmäläisten yhtenäisyys heikentyisi: *(Toiminta) jäisi semmoseksi hajanaiseksi ja tulisi pöytäkuntia (ilman ohjaajaa).*

Haastatellut arvostivat ohjaajan osaamista. Ohjaajan osaaminen merkitsi osallistujille sitä, että kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus olla osallisena. Tämän arvioitiin heikentävän, jos ohjaajaa ei olisi. Arvioitiin, että ilman ohjaajaa ei kammarilaisille tuttua ”kuulumisten kierrosta” välttämättä toteutettaisi: *ei sitä vois sitten ilman ohjaajaa kertoa (toisille/koko ryhmälle) mitä on viikon aikana tehnyt ja kaikkea tämmöstä, että kyllä se vaatii vähä semmosta, järjestelmällisyyttä tossa, noin isossa ryhmässä.* Ohjaajan avulla toiminnan arvioitiin niin sanotusti olevan hallinnassa, jota eräs haasteltu kuvasi seuraavasti: *Ohjaaja pitää porukan kasassa ja koordinoi koko jutun.*

Ilman ohjaajaa haastateltavat arvioivat, että toiminta muuttuisi *porinakerhoksi*. Tällä haastatellut tarkoittivat sitä, että toiminnan sisällöstä ei kukaan ottaisi vastuuta, mikä puolestaan voisi näkyä haastateltavien toiminnasta pois jäämisenä: *En mä ainakaan lähtis semmoseen porinakerhoon (toimintaan, jossa ei olisi ohjaajaa).*

6.1.6 Osallisuuden kokemuksellinen ja yhteisöllinen ulottuvuus

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen ilman varsinaista toimintaa tuotti asiakkaille osallisuuden tunteita, jotka nimitin osallisuuden kokemukselliseksi ulottuvuudeksi. Asiakkaiden keskinäiseen kohtaamiseen liittyvän osallisuuden kokemuksen nimitin osallisuuden yhteisölliseksi ulottuvuudeksi. Ensin kuvaan osallisuuden kokemuksellisen ulottuvuuden rakentumista ja sen jälkeen osallisuuden yhteisöllisen ulottuvuuden rakentumista.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen

Asiakkaan ja ohjaajan kohtaaminen mahdollisti haastatelluille osallisuuden kokemuksia tunnetasolla ilman varsinaista tekemistä ja ohjelmaa. Haastateltujen osallisuuden tunteukset ilmenivät empatian, myötäelämisen ja huolenpidon käsitteinä. Ohjaajia kuvattiin *äiti-hahmoksi ja myötäeläjiksi: tavallaan sellaisia myötäeläjiä, pitää huolen.* Ohjaaja oli joku joka jaksaa, vaikka itse ei jaksaisikaan. Ohjaaja edusti haastatelluille myös turvallisuutta. Retkille uskallettiin lähteä mukaan, kun saattoi kokea olonsa turvalliseksi: *Matkatkin, ne on semmosia, että mäkin oon uskaltanut lähteä niihin mukaan, kun siellä tuntee olonsa niinku turvalliseksi (ohjaajan kanssa).*

Ohjaajan myötä koettiin tasavertaisuutta ryhmässä ja mahdollistui tunne siitä, että on tervetullut mukaan ryhmään ja toimintaan. Tunteiden muodostumiseen liittyi ohjaajan välittämä non-verbaalinen viestintä, jota eräs haastateltavista kuvasi seuraavasti: *kyllä mua jännitti (tulla ensimmäistä kertaa) ja kun tulin ovesta sisään, sitte ohjaaja tuli kädet leveellä vastaan ja rupes halaamaan, niin mä ajattelin, että täällä taitaa ollakin kivaa.*

Kohtaaminen vertaisuudessa

Jalmarin Kammari oli haastatelluille sosiaalisen kohtaamisen paikka, jossa vertaisuus koettiin vahvana voimavarana. Haastatelluille oli tärkeää kohtaaminen ikätoverin kanssa. Vertaisuudessa mahdollistui osallisuuden yhteisöllinen ulottuvuus, joka ilmeni voimavarana toimintaan osallistumisessa. Rohkaistuttiin ja innostuttiin osallistumaan, kun huomattiin että toverikin osallistuu: *Se ryhmä! Toikin pystyy tekemään tota, niin kyllä minäkin.*

Yhteisöllisyys loi haastatelluille myös turvallisuudentunnetta kotona yksinasumiseen: *Turvattomuus, jos ei kävis missään, kukaan ei kaipais.* Yhteisöllisyys tuotti tunteen siitä, että kuuluu johonkin ja siten oli mahdollista kokea olevansa merkityksellinen ja tärkeä. Yksin asuvalle yhteisöllisyys ryhmässä oli jotain sellaista, mikä oli verrattavissa yhteydentunteeseen perheessä: *Kuuluu tähän perheeseen.*

6.1.7 Sitoutuminen osallistumiseen ja vahva asiakastyytyväisyys

Jalmarin Kammariin voi osallistua silloin kun itselle sopii ilman sitoumuksia. Vapaus osallistua silloin kun haluaa, ei kuitenkaan merkinnyt sitä, että haastatellut sitoutuisivat toimintaan heikosti. Toimintaan sitouduttiin vahvasti. Haastateltujen puheesta kuvastui halu tulla Jalmarin Kammariin: *Odotan aina kun on torstai aamu ja saan lähtee (Jalmarin Kammariin).* Jalmarin Kammari toteutuu torstai päivisin ja tämä viikonpäivä oli tärkeä tapahtuma viikossa, sitä kuvasi sana *pyhitetty*: *Mä oon ainakin pyhittänyt torstain Kammarille.*

Haastatellut olivat hyvin tyytyväisiä Jalmarin Kammarin toimintaan. Arvioidessa Jalmarin Kammarin toimintaa, haastatellut käyttivät Kammarista sanaa *täydellinen*: *En mä osaa*

toivoa mitään, siellä on niin täydellistä. Asioita, joita voisi toiminnassa kehittää tai muuttaa haastatellut eivät nimenneet, koska heidän mielestään sellaisia asioita ei ollut: *En mä ainakaan ole koskaan kokenut semmosta, että olis mitään negatiivista, päinvastoin.* Toisaalta haastateltujen keskusteluista kuvastui myös tietynlainen nöyryys ja tyytyväisyys. Ikään kuin toiminnan suhteen sopeuduttiin siihen mitä saadaan: *Kaikki on hyvin ja kaikki kelpaa.*

Yleisesti ottaen hyvää asiakastyytyväisyyttä ilmensi haastateltujen kokemus siitä, että Jalmarin Kammariin oli hyvä tulla, kuten eräs haastateltu kuvasti: *Kuin kotiin tulisi.* Jalmarin Kammariin oli hyvä tulla ja sinne haluttiin tulla, koska sillä oli merkitystä omaan hyvinvointiin. Kammarissa käyminen tuotti hyvää oloa, jota kuvattiin *virkeytenä*: *Mä oli niin väsynyt yks torstai aamu, oliko se viime viikolla ja tuntu niin väsyneeltä ja aina kuitenkin lähtee sitte tänne ja sitte onkin virkeempi, kun tulee pois.*

Haastatellut totesivat, että tavatessaan esimerkiksi torilla, tulee usein vaihdettua kuulumisia sen hetkisistä mieltä painavista asioista, kuten sairauksista. Jalmarin Kammarissa sairaudet puolestaan unohtuivat ja keskusteluissa painottuivat positiiviset asiat:

Vaikka me ollaan kaikki ikäihmisiä ja me ollaan siellä, niin ei kokoajan vatvota niitä vaivoja, kun yleensä se alkaa olla sitä, että aina kun tulee tuttu vastaan, niin sitte kumpikin luettelee ne omat kremppansa. Oikeestaan ei puhuta vaivoista mitään (Jalmarin Kammarissa).

Näytti siltä, että Jalmarin Kammariin oli syntynyt positiivinen ilmapiiri. Kammarissa haastatellut olivat hyvällä tuulella ja tulivat siellä hyvälle tuulelle: *Kun kuulee (Jalmarin kammarissa) ystävän iloisen naurun, siitä tulee jo hyvälle tuulelle - Kun tulee ovesta sisään, on iloisia ihmisiä vastassa.*

6.1.8 Asiakastyytyväisyyden ja vaikuttavuuden rakentuminen

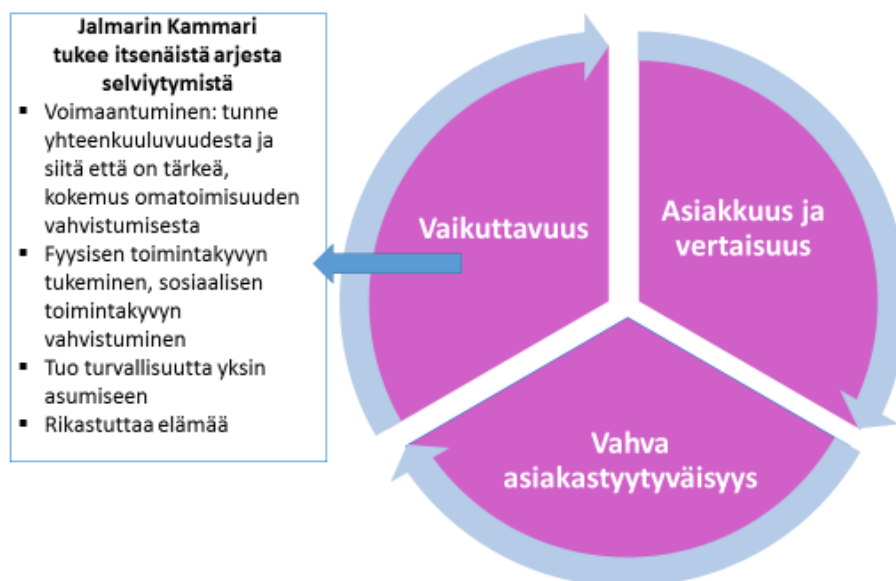
Vahvan asiakastyytyväisyyden syntymistä Jalmarin Kammarissa havainnollistan kuvion 7 avulla. Ikääntyneiden osallisuuden kokemuksen lähtökohtana aineiston perusteella oli, että ensin on oltava mahdollisuus osallistua Jalmarin Kammarin toimintaan. Osallistumisen mahdollisuudet ja esteet on eroteltavissa yksilötason ja organisaatiotason osa-alueisiin. Organisaatiotasolla osallistumista tukivat toiminnan maksuttomuus ja avoimuus.

Yksilötasolla toimintaan osallistumista tukivat hyvä fyysinen- ja sosiaalinen toimintakyky. Toisaalta toimintakyvyn alueiden ollessa heikkoja, osallistumisen mahdollisuudet kaventuivat. Osallistuessaan Jalmarin Kammarin toimintaan haastatellut kokivat osallisuutta toiminnan, kokemuksen ja yhteisöllisyyden ulottuvuuksina. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa osallisuus toteutui asiakkuudessa. Ryhmäläisten välillä toteutuva osallisuus toteutui vertaisuudessa.



KUVIO 7. Asiakastyytyväisyyden rakentuminen Jalmarin Kammarissa

Jalmarin Kammarin asiakkaat kokivat, että toiminta palvelee heitä. Toiminta toi haastetuille jotain lisäarvoa heidän elämäänsä. Haastateltujen kokemukset Jalmarin Kammarissa syntyneistä positiivisista asioista omaan elämään liittyen olivat moninaisia. Asiakkuutta ja vertaisuutta olen avannut edellä kuviossa 7 ja seuraavassa kuviossa (Kuvio 8) esittelen myös vaikuttavuuden kokemuksellisen ulottuvuuden.



KUVIO 8. Vaikuttavuuden kokemuksellinen ulottuvuus Jalmarin Kammarissa

Haastatellut kokivat asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa onnistumisen kokemuksia, jotka vahvistivat haastateltujen omatoimisuutta. Osallisuuden kokemuksellinen sekä yhteisöllinen ulottuvuus tuottivat turvallisuuden tunteita ja kokemusta siitä, että on tärkeä. Osallisuuden kokemuksellinen ulottuvuus merkitsi kohtaamista työntekijän kanssa, missä ikäänantunut tuli kuulluksi, hän koki olevansa arvokas ja tärkeä. Osallisuuden yhteisöllinen ulottuvuus vahvisti tunnetta siitä, että kuuluu johonkin. Se lievitti yksinäisyyttä ja täten helpotti yksin jaksamista kotona. Jalmarin Kammarissa käyntien myötä olo oli virkeämpi ja haastatellut kokivat jaksavansa paremmin. Koettiin, että Jalmarin Kammarissa käyminen kannusti elämässä eteenpäin tuomalla sisältöä toimettomaan oloon. Toimintaan osallistuminen rikastutti kulttuurista elämää, kun Jalmarin Kammarissa oli mahdollista osallistua esimerkiksi teatteriretkille tutussa ja turvallisessa ryhmässä. Liikuntatuokiot sekä omatoiminen Jalmarin Kamhariin kulkeminen tukivat fyysistä toimintakykyä. Sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseksi toiminta oli kokonaisuudessaan merkittävää.

6.2. Työntekijöiden näkökulma asiakashaastattelun tuloksiin

Tässä tulososiossa esitän työntekijöiden kommentoinnin tuloksia, jotka perustuvat työntekijöille esittämiini asiakastason aineiston analyysin tuloksiin. Ensin käsitelen työntekijöiden näkemyksiä Jalmarin Kammarin avoimeen toimintaperiaatteeseen liittyvistä eduista ja haasteista. Tämän jälkeen esitän työntekijöiden näkemyksiä siitä, millainen

ikäntyneen toimintakyvyn pitää olla, jotta toimintaan osallistuminen mahdollistuu. Työntekijöiden kuvaamat työn haasteet tulevat myös tässä osiossa esille. Lopuksi tarkastelen ohjaajien näkemyksiä liittyen asiakkaiden toiminnallisen -, kokemuksellisen - ja yhteisöllisen osallisuuden ulottuvuuksiin sekä esitän ohjaajien ideoimat kehittämisehdotukset.

6.2.1 Avoimen ryhmätoiminnan edut ja haasteet

Ohjaajat tunnistivat asiakkaiden tyytyväisyyden palveluun, mikä näyttäytyi heille myös kasvavana asiakasmääränä. Haastatellut totesivat, että asiakkaiden sitoutumista palveluun kuvaa asiakkaiden tulo Jalmarin Kamhariin puolta tuntia aiemmin kuin toiminta alkaa: *Tänne tullaan (asiakkaat tulee) kuitenkin jo yhdeksän jälkeen, että epävirallisesti tämä alkaa heille puoli kymmenen.*

Ikäntyneet pitivät palvelun maksuttomuutta tärkeänä. Ohjaajat tunnistivat tämän verratessa Jalmarin Kammarin toimintaa päiväkeskusryhmän toimintaan. Päiväkeskusryhmä on maksullinen ja siinä oli ohjaajien mukaan havaittavissa joillakin asiakkailla huoli rahan suhteen. Jotkut asiakkaat haluaisivat käydä heikosta rahallisesti tilanteesta johtuen ryhmässä joka toinen kerta: *Huomaa meilläkin päiväkeskuksessa, että jotkut haluaa käydä vain joka toinen kerta (maksun vuoksi).*

Ohjaajat totesivat, että Jalmarin Kammarin palvelua ei mainosteta tai markkinoida, koska ryhmätilaan ei enää mahdu lisää osallistujia. Ryhmän koko on suuri ja haastatellut totesivat, että todennäköisesti ryhmän koko on nyt maksimirajalla sen suhteen, missä määrin yksi ohjaaja voi ryhmää hallita ja ohjata: *Periaatteessa me ei voida enää ryhmän kokoa kasvattaa, tänne ei mahdu enää, eikä yks ihminen voi vetää enää sillalailia.* Uusia ryhmäläisiä kerrottiin tulevan Jalmarin Kamhariin lähinnä kuulopuheiden perusteella.

Uusia kammarilaisia tulee myös siirtymällä Jalmarin Kodon sisällä ryhmästä toiseen. Tällaista tapahtuu omaishoitajaryhmän ja Kammariryhmän välillä. Ohjaajat totesivat siirtymisen mahdollisuutena olevan tärkeä. Kun asiakkaan tarvetta omaishoidon ryhmään ei enää ole, mutta tarve sosiaaliseen tukeen ja yhteisön toimintaan on edelleen olemassa,

nähtiin Jalmarin Kamhari hyvänä vaihtoehtona tukea asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Jalmarin Kamhariin on helppo siirtyä, koska talo ja ihmiset ovat jo tuttuja: *Siirryinkin oman talon sisällä ja on taas ihan uutta elämää.*

Asiakasaineistoon perustuen todettiin avoimen ryhmätoiminnan mahdollistaneen erilaisien asiakkuuksien osallistumisen, joita olivat lesket ja omaishoitajana toimineet tai toimivat. Ohjaajat tunsivat nämä asiakasprofiilit. Ohjaajat toivat uutta tietoa asiakasprofileihin liittyen. Ryhmässä käy myös parisuhteessa eläviä ikääntyneitä, joilla ei ole omaishoitaja - hoidettava suhdetta, joskin heitä on huomattavasti vähemmän edustettuina kuin asiakashaastatteluissa ilmenneet asiakasprofiilit: *Kyllä täällä on ihan semmosiakin, että ketkä on ihan naimisissakin, mutta suurin osa ryhmäläisistähän on yksinäisiä naisia.* Jalmarin Kammarin asiakkaat edustivat asiakasprofileiltaan suurimmaksi osaksi yksin asuvia naisia.

Haastatellut pohtivat omaishoitajien erityisyyttä ryhmässä ja totesivat, että omaishoitajien osallistuminen hoidettavan kanssa mahdollistui ohjaajan tuen avulla. Ohjaajat kuvasivat omaa roolia omaishoitajien tukena olevaksi. Ohjaaja tavoite on pitää huolta, ettei muistisairas omaishoidettava lähde ryhmätilasta ja eksy. Keinona toimi esimerkiksi oven kiinni laittaminen: *(Muistisairas) vaeltaa täällä, mutta mä sanon aina tälle rouvalle (omaishoitajalle), että istu vaan, mä laitan ovet kiinni ja saat nauttia hetken aikaa olostas.* Ohjaajan tavoitteena on mahdollistaa omaishoitajalle pieni hengähdystauko omaishoitajan vastuusta.

Haastateltavat arvioivat, että mikäli omaishoitajia hoidettavan kanssa olisi ryhmässä nykyistä enemmän, se ei toiminnan ja ohjaajan resurssien näkökulmasta olisi mahdollista. Vaarana olisi, että omaishoidettavat veisivät liiaksi tilaa muilta asiakkailta, minkä arvioidaan hajottavan ryhmää negatiivisella tavalla. Jos omaishoitajia hoidettavineen olisi ryhmässä useampia, yhden ohjaajan ei arvioitu pystyvän samanaikaisesti tukemaan omaishoitajia ja ohjaamaan ryhmää: *Mutta se ryhmä (jossa enemmän muistisairaita) on sitten erikseen, ei sitä voi ajatella, että täällä olisi vaikka viiskin (muistisairasta omaishoitajan kanssa)... siinä hajoaa koko se juttu sitten..*

Omaishoitajien erityisyyttä pohdittiin myös laajemmin palveluissa. Tarvetta sellaiseen palveluun näyttäisi olevan, jonne omaishoidettava olisi tervetullut niin sanotusti *extemporee*. Tämä mahdollistaisi omaishoitajalle niin sanottua ”normaalista elämää”. Kauppa

asiointia tai ystävän tapaamista ei tarvitsisi suunnitella aina etukäteen, kun olisi paikka jonne omaishoidettavan voisi tuoda joustavasti niin sanotusti hoitoon: *Mutta semmosta pitäis kehittää, että vois olla omaishoitajien parkki, ihan kokonaa, niin sitte extemporee vaan vois tuoda, kun mä haluankin lähtee.*

6.2.2 Osallistumisen edellytyksenä asiakkaan omatoimisuus

Osa asiakashaastatelluista pohti tulevaisuudessa tilannetta, että fyysinen toimintakyky laskee niin paljon, ettei enää pääse osallistumaan Jalmarin Kammariin. Ohjaajat totesivat asiakkaiden omatoimisuuden olevan toimintaan osallistumisen edellytys. Toisaalta ohjaajahaastatellut toivat esiin, että toiminnassa käy asiakkaita, joiden toimintakyky on selvästi heikentynyt ja ohjaajat kuvasivat heitä kunnoltaan todella heikoiksi. Mikäli omatoimisuus laskee niin paljon, että asiakas tarvitsee ohjaajan apua liikkumiseen tai wc-käyntiin, asiakkaan ryhmässä oloa ei nähty mahdollisena: *Mutta siellä käy siis todella heikkoja mukana, että vielä pärjäävät, mutta sitte jos täytyy ruveta taluttamaan ja vessaan auttamaan ja tämmöset, sit se menee mahdottomaks.*

Siihen, miten niitä ikääntyneitä voitaisiin tukea, jotka joutuvat jäämään Jalmarin Kammariin toiminnasta pois heikentyneen fyysisen toimintakyvyn vuoksi, ohjaajat mainitsivat päiväkeskustoiminnan. Päiväkeskustoiminta on suljettua ryhmätoimintaa, jossa henkilökohtaiseen avustamiseen on varattu enemmän ohjaajaresurssia. Toisaalta haastellut arvioivat, että kaikille halukkaille ei ole tarjota päiväkeskuspaikkaa. Haastatellut pohtivat, mitä ikääntyneen osallisuuden tukeminen siinä tapauksessa olisi, kun ikääntyneen fyysinen toimintakyky rajoittaa osallistumista. Vastausta tähän kysymykseen ei haastatellut osanneet antaa:

Ei sitä osallisuutta sitte ole, jos sä olet niinku kotona ja nykyään kun ei oo enää samanlaisia mahdollisuuksia tarjota esimerkiksi palvelutaloon asuntoa kaikille sitä tarvitseville, niin kyllä se osallisuuden järjestäminen sinne kotiin tai kotoa sillon kun sulla ei sitä omatoimisuutta enää ole, niin se on aika heikkoa. Kun ei kuitenkaan kaikki mahdu sinne päiväkeskukseenkaan ja voi olla että se osallisuus ei olisi sitä, että haluaisi päiväkeskukseen, vaan olisi jotain muuta, niin kyllä sitä tahdon toteuttamista, niin mitä se sitten olisi?

Osa asiakkaista oli siinä mielessä aktiivisia, että he osallistuivat muihinkin toimintoihin, kuin Jalmarin Kammariin. Myös ohjaajat tunnistavat tämän tyyppisen asiakasprofiilin.

Samoin ohjaajat tunnistavat asiakkaat, jotka olin asiakashaastatteluihin nimennyt osattomuuden vaarassa oleviksi: *Moni on näistä, että ei käy missään muualla kun Kammarissa. Niillä on jotain mitä ne odottaa, kun ne lähtee tänne.* Ohjaajien mielestä oli tärkeää, että tavoitettaisiin enemmän osattomuuden vaarassa olevia asiakkaita: *Jos nää (yksinäiset) ihmiset löydettäis. Ei näistä tarvikaan olla huolissaan jotka käy jokapaikas.*

6.2.3 Toiminta – haasteena toiminnan kehittäminen ja ajankäyttö

Jalmarin Kammarin toiminta oli monipuolista ja se oli asiakkaille tärkeää. Jokainen ryhmätilanne sisältää uutta ohjelmasisältöä edelliseen ryhmään verraten, joten toiminta haastaa työntekijää toiminnan suunnittelussa ja organisoinnissa. Ohjaajien keskustelussa ilmeni haaste liittyen toiminnan kehittämiseen: *Uuden kehittäminen, jotain vähän uutta, ehkä vähän erilaista, se on mun mielestä se haastavin, että yrittää miettiä sellaista ohjelmasisältöä, mitä vois olla toisin.* Toisaalta haasteeksi toiminnan kehittämisessä nousi ohjaajan kokemus siitä, että omasta yrityksestä huolimatta, toiminnassa pysyttiin vanhalle toimintatavalle niin sanotusti ”uskollisena”, mitä ohjaaja seuraavasti kuvaa: *että mitä uusia toimintatapoja vois kehittää, mutta kyllä sitä on jo huomannu, että mitä on ollut täällä töissä, että samanlaisella linjalla niitä ohjelmasisältöjä aina suunnitellaan.*

Yhtenäinen mielipide ohjaajilla oli ajankäyttöön liittyvästä haasteesta Jalmarin Kammarin toiminnan suunnittelussa ja valmistelutyöskentelyssä. Ajankäytön suhteen ohjaajat pohtivat sitä, mihin ohjaajan työaika nyt käytetään. Työajan hallinta koettiin haastavaksi. Tämä keskustelu liittyi osin ohjaajien työhön sisältyvään hoitotyön osuuteen, mikä tarkoittaa sitä, että välillä ohjaajat tekevät hoitajan työvuoroja Jalmarin Kodon hoitotyössä. Haastatellut ymmärsivät työn tärkeyden. Toisaalta he kokivat, että hoitotyöhön käytettävä työaika heikentää ohjaajien mahdollisuuksia kehittää avopalvelutyötä tai välillä myös suoriutua nykyisistä ohjaukseen liittyvistä perustehtävistä, kuten Jalmarin Kammarin toiminnan suunnittelu- ja valmistelutöistä.. Ohjaajien töiden kuvattiin *kasaantuvan* hoitotyön osallistumisen vuoksi: *Kun me ollaan omasta työstä pois, kukaan ei tee meidän töitä, ne kasaantuu sinne.* Työajan jakaantumiseen toivottiin selkeyttämistä: *kun me käydään tekeen hoitotöitä kerroksissa...että niinku tavallaan jonku pitäis organisoida uudestaan ne työt niinku kattoo mun mielestä, että sitä aikaa pitäis saada jostain.*

6.2.4 Toimijuuden tavoite ja toteutunut toimijuus

Asiakkaiden kuuleminen

Jalmarin Kammarilaisten haastattelut osoittivat, että asiakkaat kokivat ohjaajien olevan kiinnostuneita heidän mielipiteistään toiminnan suunnittelun ja toteuttamisen eri vaiheissa. Asiakkaat kokivat, että he tulevat toiminnan suunniteluun ja toteutukseen liittyen kuulluksi.

Ohjaajien näkemys oli, että toiminta perustuu asiakkaiden tarpeille ja toiveille. Tätä pyrittiin haastateltujen mukaan toteuttamaan asiakkaiden mielipiteitä kysymällä ja kuuntelemalla. Jalmarin Kammarin toiminnan kuvattiin *kumpuavan* asiakkaiden toiveista ja mielipiteistä: *Mä kysyn aina keväällä ja syksyllä, kun alotetaan näiltä itteltä, että mitä ne haluaa ja sieltä se kumpuaa ja sitte mä niinku toteutan sitä. Arempia mielipiteen ilmaisoita pyrittiin tukemaan siten, että toisinaan mielipiteitä pyydetään kirjallisena ja nimettömästi: Voi paperilapullekin laittaa, jos ei kehtaa sanoo.*

Asiakashaastatteluisissa kuvastui tietynlainen nöyryys ja tyytyväisyys toimintaa kohtaan ja asiakkaat kokivat, ettei heillä juurikaan ole tarvetta ottaa kantaa palvelun ideoimiseen ja suunnitteluun. Ohjaajien haastattelussa todettiin, että on tilanteita, jolloin asiakkaat tuovat esille mielipiteitään. Toimintaan sisältyviä retkiä suunniteltaessa, asiakkailla on ohjaajien mukaan mielipide ja he kertovat sen. Asiakkaiden mielipiteen ilmaisua kuvattiin tällöin vaativaksi: *Kyllä nämäkin osaa vaatia, että jos niiltä kysyy jotain, että mitä ne haluaa, niin ei tyydy ihan mihin vaan, jos esim.. reissujakin mieltii, niin ei ihan mikä vaan käy.*

Asiakkaiden rohkaiseminen ja motivoiminen

Asiakkaat puhuivat haastatteluissa *lempeästä pakottamisesta*, jonka myötä he kokivat toimijuudessa rohkaistumisen ja voimaantumisen tunteita. Ohjaajat tunnistivat tämän omasta työssään ja kuvasivat sitä keinona, jonka tavoitteena on asiakkaiden vahvempi osallistuminen toimintaan ja tekemiseen. *Lempeä pakottaminen* ilmenee ohjaajan työssä pitkäjänteisenä asiakkaan motivointina ja tukemisena, josta käytettiin myös sanaa *pakko-pulla*:

..mä oon vaan sitte tsempannu, että kaikki te osaatte ja nyt vaan kaikki rohkeesti mukaan ja kyllä mä oon sitte sillälaila, sitä kautta saanukin ne sitte tekeen. Että se on tavallaan vähä semmosta pientä pakkopullaakin laitettava ja sitte ne huomaa itteki, että ai tämä menee ihan hyvin.

Lempeän pakottamisen/pakkopullan myötä ohjaajat arvioivat asiakkaiden rohkaistuvan ja voimaantuvan osallistumisessa. Myös asiakkaiden kokemus oli tämän suuntainen. Asiakkaiden haastattelussa *lempeän pakottamisen* niin sanottuna tuloksena syntyi kokemus siitä, että osaa vielä ikääntyneenäkin jotakin.

Toiminnan johtaminen

Asiakashaastattelut pitivät tärkeänä, että heillä oli mahdollisuus olla toiminnan vastaanottajana. Ikääntyneet halusivat tulla johdetuksi. Perusteluina olivat korkea ikä, sen myötä heikentynyt toimintakyky sekä kokemus siitä, että on elämässään jo niin paljon kantanut vastuuta.

Ohjaajahaastateltujen näkemys oli, että asiakkaille tarjotaan vastuuta, mutta he eivät sitoudu siihen: *meillä on kahvilistakin, ketkä on emäntiä, siellä on kolme jotka vaihtelee. Ei ne ota vastuuta, ei sitoudu.* Jalmarin Kammarin toiminnan alkuperäinen tarkoitus oli ollut asiakkaiden vahvempi toimijuus kuin mitä nyt oli saavutettu: *Alkujaanhan tämän piti mennä niin, että tämä olisi lähteny, että meillä oli emäntiä ja isäntiä ja mä yritin että ne ottaa ovella vastaan ja tekee sitä, tätä ja tuota. Ei se vaan menny niin.*

Ohjaajien keskustelussa oltiin niin sanotusti turhautuneita tilanteeseen ja se aiheutti ristiriitaisia tunteita. Toisaalta ajateltiin, että asiakkaiden vahvempi toimijuus helpottaisi ryhmän toimintaa ja omaa vastuuta työstä. Toisaalta kuitenkin todettiin, ettei asiakkaiden vahvempi toimijuus ole mahdollista: *..ihan mielellään joskus, että ne niinku vaan tekis itte jotain, mutta kyllä ne niinku oikeesti 30 hengen ryhmä tarvii jonkun joka vetää sitä. Ei se mee itsekseen kuitenkaan.*

Asiakkaiden keskimääräiseksi iäksi haastatellut arvioivat 80 vuotta. Korkean iän haastatellut totesivat olevan yksi tekijä, mikä vaikuttaa asiakkaiden toimijuuteen. Ohjaajilla oli kokemus, että juuri tai hiljattain eläköityneet (+65 vuotiaat) eivät osallistu Jalmarin Kammarin toimintaan. Juuri eläköityneet kokevat olevansa liian nuoria Jalmarin Kammarisiin.

Ohjaajat kertoivat, että ennen ohjaajahaastattelun toteutumista Jalmarin Kodon johdolta oli tullut esitys, että Jalmarin Kammarin toiminta tulee ohjata itseohjautuvaan suuntaan. Aihe puhutti ohjaajia ja he pohtivat mahdollistuisiko nykyinen toiminta ilman ohjaajaa ja mitä haasteita sellainen tilanne synnyttäisi. Ohjaajat kokivat tavoitteen itseohjautuvasta Jalmarin Kammarista epärealistiseksi:

Kun on puhuttu, että tulee itseohjautuva kammari – tämä ikäluokka mikä on tuolla kammarissa, ei ota vielä sitä vastuuta, ne on aikansa tehny ja se riittää niille, mutta kun tulee uudet ikäluokat, nää nuoremmat, ne varmaan voi ottaa vastuutta ja tekemään sitä hommaa enemmänkin itte, mutta nää on vielä niitä vanhoja mummeleita.

Samoin kuin asiakashaastattelut olivat arvioineet, ohjaajahaastattelut arvioivat, että iso ryhmäkoko ei olisi asiakkaiden hallittavissa: .. *Jos ne oliskin keskenään, niin tulisko siitä sitte niinku heidän kohdallaan semmosta, että kuka määrää, että, ei sitä noin tehdä, se tehdäänkin näin ja mitä sä sen tollai teit..* Haastattelussa todettiin, että huomion kiinnittäminen ryhmän toimintaan ja ryhmädynamiikkaan vaatii ohjaajalta ammattitaitoa erityisesti siitä näkökulmasta, että kaikki ryhmäläiset tulevat kuulluksi ja kokevat olonsa ryhmässä tervetulleeksi.

Ilman ohjaajaa asiakkaiden arvioitiin lopettavan ryhmässä käyminen, koska ryhmän toiminta muuttuisi hajanaiseksi. Asiakashaastateltavat olivat arvioineet tilannetta samoin. Ohjaajahaastattelut perustelivat itseohjautuvan Jalmarin Kammarin epärealistisuutta myös asiakkaiden toimintakyvyllä. Asiakkaiden tulisi olla toimintakyvyltään parempikuntoisia, jotta heillä olisi voimavaroja itsenäisempään toimijuuteen ryhmässä: *Se (itseohjautuva Jalmarin Kammari) on sitte varmaan parempikuntoisten kammari?*

6.2.5 Osallisuuden kokemuksellinen ulottuvuus – työn kuormittavuus

Jalmarin Kammarilaisten haastatteluissa asiakkaan ja ohjaajan välinen kohtaaminen koettiin hyvin merkitykselliseksi. Siinä mahdollistui asiakkaiden osallisuuden kokemuksellinen ulottuvuus, mikä ilmeni empatian, myötäelämisen, huolenpidon ja turvallisuuden tunteina. Asiakkaille kokemus siitä, että on tervetullut ryhmään, oli merkittävä. Asiakkaat kuvasivat ohjaajaa *äiti-hahmoksi*, mikä ohjaajien näkökulmasta viestii asiakkaiden suu-
resta tarpeesta kohdata ohjaaja. Ohjaajat totesivat, että asiakkaat haluavat tulla kuulluksi

ja myös kosketetuksi. Ohjaajat arvioivat, että jokaisella asiakkaalla on tarve tulla kohdatuksi ohjaajan kanssa: *Ne odottaa, että sä huomioit jokaisen henkilökohtaisesti.*

Ohjaajahaastattelut kokivat oman persoonan työväliseinä luontevaksi ja asiakkaiden kohtaamisen todettiin olevan tärkeä ja iso osa työtä. Toisaalta ohjaajat pohtivat asiakkaiden kohdatuksi tulemisen tarvetta suhteessa työn kuormittavuuteen. Jalmarin Kammarin ryhmän koko on suuri ja ohjaajan huomion jakaantuminen ryhmäläisille vaatii ohjaajalta paljon voimavaroja. Ohjaajat kokivat ryhmän ohjaamisen hyvin *intensiiviseksi* ja täten myös henkisesti kuormittavaksi: *Se on niin intensiivinen se (Jalmarin Kammarin) kolme tuntia.. ohjaaja todellakin on kaikkensa antanu sen kolmen tunnin jälkeen. Se on niin uskomaton se imu, mikä niistä ihmistä lähtee, että se on niinku henkisesti. Se on tietty niinku mukavaa, mutta henkisesti raskasta.*

Kohtaaminen on kahden ihmisen välinen tapahtuma ja työntekijän tuttuus koettiin merkittävänä. Pääsääntöisesti ryhmää ohjaa yksi vakituinen ohjaaja, mikä mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän syvällisen suhteen. Juttu ja toiminta ikään kuin jatkuu siitä, mihin se on edellisellä ryhmäkerralla jäänyt: *Kun tavallaan meillä (osalla asiakkaista ja minulla) on pitkä yhteinen historia, se on luonnollista monen ihmisen kanssa, kun se on niinku itsestään selvyyttä niiden ihmisten kanssa (toimiminen).*

Työn henkisestä kuormittavuudesta huolimatta työ koettiin tärkeäksi ja mielekkääksi. Asiakkailta saatu positiivinen palaute tuki työssäjaksamista: *Ei sitä muuten itte jaksaiskaan, jos ne ei olis tyytyväisiä ja antais sitä hyvää palautetta.*

6.2.6 Osallisuuden yhteisöllinen ulottuvuus ja ryhmän ohjaaminen

Jalmarin Kammarin asiakkaat kokivat asiakkaiden välillä tapahtuvan kohtaamisen merkittäväksi. Kohtaaminen vertaisuudessa mahdollisti osallisuuden yhteisöllisen ulottuvuuden. Yhteisöllisyys innosti yhdessä tekemiseen silloinkin, kun itse epäili omia voimavaroja ja osaamista. Yhteisöllisyys loi turvallisuuden tunnetta ja tunne siitä, että kuuluu johonkin, oli verrattavissa tunteeseen olla yhtä oman perheen kanssa. Ohjaajat tunnistivat asiakkaiden kokeman yhteisöllisyyden merkityksen.

Ohjaajat totesivat yhteisöllisyyden tuottavan myös sellaisia voimavaroja, jotka ilmenevät ryhmäläisten keskinäisessä avunannossa. Ryhmäläiset auttavat toinen toistaan esimerkiksi tarjoilemalla kahvia pöytään vierustoverille. Todettiin, että toimintakyvyltään heikompi kuntoisetkin voivat osallistua toimintaan ryhmän tuen avulla. Ohjaajat arvioivat, että heillä ei ole tämän kaltaiseen osallistujien henkilökohtaiseen avun tarpeeseen resursseja ja ryhmäläisten keskinäisellä tuella on merkitystä siihen, että huonokuntoisemmatkin voivat osallistua: *..kyllähän meillä aika huonokuntoistakin väkee (Jalmarin Kammarissa on). Ne istuu tohon jakkaraan ja ne istuu siinä koko aika, että kahvikin kannetaan pöytään, tuodaan pöytään. (Ryhmässä) autetaan toinen toisia.*

Asiakashaastatelluille osallisuus yhteisöllisyyden ulottuvuutena ilmeni turvallisuuden ja innostumisen tunteina. Ohjaajat näkivät yhteisöllisyyden ilmenevän siinä, että ryhmä on ryhmäytynyt. Ryhmäytyneenä ryhmän jäsenet huolestuvat, mikäli joku säännöllisesti Jalmarin Kammarissa käyvä ei saavukaan paikalle: *ryhmä on ryhmäytynyt, että jos joku on poissa, joka yleensä on (paikalla), niin sitte mietitään että missä se on.*

Ohjaajat kokivat, että heillä on tärkeä rooli ryhmän ryhmäytymisessä ja ryhmä tasapainoisessa toimimisessa. Positiiviseen ryhmätoimintaan pyritään sillä, että kaikki mukaan tulijat toivotetaan tervetulleeksi ja ryhmässä olevat esittelevät itsensä uudelle ryhmäläiselle. Tämä tapahtuu ohjaajan johtamana: *..Mä joka kerta teen sen, että nää esittelee kaikki itensä, kun tulee joku uus.*

Haastateltavat puhuivat ryhmässä muodostuneista pienemmistä ryhmistä, jotka ovat osalle ryhmäläisistä tulleet tärkeiksi. Tämän koettiin vaikuttavan negatiivisesti yhteiseen ryhmähenkeen. Haastatellut kokivat, että ohjaajan tehtävä on kiinnittää asiaan huomiota ja työn tavoitteena on tukea ryhmää yhtenäiseksi. Keinona oli toiminut esimerkiksi asiakkaiden ohjaaminen tutuilta istumapaikoilta uusille paikoille. Ohjaajat arvioivat, että heidän toiminnalla oli ollut merkitystä siinä, että nyt asiakkaat ovat keskenään tutumpia:

.. jaoinkin ovensuussa numerolaput niille ja sitte täällä pöydässä oli vastaava numerolappu, mihin niiden piti mennä istumaan. Niin tota yks mummu sano, että mä lähden kotiin, jos mä en saa istua sinne minne mä haluan, että mä haluan istua aina omalla paikallani, mutta sitte, ei se, kyllä se sitte kuitenkin meni sinne paikalleen ja sitte oli ihana, kun ne niinku tustustu toisiinsa ihmiset. Kun nehän istu aina omissa kuppikunnissaan. Tää on niinku sillee muuttunut, että ne tuntee paremmin toisensa nyt kun ennen.

6.2.7 Kehittämisideoita

Ohjaajien keskustelussa syntyi asiakaspalautteen innoittamana ideoita, joilla voitaisiin tukea asiakkaiden osallistumista ja osallistumisen mahdollisuuksia. Ideoita asiakastoiminnan kehittämiseksi syntyi neljä:

Parikammari

Haastateltavat tunnistivat omaishoitajien tarpeen Jalmarin Kammarin tyyliin toimintaan omaishoidettavan kanssa. Koska ohjaajat totesivat, että nykyinen Kamhari ei voi palvella suurempaa määrää omaishoitajia hoidettavan kanssa, ohjaajat ideoivat asiakas- tarpeeseen perustuvan uuden toiminnan niin sanotun parikammarin. Parikammarissa omainen olisi päävastuussa hoidettavasta ja ryhmän tavoite olisi tarjota ryhmäläisille vertaistukea ja virkistäytymistä. Parikammari olisi toiminnallinen kohtaamisen paikka, johon voisi omaishoidettavan kanssa yhdessä tulla.

Kohderyhmän saavuttaminen

Asiakashaastattelussa ilmeni, että moni yksinäinen oli tullut toimintaan ystävän saattamana. Yksinäisten tavoittamisessa voisi hyödyntää jo Kammarissa kävijöitä ja heidän tietoaan. Ohjaajilla oli myös näkemyksiä yhteistyöverkoston hyödyntämisestä yksinäisten asiakkaiden saavuttamisessa. Ohjaajat arvioivat, että yhteistyöverkoston hyödyntämistä voitaisiin tehostaa, jos uusille asiakkaille olisi tilaa ryhmässä.

Taksirinki

Ohjaajien haastattelussa ilmeni, että palvelubussi ei tavoita kaikkia asiakkaita: *.. palvelubussi, eihän se kaikkia kotoa hae, ja sitte taas kaikille ei oo niitä kuljetuspalveluja ja sitte ei välttämättä ole rahaa ja taksilla...* Haastavilla keliolosuhteilla asiakkaat voisivat hyödyntää taksirinkiä. Ohjaajan haasteeksi todettiin, että taksiringin koordinointi tulisi saada ryhmäläisten omaksi toiminnaksi, eikä se saisi olla ohjaajan vastuulla.

Parkkitoiminta

Asiakashaastattelussa ilmeni omaishoitajien erityisyys palveluissa. Jalmarin Kodolla on niin sanottua parkkitoimintaa, jonne ikääntynyt omaishoitaja voi tuoda hoidettavan niin sanotusti hoitoon. Toiminta on tällä hetkellä hyvin rajattua. Omaishoidettavan tuominen

mahdollistuu ainoastaan etukäteen sopimalla ja jos ohjaajien päiväkeskusryhmässä on tilaa parkkitoiminnan asiakkaalle. Toiminnan kehittämisen tavoite olisi saada palvelusta joustavampi ja siten asiakkaita paremmin palveleva.

6.3. Johtavan tason näkökulma asiakkaiden ja työntekijöiden tuottamaan arviointiin

Tässä luvussa esittelen johtavan tason arvioinnin tuloksia. Johtavat viranhaltijat arvioivat asiakas ja työntekijätason analyysin päätuloksia, jotka olin heille esittänyt kolmen teeman muodossa: *Osallisuuden rakentuminen Kammarissa asiakastason tulosten perusteella, Kammari kasvava ryhmä - erilaiset asiakkuudet ja Toimijuus.*

6.3.1 Toiminta on asiakkaita palvelevaa ja sitä pitää jatkaa

Haastateltavat totesivat asiakasaineiston kertovan vahvasti siitä, että Jalmarin Kammarin toiminta on tärkeää ja se vastaa kunta- ja vanhustyön strategioita. Toiminnan jatkuminen nähtiin asiakastarpeita palvelevana ja tärkeänä toimintana: *Ehdottomasti sitä (Jalmarin Kammari) toimintaa pitää jatkaa kyllä.*

Haastattelussa todettiin, että Jalmarin Kammari palvelee lähinnä keskustan alueella asuvia ikääntyneitä, joiden kulkeminen toimintaan mahdollistuu omatoimisesti. Haastatellut pohtivat sitä, ovatko nykyiset Jalmarin Kammarin asiakkaat niin sanotusti etuoikeutetussa asemassa: *Jos tässä on 30 vanhusta, niin mites ne 2500 muuta (muualla kuin keskustassa asuvat) 75 vuotta täyttäneet?*

Jalmarin Kammari toiminnan vastaaminen omaishoitajien tarpeeseen nähtiin innovatiivisena toimintana. Toiminnan todettiin tuovan lisäarvoa asiakkaille osallisuuden yhteisöllisen ulottuvuuden myötä: *Vertaistuen tarve tulee ja huokuu sieltä, lähdetään mielellään ja nähdään toisia ja saadaan sieltä aina jotakin eväitä reppuun, että jaksetaan siinä arjessa.*

6.3.2 Tiukkeneva taloustilanne asettaa raamit toiminnalle

Haastateltujen toiminnan kehittämiseen liittyvässä keskustelussa talouden näkökulma oli vahvasti läsnä. Ennaltaehkäisevä toiminta nähtiin tärkeänä. Ennaltaehkäisevän ja korjaavan työn resurssien todettiin olevan sidoksissa toisiinsa. Näyttäisi siltä, että korjaavan työn osuus on toimintana se, johon resurssien riittävyys ensisijaisesti tiukkenevassa taloustilanteessa mietitään:

Että ainoa tässä iso peikko on talous, että mielellään satsaisi siihen (ehkäisevään toimintaan) vähän enemmän, mutta kun ei oo nyt resursseja mitä satsata ja sieltä niiku sieltä korjaavalta puolelta ja sieltä raskaammalta puolelta ei oo varaa niinku siirtää tota resurssia, kun tiukoilla ollaan, niin se on tämän hetken ongelma se tasapaino..

Jalmarin Kammarin toiminta on kunnan strategioiden mukaista toimintaa. Strategiaan on kirjoitettu, että ikääntyneiden päivätoimintaa tullaan lisäämään. Heikko talouden tilanne on syy, jonka perusteella päivätoiminnan lisäämisen arvioitiin olevan epärealistinen tavoite: *Mutta tietysti tonne hienoon kehittämissuunnitelmaan on lisätty, että toimenpiteenä on lisätä (päivätoimintaa), niin eihän me nyt pystytä mitään lisäämään, näinä surkeina talousaikoina.*

Jalmarin Kammarin toiminnan ja yleisesti ehkäisevän toiminnan kehittämisen raamit luodaan taloudellisista resursseista käsin. Erilaiset asiakasprofiilit ja niiden tarpeet haastattelussa tunnustettiin. Koska taloudellinen tilanne on kiristynyt, toiminnan kehittämisen lähtökohtana ei arvioitu olevan mahdollisuus lisätä resursseja. Haastatellut totesivat, että kehittämisen lähtökohtana pitää olla muunlaisten kehittämistyötä tukevien mallien ideointi: *Että kyllä sitä nyt vaan tarttee miettiä, että mitä me tällä resurssilla pystytään tekemään, että sekin asettaa rajansa sille profiloinnille, että meillä on tämä työntekijäresurssi, joka tätä suunnittelee ja sitä on, ei seuraavina vuosina yhtään enempää.*

6.3.3 Toiminnan kehittämisen vaihtoehtoisia malleja ja keinoja

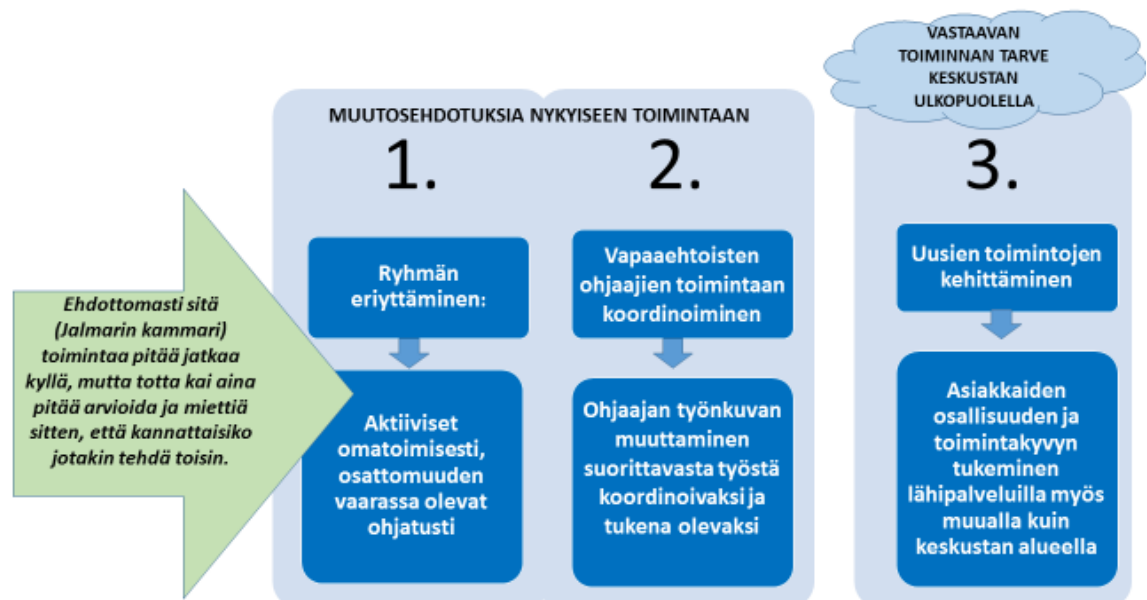
Haastateltujen keskustelussa otettiin esiin kunnassa toimivien vanhushuollon työntekijöiden osaaminen keinona kehittää ikääntyneiden osallisuutta tukevia työmenetelmiä. Työn-

tekijöillä, esimerkiksi kotihoidossa, on paljon asiantuntemusta asiakastyöstä. Työntekijöiden aktivoiminen asiakkaiden osallisuuden kehittämiseksi voisi tapahtua esimerkiksi esittelemällä tämän tutkimuksen asiakastuloksia alustuksena kehittämisideoinnille:

Toivottavasti tulee semmosia tilaisuuksia, että kun sun tutkimus on valmis, niin sä esittelet sitä vähän laajemminkin vanhushuollon työntekijöille. Musta tuntuu, että se ryhmä on sellainen, jonka pitäis niinku tietää... niinku sanottu, että jos tässä (Jalmarin Kammarin toiminnassa) on 30 vanhusta, niin mites ne 2500 muut 75 vuotta täyttäneet. Että jotenkin niitä ideoita, semmosia jyväsiä heittää sinne joka puolelle, sieltä (työntekijöiltä) vois syntyä sitte tähän osallisuuteen muitakin juttuja.

Yksinäisten ikääntyneiden tavoittaminen ja heidän palvelutarpeiden kartoittaminen nähtiin tärkeänä. Haastattelussa todettiin, että 85 -vuotiaalle käynnistyneet ennaltaehkäisevät kotikäynnit voisi olla yksi keino kartoittaa osattomuuden vaarassa olevia ikääntyneitä: *Ennaltaehkäisevät kotikäynnit 85 vuotta täyttäneille, että olisko se sitte tavallaan se reitti, että jotka käy siellä kodeissa kattomassa näitä, että löytyskö sieltä niitä yksinäisiä.*

Haastatellut pohtivat ja ideoivat erilaisia mahdollisuuksia ja keinoja toiminnan kehittämiseksi. Ideoinnin tuloksena syntyi kolme kehittämismallia, jotka olen kuvannut kuviossa 9.



KUVIO 9. Toiminnan kehittämisen malleja

Kuvion mallissa numero 1. haastatellut keskustelivat asiakkaiden ja ohjaajien välisestä toimijuudesta. Osattomuuden vaarassa olevien asiakkaiden tarve ohjaajan ohjaamaan toimintaan todettiin suuremmaksi kuin aktiivisten asiakkaiden. Haastatellut pohtivat, voisiko toimintaa eriyttää siten, että aktiivisemmat Jalmarin Kammarissa kävijät toimisivat itseohjautuvasti. Näin olisi mahdollista vapauttaa lisää ohjaajaresurssia osattomuuden vaarassa oleville asiakkaille. Haasteena tässä mallissa arvioitiin olevan se, että millä tavoin ja millä perustein Jalmarin Kammarin asiakkaat eri ryhmiin jakaantuisivat:

Jos se tuliskin semmoseks, että on kaks ryhmää. Aktiivisten ryhmät, jotka toimis omillansa.. ajattelen, että jos sitä tarvetta on enempi, kuin pystytään ottamaan, niin sitä pidettäis vähän erillisenä. Ketkä ne sitten olis ketä olis siinä erillisenä, mutta että jotenkin tuntuu, että me saatas yhä enemmän niitä yksinäisiä.

Toisaalta keskustelussa pohdittiin myös sitä, onko asiakkaiden eriyttäminen ryhmän toiminnan kannalta aina paras ratkaisu. Eriyttäminen voi vähentää ryhmän rikkautta. Toisaalta, samoin kuin ohjaajat olivat tuoneet esille, omaishoitajat hoidettavan kanssa nähtiin ryhmäksi, jonka arvioitiin vaativan eriyttämistä: *Vähentääkö se sitten sitä rikkautta... puolensa ja puolensa että, varmaan toi on, mitä sanoitkin, että ei voi olla montaa muistisairasta, niin kyllä se, se vois vaatia semmosen profiloinnin, että se olis niinku oma ryhmänsä.*

Ohjaajat olivat haastattelussaan todenneet, että Jalmarin Kammarin toiminnan alkuperäisenä tavoitteena oli ollut asiakkaiden vahvempi toimijuus. Vaihtoehtoon numero 2. liittyen johtavan tason haastatellut totesivat saman asian toimijuuteen liittyen:

Sillon kun tätä toimintaa aloteltiin (16 vuotta sitten), niin vähän sitä noin ajateltiinkin, että tämä tarjoo niinku nyt hyvän paikan sille törmäykselle (ikäihmisten kohtaamiselle), että ei ajateltu, että se on niin niinku riippuvainen siitä henkilökunnan ohjaamisesta. Että se enemmän tarjoo nyt hyvän paikan, mutta se onkin kuitenkin tarvinnu sen, niinku sen vetäjän siihen.

Johtavan tason haastatellut pohtivat tilanteen ristiriitaisuutta ja huomioivat esitettyyn aineistoon perustuen, että asiakkaiden korkea ikä ei tue toiminnan muuttamista itseohjautuvaksi: *Pitäskö sitä lähtee toista kautta ettiin sitä vapaaehtoista vetäjää, eikä niistä ryhmistä oletakaan, että se niistä 80 kymppisistä ryhmäläisistä tulis.*

Vaihtoehtoinen tapa kehittää toimintaa olisi koordinoida hiljattain eläköityneitä vapaaehtoisia toiminnan ohjaustyöhön. Tavoitteena tässä mallissa olisi ohjaajan roolin painopisteen kehittäminen suorittavasta työstä koordinoivammaksi: *...näkisin just, että se ohjaaja olis enemmän se promoottori, joka sitte tavallaan antas siihen sitä vauhtia ja tukee enempi.*

Haastattelussa pohdittiin, onko ohjaajan tehtävä liian sitouttava ja vaativa vapaaehtoisille, mikä saattaa heikentää vapaaehtoisten löytymistä. Tärkeäksi koettiin, että ohjaajan rooli olisi vahvasti vapaaehtoisen taustalla ja tukena oleva, jotta vapaaehtoiset rohkenisivat lähteä mukaan toimintaan:

(Ohjaaja) olis siellä taustalla toimis kuitenkin ja monella (vapaaehtoisella ryhmän vetäjällä) saattaa olla se pelko lähtee vetään mitään ryhmää, että mitä mä sitte teenkin, jos mä vaikka sitten sairastun tai tulee vaikka jotain muuta, että tavallaan olis se (ohjaajan) tuki ja turva aina siellä taustalla kuitenkin.

Vaihtoehdossa numero 3. toiminnan kehittämisen lähtökohtana oli kuntalaisten tasaver-taisuus. Jalmarin Kammarin todettiin palvelevan keskustan läheisyydessä asuvia ikäänty-neitä ja arvioitiin, että vastaavan palvelun tarve on myös keskustan ulkopuolella: *Että jos ajattelee että pitää, että laajennettas, niin pitäskö niitä (ryhmiä) olla muuallakin tarjolla kuin tässä talossa?*

Toiminnan vieminen sinne missä asiakkaat ovat nähtiin tarkoituksenmukaisena, koska se tukisi samalla asiakkaiden fyysistä toimintakykyä. Lähipalveluihin mahdollistuu ikään-tyneen omatoiminen saapuminen: *Jos se toiminta on lähellä, niin siinä tulee sitä luonnol-lista liikkumista.*

7 POHDINTA

Tässä luvussa esitän tutkimuksen ydintulokset ja tarkastelen niitä suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Tutkimuksen ydintulokset rakentuvat niistä tuloksista, jotka vastaavat asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Ydintulosten jälkeen tarkastelen tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Tutkimuksen tavoitteena oli tulosten hyödynnettävyys avopalveluiden kehittämistyössä. Tutkimuksen tuloksiin ja teoreettiseen viitekehykseen perustuen esitän johtopäätösten yhteydessä näkemyksiä ikääntyneiden osallisuutta tukevien avopalveluiden kehittämistyöhön. Viimeisenä esittelen jatkotutkimusehdotukset.

7.1. Tulosten tarkastelua

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata ikääntyneiden kokemuksia Jalmarin Kammarin toiminnasta osallisuuden kokemusta painottaen ja selvittää miten asiakkaat kehittäisivät omaa osallisuutta toiminnassa. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä suhteessa asiakkaiden kokemuksiin sekä johtavien viranhaltijoiden arviointia suhteessa asiakkaiden ja työntekijöiden tuottamaan tietoon. Etenen tulosten tarkastelussa tutkimuskysymysten mukaisesti.

7.1.1 Osallisuuden rakentuminen Jalmarin Kammarissa asiakkaiden kokemana

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että osallisuus Jalmarin Kammarin asiakkaiden kuvaamana rakentuu asiakkuudessa ja vertaisuudessa. Asiakkuudessa kyse on asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta, jolloin osallisuus ikääntyneillä ilmenee kokemuksen ja toiminnan ulottuvuuksina. Vertaisuudessa on kyse asiakkaiden keskinäisestä kohtaamisesta, jossa osallisuus ilmenee yhteisöllisyyden ulottuvuutena.

Kokemuksellinen osallisuus ikääntyneillä ilmeni empatian, myötäelämisen, huolenpidon ja turvallisuuden tunteina, mitkä mahdollistuivat vuorovaikutuksessa ohjaajan kanssa. Myös kokemus siitä, että on tervetullut, oli ikääntyneille merkittävä. Kohtaaminen ohjaajan kanssa oli tärkeää ja siitä ammennettu osallisuuden kokemuksellisuus koettiin merkittäväksi voimavaraksi.

Osallisuuden toiminnallinen ulottuvuus kuvasi ikääntyneen toimijuutta Jalmarin Kammarin toiminnassa. Toimijuus oli ikääntyneille kuulluksi tulemista toiminnan suunnittelussa ja johdetuksi tulemista toiminnassa. Ikääntyneet kokivat kuulluksi tulemisen Jalmarin Kammarin toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa riittäväksi. Ikääntyneillä oli tarve tulla johdetuksi toiminnassa. Johdetuksi tuleminen koettiin tärkeäksi, koska oma toimintakyky arvioitiin sellaiseksi, ettei se mahdollista vahvempaa toimijuutta. Ikääntyneiden kokemus siitä, että on niin paljon jo tehty ja otettu elämässä vastuuta johti tarpeeseen tulla johdetuksi. Oli tarve antaa vastuu toiminnasta jollekin muulle ja olla itse niin sanotusti palvelun vastaanottajana. Toimijuus merkitsi ikääntyneille myös rohkaistumista ja voimaantumista toiminnassa. Tähän liittyi ohjaajan rooli toiminnassa. Ohjaaja kannusti ja motivoi ikääntyneitä toimimaan. Ohjaajan määrätietoisien tuen avulla ikääntyneet kokivat osallistuvansa enemmän ja sen myötä mahdollistuivat ikääntyneen onnistumisen ja voimaantumisen tunteet.

Osallisuus yhteisöllisyyden ulottuvuutena ilmeni ikääntyneillä kokemuksena siitä, että kuuluu johonkin. Kun kuuluu johonkin, olo oli turvallinen. Ikääntyneet kokivat, että yhteisöllisyys Jalmarin Kammarissa tarjosi heille niin sanotusti uuden perheen, johon kuulua. Monella kotona oli seuranaan yksinäisyys. Lisäksi yhteisöllisyys oli voimavara, joka innosti ja rohkaisi ikääntyneitä osallistumaan ja toimimaan Jalmarin Kammarissa.

Tulosten mukaan osallisuus Jalmarin Kammarissa rakentuu asiakkuudessa ja vertaisuudessa ja asiakkaiden kokemana osallisuuden ulottuudet ovat toiminnan, kokemuksen ja yhteisöllisyyden ulottuvuuksia. Samoin Nurmelan (2012) tutkimuksessa ikääntyneiden sosiaalisen osallisuuden kokemukset oli eroteltavissa kolmeen tasoon: toiminta, kokemus ja yhteisöllisyys. Sosiaalinen osallisuus yhteisöissä tarkoitti sitä, että yksilö kokee olevansa osa yhteisöä. Yhteisöllisyyden lisäksi sosiaalinen osallisuus ilmeni osallistumisen tasona, jossa oli kyse osallistumisesta sosiaaliseen toimintaan. Kokemuksen taso oli tunteeeseen perustuvaa, esimerkiksi arvostuksen kokeminen. (Nurmela 2012, 19.)

Nurmela (2012) ei ole tutkimuksessaan käsitellyt asiakkuutta. Nurmelan kuvaama toiminnan taso tarkoittaa osallistumista sosiaaliseen toimintaan ja ymmärrän, että sosiaalinen toiminta voi olla myös palveluissa tapahtuvaa yhteisöllistä toimintaa. Jalmarin Kammarin kuuluu sosiaalipalveluiden toimintoihin, jolloin on perusteltua, että tässä tutkimuksessa asiakkuus on yksi näkökulma toiminnallisen osallisuuden tarkastelemisessa.

Laitilan (2010) tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuus toteutui palveluissa silloin, kun asiakkaat olivat osallisena hoidossaan, palvelun kehittämisessä sekä palvelun järjestämisessä. Asiakkaan osallisuuden toteutuessa palveluissa, voidaan puhua myös asiakaslähtöisestä palvelusta. (Laitila 2010, 57, 138, 145.) Jalmarin Kammarin asiakkaat kokivat vahvaa asiakastytyväisyyttä, eivätkä he nimenneet kehittämiskohteita palvelulle. Asiakkaiden kokemus osallisuudesta toiminnan ulottuvuutena merkitsi mahdollisuutta olla osallisena toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Asiakkaille riitti mahdollisuus. He eivät kokeneet tarvetta vahvempaan osallisuuteen toiminnassa. He eivät myöskään kokeneet että toiminnalliselle osallisuudelle olisi ollut palvelussa esteitä. Tämän hetkisen osallisuuden palvelussa koettiin palvelevan omia tarpeita.

Valokiven (2008, 64-65) tutkimuksessa ikääntyneiden ja lainrikkojien osallisuutta sosiaali- ja terveystalveluissa kuvattiin jatkumon (Kuvio 2) avulla. Jatkumossa *kumppanuuden* taso tarkoitti asiakkaan ja työntekijän dialogista suhdetta, jossa asiakas ja työntekijä olivat samanaikaisesti aktiivisia toimijoita. *Palveluiden käyttö* tasossa asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun, mutta eivät neuvotelleet niistä tai osallistuneet niiden suunnitteluun tai järjestämiseen.

Tutkimuksen tulosten mukaan Jalmarin Kammarilaisten osallisuus palvelussa viittaa Valokiven (2008) *kumppanuuden* ja *palveluiden käytön* niin sanotusti välimaastossa toteutuvaan osallisuuteen. Toisaalta Jalmarin Kammarin asiakkaat kokivat vahvaa osallisuuden kokemusta työntekijän kohtaamisessa ja he kokivat kuulluksi tulemistä, mikä viittaa dialogin toteutumiseen kohtaamisessa. Asiakkaat eivät kuitenkaan olleet aktiivisia palvelun (Jalmarin Kammarin toiminnan) suunnittelussa ja toteuttamisessa, vaan heillä oli tarve tulla johdetuksi ja olla niin sanotusti palvelun vastaanottajina, mikä viittaa puolestaan osallisuuteen *palveluiden käyttäjinä*.

Kohtaaminen Jalmarin Kammarilaisten välillä kertoi ikääntyneiden osallisuuden yhteisöllisestä ulottuvuudesta. Vuotin (2011, 130-132) tutkimus osoitti, että ikääntyneet nosivat yhteisöllisyyteen liittyvät arvot yksilöllisiä arvoja tärkeämmiksi arvioidessaan omaa osallisuuttaan ja sen toteutumista ikääntyessä. Samoin Nurmelan (2012) tutkimuksen tulokset tukevat ikääntyneiden osallisuuden kokemuksen rakentumista yhteisöllisyydessä. Erilaisia yhteisöjä ikääntyneille edustivat esimerkiksi erilaiset kerhot. (Nurmela 2012, 5, 35-36.)

Ikääntyneiden osallisuuden rakentuminen Jalmarin Kammarissa edellyttää osallistumisen mahdollisuutta. Jalmarin Kammariin osallistumista tukivat matalan kynnyksen palvelun periaatteet; maksuttomuus ja vapaus osallistua silloinkin kun itselle sopii. Jalmarin Kammarin asiakkaiden sitoutumien osallistumiseen oli vahvaa. Jalmarin Kammariin osallistumiseen haasteita ikääntyneille tuottivat fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen.

Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen näkyi siten, että toimintaan saapuminen saattoi olla yksi este, josta oli suoriuduttava, voidakseen kokea osallisuutta toiminnassa. Jalmarin Kammariin saapuminen edellyttää omatoimisuutta. Erityisesti huonot keliolosuhteet lisäsivät toimintaan saapumisen haastetta. Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen oli ajan-kohtainen asia ja se nähtiin myös tulevaisuuden haasteena osallistumiselle. Nurmelan (2012, 52) tutkimuksen tuloksissa todettiin, että ikääntyneiden osallistumisen heikkeneminen ei ollut omaehtoista, vaan siihen vaikuttivat heikentynyt toimintakyky ja osallistumismahdollisuuksien esteellisyys. Haverisen (2008, 219-225, 232-235) tutkimuksen mukaan ikääntyneiden toimintakyvyn heikkenemisen myötä yhteyksien merkitys korostui ja tällöin ikääntyneille järjestetty monimuotoinen toiminta lisäsi osallistumisen mahdollisuuksia ja tuki osallisuutta vahvistaen ikääntyneiden mielenvirkeyttä.

Sosiaalinen toimintakyky ilmenee osallisuuden ja yhteisöllisyyden tunteina ja osallistumisena (Tiikkainen 2013, 284-285). Sosiaalisen toimintakyvyn heikkeneminen ja osattomuuden tunteiden kokemukset olivat olotiloja, joita osa asiakashaastatelluista oli kokenut ja niitä kuvattiin menneisyydessä tapahtuneina. Näihin kokemuksiin olivat johtaneet erilaiset elämäntilanteet, jotka oli koettu esteeksi tai uhaksi osallistumiselle. Näitä elämäntilanteita olivat olleet omaishoitajuustilanteet ja leskeytyminen silloin kun niihin liittyi negatiiviseksi koettua yksinäisyyttä. Myös muutto toiselta paikkakunnalta, jolloin luonnollista sosiaalista verkostoa ei enää uudella paikkakunnalla ollut, oli uhka osallisuudelle. Tutkimuksen tulosten mukaan Jalmarin Kammarin toiminta oli onnistunut saavuttamaan osattomuuden vaarassa olevia ikääntyneitä ja tukemaan heidän sosiaalisen toimintakyvyn palautumista.

7.1.2 Ohjaajien haastattelussa esiin tulleet arviot

Ohjaajien näkemys asiakkaiden kokemuksista oli hyvin samansuuntainen, kuin mitä asiakkaat olivat kertoneet. Ohjaajien arvioinnissa korostui työntekijän rooli suhteessa asiakaisiin ja toimintaan. Ohjaajien keskustelun ydin oli toimijuuteen liittyvissä näkökulmissa sekä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisideoissa ja niiden toteuttamisen haasteissa.

Työn haasteet: Ryhmätilaan ei enää mahdu uusia asiakkaita ja toisaalta suurta ryhmäkokoa on haasteellista ohjata. Työaika Jalmarin Kammarin ohjaustyön suunnittelussa koettiin osin riittämättömäksi ja tähän liittyen keskustelua herätti ohjaajien työajan jakaantuminen, mikä tarkoitti että ohjaajat toisinaan osallistuvat myös hoitotyöhön Jalmarin Koddolla. Toimintatapojen kehittämisessä ryhmätoimintoihin liittyen ilmeni tarve vahvistaa työntekijöiden yhtenäisiä näkemyksiä.

Ohjaajat tunnistivat asiakkaiden toimijuuteen liittyvät ulottuvuudet; kuulluksi tuleminen -, johdetuksi tuleminen - sekä rohkaistuminen ja voimaantuminen. Ristiriitaa ohjaajien keskustelussa herätti se, että toiminnan tavoite oli ollut asiakkaiden vahvempi toimijuus, kuin mitä tutkimuksen tulokset todensivat. Ohjaajien näkemykset siitä, miksi toimijuus on tavoiteltua heikompaa myötäilivät asiakkaiden arviointia; osallistujien korkea ikä ja toimintakyvyn vajeet. Itseohjautuvaa Jalmarin Kammaria ei pidetty realistisena tavoitteena. Toiminnan ja ohjaustyön tarkoitus oli koko ajan tukea asiakkaita vahvempaan toimijuuteen. Tällä hetkellä ohjaajien työssä keskeistä oli asiakkaiden pitkäjänteinen motivointi ja kannustaminen osallistumiseen toiminnassa, mikä osaltaan mahdollisti asiakkaiden rohkaistumisen ja voimaantumisen kokemukset. Särkelän (2009, 33) ja Kivistön (2014, 81) tutkimuksissa todetaan, että osallisuuskeskusteluissa korostuu asiakkaan aktiivinen toimijuus palveluissa ja tämä on tapa määritellä myös asiakkaan osallisuutta.

Kehittämisideat: Omaishoitajien tarve ryhmätoimintaan omaishoidettavan kanssa todettiin tärkeäksi ja ohjaajat ideoivat niin sanotun parikammarin. Parikammari olisi kohdennettu omaishoitajille, jotka tulisivat toimintaan hoidettavan kanssa. Kohdennettu toiminta mahdollistaisi omaishoitajien tarpeeseen vastaamisen laajemmin, kuin Jalmarin Kammarin pystyy nyt vastaamaan. Toinen idea oli niin sanotun parkkitoiminnan jatkokehittäminen.

Parkkitoimintaan omaishoidettava olisi tervetullut joustavalla aikataululla, kun omaishoitajalla olisi tarve päästä liikkumaan tai asioimaan yksin. Tarkoituksenmukaista olisi, että Jalmarin Kammarin toiminta saavuttaisi vielä laajemmin yksinäisiä ikääntyneitä ja voisi tukea heidän arjessa jaksamistaan. Ohjaajien näkemys oli, että kohderyhmän saavuttamisessa voisi tehokkaammin hyödyntää yhteistyöverkostoja ja myös ikääntyneiden tietämystä ja heidän verkostojaan. Ikääntyneen liikkumisen esteenä olivat huonot keliolosuhteet, jota voisi helpottaa tukemalla osallistujia taksiringin organisoimiseen.

7.1.3 Johtavan tason näkökulma asiakas- ja työntekijätason tuloksiin

Johtavien viranhaltioiden arvioinnissa painottui pohdinta liittyen erilaisiin vaihtoehtoihin kehittää Jalmarin Kammaria ja sen tyylistä toimintaa. Kehittämis ehdotuksia keskustelussa tarkasteltiin kahdesta näkökulmasta, joita olivat talous ja asiakaslähtöiset palvelut. Talouden reunaehdot on huomioitava ja sellaisten toimintamallien kehittäminen, mitkä vaativat taloudellista lisäresurssia, ei arvioitu olevan todennäköisiä. Jalmarin Kammarin toiminnan todettiin palvelevan asiakkaita kunnan strategian mukaisesti ja asiakkaiden osallisuuden kokemukset Jalmarin Kammarissa nähtiin tärkeänä tukemassa ikääntyneiden hyvinvointia.

Päivätoimintaa, joka mahdollistaa ikääntyneiden sosiaalisen kanssakäymisen tarvitaan lisää Kangasalle (Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020, 22) Myös tutkimuksessa esitettyihin aineistoihin perustuen asiakkaiden yhteisöllisen osallisuuden tukeminen nousi keskustelussa yhdeksi palveluiden kehittämisen tavoitteeksi. Tällä hetkellä Jalmarin Kammarin palvelee hyvin pientä osaa kunnan ikääntyneistä. Mikäli toimintaa olisi myös muualla, palvelisi se kangasalalaisia ikääntyneitä laajemmin ja tasapuolisemmin.

Toimijuudesta esitetty aineisto todensi johdolle asiakkaiden johdetuksi tulemisen tarvetta Jalmarin Kammarissa. Johtavat työntekijät lähtivät arvioimaan palveluiden kehittämismahdollisuuksia muilla tavoin, kuin vahvistamalla Jalmarin Kammarin asiakkaiden toimijuutta. Jalmarin Kammarin toimintaa voisi kehittää suuntaan, jossa ryhmän ohjaamisesta vastaisi vapaaehtoiset ikääntyneet. Tällöin Jalmarin Kodon ohjaajan rooli olisi taus-

talla oleva ja vapaaehtoisia tukeva. Toinen mahdollisuus kehittää Jalmarin Kammarin toimintaa on kiinnittää enemmän huomiota siihen, että ohjaaja resurssia kohdennetaan selkeämmin osattomuuden vaarassa olevien ikääntyneiden toimintakyvyn tukemiseksi. Tällöin aktiivisempia asiakkaita tuettaisiin toimimaan ryhmässä ilman ulkopuolista ohjaajaa esimerkiksi tarjoamalla tilat toiminnalle.

7.2. Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelua

Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa on kiinnitettävä huomiota tutkijan reflektiivisyyteen. Tällä tarkoitetaan tutkijan oman toiminnan kriittistä tarkastelua. Tutkijan omat kokemukset ja tieto suhteessa tutkittuun asiaan vaikuttavat tutkimuksessa tehtyihin valintoihin ja ratkaisuihin. (Virkola 2014, 57-58.)

Etukäteistietoni tutkimuksessa perustui ohjaajan toimeeni Jalmarin Kodossa. Aloittaessani tutkimuksen teon, olin ollut perhevapailla kaksi vuotta. Tutkimuksen tekoprosessi kesti vuoden, jolloin en myöskään ollut töissä, vaan saatoin tutkimuksen valmiiksi opintovapaan aikana. Koen, että tämä auttoi saamaan etäisyyttä tutkimusympäristöön ja suhtautumaan tutkimuksen tekoon avoimesti.

Tutkimusetiikassa on kyse lukuisista valinnoista, joita tutkija tekee tutkimuksen edetessä (Kylmä & Juvakka 2012, 136). Olen pyrkinyt tutkimuksen raportoinnissa perustelemaan kaikki tekemäni valinnat ja näin toiminaan eettisesti oikein sekä todentamaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan Kylmän ja Juvakan (2012, 127-129) mukaisesti uskottavuudella, vahvistettavuudella ja siirrettävyydellä. Tutkimuksen uskottavuutta heikentää se, että tutkimuksen tuloksia en ole tutkimusprosessin aikana palauttanut arvioitavaksi tutkimukseen osallistuneille. Toisaalta olen tutkijana syventynyt aineistoon huolella. Aineisto on ollut käytössäni koko tutkimusprosessin ajan ja olen palannut sen äärelle useassa kohtaa bikva- prosessin eri vaiheita. Koen myös, että etukäteistietoni on mahdollistanut hahmottamaan tutkimuksen kontekstin, mikä on tukenut minua aineiston analyysin teossa ja tulkinnessa.

Tutkimuksen siirrettävyyttä tukee tutkimusprosessin ja kontekstin huolellinen kuvaaminen (Kylmä & Juvakka 2012, 128). Bikva –malli tutkimusta ohjaavana menetelmänä

asetti tutkimuksen teolle omat haasteensa. Tutkimuksessa aineiston keruu ja aineiston analysoiminen nivoutuivat prosessimaisesti toisiinsa. Prosessiin liittyi monia valintatilanteita, jotka olen pyrkinyt tutkimuksen raportoinnissa huolellisesti perustelemaan ja kuvaamaan.

Laadullisessa tutkimuksessa tulkitaan aineistoa, eli pyritään ymmärtämään niitä merkityksiä, jotka syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2013, 82). Tämän tutkimuksen tulokset kertovat Jalmarin Kammarissa syntyneistä merkityksistä suhteessa tutkittavaan ilmiöön, eli osallisuuden. Tulosten siirrettävyyttä ei voi todeta suoraan olevan, mutta tutkimuksen tuloksia on mahdollista hyödyntää ja soveltaa Jalmarin Kammarin tyypillisen toiminnan kehittämiseksi.

Laadullisen tutkimuksen prosessia voi kuvata tutkijan niin sanottuna oppimismatkana tutkittavaan ilmiöön. Aineiston keruu, aineiston analysoiminen ja teorian muodostus etenevät vaiheittaisissa sykleissä avaten tutkittavaa ilmiötä vaihe vaiheelta enemmän. (Kiviniemi 2015, 74-75.) Aloittaessani tutkimuksen teon ikääntyneiden osallisuuden kokemuksista, en tiennyt mihin päädyn. Osallisuuden monitahoisuus loi tutkimuksen tekoon oman haasteensa. Niin sanotun tutkimusmatkan aikana päädyin erilaisten lähteiden äärelle, jotka toivat uusia näkökulmia aiheeseen ja innostuin niiden tarkempaan tarkastelemiseen. Päälimmäiseksi haasteeksi tämän tutkimuksen teossa koin aiheeseen liittyvän näkökulman valitsemisen ja rajaamisen. Viitekehystä pitää rajata ja osata käyttää omaan tutkimukseen soveltuvasti (Virkola 2014, 52). Laadullinen aineisto välittää tulkinnallista tietoa tutkijan valitsemasta näkökulmasta (Kiviniemi 2015, 77). Täydellisesti jotain ilmiötä kuvaavaa tutkimusta on mahdotonta tehdä, koska todellisuus on monimuotinen ja siksi tutkimuksen vastaukset tutkimuskysymyksiin ovat aina vain osavastauksia (Alasuu-tari 1999, 278; Ronkainen ym. 2013, 74). Tämän tutkimuksen tulokset avaavat osallisuutta ja sen toteutumista terveyden edistämisen ja sosiaali- ja terveystalveluiden viitekehysistä Jalmarin Kammarissa.

Tutkimuksen etiikan periaatteiksi Kylmä ja Juvakka (2012, 147) ovat määritelleet haitan välttämisen, ihmisoikeuksien kunnioittamisen, oikeudenmukaisuuden sekä rehellisyyden, luottamuksen ja kunnioituksen. Tutkimusaiheen valinta on ensimmäinen eettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 126).

Tutkimukseen liittyviä eettisiä asioita olen pohtinut tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen aiheen valinnan lähtökohtana olivat kansalliset ja paikalliset ohjeistukset ja säädökset. Tutkimuksen metodologiset valinnat olen perustellut raportoinnissa. Haastatteluissa noudatin hyvän etiikan ohjeistuksia; osallistuminen oli vapaaehtoista ja kerroin osallistujille tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista sekä suullisesti että kirjallisesti. Raportin kirjoittamisessa kiinnitin huomiota haastateltujen tunnistamattomuuteen. Koska tutkimuksen toimintaympäristö on tunnistettavissa, on kuitenkin mahdollisuus, että haastatteluun osallistuneet ovat myös tunnistettavissa. Tästä aiheesta keskustelin haastattelujen yhteydessä tutkimukseen osallistuneiden kanssa. Tutkimuksen toteuttamisessa olen pyrkinyt kaikilta osin hyvän tutkimusetiikan mukaiseen toimintaa.

7.3. Johtopäätökset

Terveyttä edistävien toimintojen tavoitteena on yksilön hyvinvointi (Lindström & Eriksson 2010, 36). Kunnan tulee järjestää ikääntyneen palvelut siten, että ne tukevat ikääntyneen hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä osallisuutta (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980, 13§). Osallisuus voi olla kokemus yhteenkuuluvuudesta tai mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17). Osallisuutta on osallistuminen palvelujen kehittämiseen (Vanhuspalvelulaki, 1§), palvelujen suunnitteluun ja oman asian käsittelyyn sekä palvelun laadun arviointiin (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 17). Kangasalan Kunnan vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020 painottaa ikääntyneiden vireää vanhuutta. Vireää vanhuutta tuetaan sellaisten palveluiden ja elinympäristön avulla, jotka tukevat ikääntyneen omatoimista selviytymistä arjessa, terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta. Kunnan keskinen tehtävä on kuntalaisten terveyden edistäminen. (Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2020, 8.)

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että asiakkaiden kokemana Jalmarin Kammarin toiminta täyttää poliittisten asiakirjojen vaateet tukea ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja osallisuutta. Jalmarin Kammarin toiminta vastaa ikääntyneiden osallisuuden kokemuksen tarpeeseen tukien samalla osallistujien fyysistä- ja erityisesti sosiaalista

toimintakykyä. Osallisuudesta rakentuva ikääntyneiden hyvinvoinnin kokemus on voimavara, joka edistää Jalmarin Kammarin asiakkaiden terveyttä. Jalmarin Kamhari on tutkimuksen tulosten mukaan ikääntyneiden terveyttä edistävää toimintaa.

Ikääntyneiden hyvinvoinnin kokemus Jalmarin Kammarissa rakentuu asiakkuudessa ja vertaisuudessa toteutuvien osallisuuden ulottuvuuksien myötä. Osallisuuden toiminnallisen, kokemuksellisen ja yhteisöllisen ulottuvuuden tuottama hyvinvoinnin kokemus ilmenee asiakkaiden vahvempana arjessa jaksamisena ja selviytymisenä. Jalmarin Kamhari mahdollistaa asiakkaiden voimaantumisen, tunteen yhteenkuuluvuudesta ja siitä että on tärkeä. Tämä tunne auttaa jaksamaan kotona, jossa seurana on usein yksinäisyys. Jalmarin Kammarissa koettu toimijuus vahvistaa omatoimisuutta ja tunnetta siitä, että vielä ikääntyneenäkin osaa jotakin. Jalmarin Kammarin toiminta rikastuttaa elämää, esimerkiksi osallistuminen kulttuurisille retkille mahdollistuu, kun ryhmässä kokee osallistumisen turvalliseksi. Jalmarin Kamhariin osallistuminen tukee ikääntyneen fyysistä toimintakykyä ja sosiaalinen toimintakyky vahvistuu. Jalmarin Kammarissa käyminen kannustaa ikääntyneitä elämässä eteenpäin tuomalla sisältöä toimittamaan oloon. Kattainen (2010, 205) toteaa, että ikääntyvien kokemus siitä, että he ovat hyödyllisiä, on yksi olennainen osa ikääntyvän hyvinvointiin ja elämänlaatuun vaikuttavista tekijöistä.

Tutkimuksen toteuttaminen bikva –mallin avulla on mahdollistanut ikääntyneiden osallistumisen Jalmarin Kammarin palvelun arviointiin ja tulosten mukaan ikääntyneet kokivat, että heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa Jalmarin Kammarin toimintaan.

Kansallisissa ohjelmissa korostetaan ikääntyneen terveyttä ja hyvinvointia tukevia toimintamalleja tavoitteena ikääntyneen hyvä elämä ja mahdollisuus asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään (Kattainen 2010, 198). Kangasalan vanhuspalvelujen kehittämissuunnitelmassa (2014-2020, 8) todetaan ikääntyneiden osallisuuden ja turvallisuuden tunteen lisäämisen olevan tärkeää, sillä se vahvistaa ikääntyneiden kotona asumisen edellytyksiä. Tutkimuksen tulosten mukaan Jalmarin Kammarin toiminnassa syntyneet ikääntyneiden hyvinvoinnin kokemukset tukevat ikääntyneiden vahvempaa kotona - ja arjessa selviytymistä. Mitä aikaisemmin voidaan vastata asiakkaan tarpeeseen, sitä vähemmän tarvitaan raskaita sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita, mikä on merkittävä asia talouden näkökulmasta (Pöysti 2015). On ensiarvoisen tärkeää ylläpitää ja kehittää Jalmarin Kammarin

tapaisia toimintoja ikääntyneiden hyvinvointia tukevina palveluina. Myös taloudellisesta näkökulmasta palvelut ovat tarkoituksenmukaisia.

Työntekijöiden ja johdon arvioinnissa ilmeni odotuksia aktiivisesta asiakkaasta, joka toteuttaisi Jalmarin Kammarin toimintaa ohjaajan kanssa. Asiakkaiden näkökulmasta odotusten mukainen toimijuus ei ollut mahdollista. Jalmarin Kammarin toimintaan osallistuvat ikääntyneet vanhenevat ja todennäköistä onkin, että ohjaajan rooli toiminnassa tulee korostumaan entisestään. Toimijuutta tarkasteltaessa on myös huomioitava ympäristön vaikutukset toiminnalle. Jalmarin Kammarin toimii palvelutalossa ja toimintaa ohjaa palvelutalon työntekijä. Tällä asetelmalla saattaa olla merkitystä siihen, millaiseksi toimijuus asiakkaan ja työntekijän suhteessa on lähtökohtaisesti lähtenyt muotoutumaan. Tulosten perusteella näyttää siltä, että Jalmarin Kammarin hakeutuneet ikääntyneet ovat hakeutuneet toimintaan osaltaan juuri siitä syystä, että heillä on tarve tulla toimijuudessa johdetuksi. Toimijuudeltaan aktiivisemmat ja vahvemmat ikääntyneet ovat mahdollisesti hakeutuneet esimerkiksi erilaisten eläkeläisryhmien aktiiveiksi. Jalmarin Kodolla toimii myös vapaaehtoistoimintaan, jossa osallisena on toimijuudeltaan aktiivisia ikääntyneitä.

Tutkimuksen tuloksiin viitaten on tärkeää, että ikääntyneille on tarjolla monen tasoisia osallistumisen mahdollisuuksia. Jalmarin Kammarin asiakkaat todensivat ikääntyneiden tarvetta tulla toimijuudessa johdetuksi. On kuitenkin selvää, että on ikääntyneitä, jotka kokevat voimavaroja ja tarvetta aktiivisempaan toimijuuteen. Siksi on tärkeää pitää esillä erilaiset toimijuudessa ilmenevät asiakastarpeet ikääntyneiden osallisuutta tukevia toimintoja ja palveluja kehitettäessä.

Tutkimuksen tulosten mukainen johdon esittämä kehittämissuositus tukea aktiivisia vapaaehtoisia ikääntyneitä ryhmätoiminnan ohjaamiseen on yksi mahdollisuus tarjota ikääntyneille eritasoisia osallistumisen mahdollisuuksia. Tähän liittyen Jyväskylän Osallisuutta lähiympäristössä - hanke (Pakkala 2015; Äyräväinen 2015) tarjoaa yhden hyödynnettävissä olevan kehittämissuositin. Hankkeessa oli saavutettu hyviä kokemuksia aktiivisten ikääntyneiden toimimisesta ryhmän ohjaajina.

Talous ja resurssit ovat usein osa keskustelua puhuttaessa palveluiden kehittämisestä (Aaltonen, Henriksson, Tiilikka, Valokivi, & Zechner 2014, 265), kuten myös tässä tut-

kimuksessa resurssien riittävyteen liittyvä pohdinta oli vahvasti esillä. Tutkimustuloksiin viitaten ohjaajien ajankäyttöön liittyviin kysymyksiin on tarve käydä Jalmarin Kodolla keskustelua. Riittävät ohjaajatyön resurssit turvaavat ikääntyneiden terveyttä edistävän avopalvelutyön jatkossakin.

Tarvittavat taloudelliset resurssit on huomioitava toiminnan kehittämisessä, mutta eivät yksinään ole riittävät. Toiminnan kehittämisen edellytyksiä on tarkasteltava laaja-alaisesti ja osaaminen on taloudellisten resurssien rinnalla olennainen osa-alue. Pietilä (2010) pohtii artikkelissaan *Teorioista toimintaan*, onko terveyden edistäminen ennen kaikkea toimijoiden ja asiakkaiden välillä tapahtuvaa kohtaamista, jossa ratkaisevassa asemassa ovat hallitsevat tiedot, taidot ja asenteet. Terveyden edistämisessä ei siis ole kyse ainoastaan taloudellisista resursseista ja niiden jakaantumisesta, vaan enemmän pitäisi kiinnittää huomiota ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Pietilä kuvaa terveyden edistämistä seuraavasti: *Se on arvotyöskentelyä, jossa pyritään mahdollistamaan inhimillisen elämän toteutumista. Yksilö on omien terveysvalintojensa tekijä, mutta hän on myös sidoksissa oman ympäristönsä ja yhteiskuntansa mahdollisuuksiin.* (Pietilä 2010, 274.)

Pietilän sanoin ymmärrän, että ikääntyneiden terveyttä edistävässä, osallisuutta tukevassa työssä arvokkainta on kohtaaminen. Palvelut ja toiminnot ilman kohtaamista tuskin ovat kovinkaan merkityksellisiä. Pelkkä osallistuminen ei takaa osallisuutta, sillä osallistuminen voi olla vain nimi osallistumislistassa, todetaan myös Kivistön (2014, 30) tutkimuksessa. Tutkimuksen tulosten mukaan Jalmarin Kammarin työntekijöiden ja asiakkaiden välinen kohtaaminen tuotti asiakkaille vahvaa osallisuuden kokemusta. Työn kehittämisessä ei ole kyse pelkästään uuden luomisesta, vaan on arvioitavat myös sitä, mikä on toimivaa ja miten sitä voidaan vahvistaa (Pietilä, Halkoaho & Matveinen 2010, 268). Jalmarin Kammarin toiminnan ydin, joka on kohtaamisessa, tulee olla jatkossakin toimintaa ja sen kehittämistä ohjaava arvo.

Kohtaamisen lisäksi ohjaajien osaamista on avopalvelukentän paikallinen tuntemus Kangasalla ja ammatillinen ymmärrys ikääntyneiden ryhmäohjauksesta. Koska taloudellisten resurssien lisääminen ei ole keino lisätä palvelua, ohjaajien työn tulevaisuuden haasteena on osaamispääoman hyödyntäminen palveluiden kehittämistyön eduksi, esimerkiksi vahvempuna verkostoitumisena. On selvää, että nykyiset toimintamallit eivät yksinään riitä vastaamaan kasvavaan asiakkaiden tarpeeseen. Tutkimuksen tulosten mukaan Jalmarin

Kammarin toiminta on nyt niin sanotusti äärirajoillaan, ryhmä on iso yhdelle ohjaajalle ja omaishoitajilla hoidettavan kanssa ilmeni tarve profiloituun ryhmään. Aineisto herätti myös kysymyksen siitä, pitäisikö vastaavaa palvelua pystyä tarjoamaan laajemmin ja siten, että palvelu vietäisiin sinne missä ikääntyneet ovat.

Johdon haastattelussa oli vahvasti esillä eteenpäin katsova tapa tarkastella toiminnan kehittämismahdollisuuksia. Tämä on työn kehittämisen edellytys tulevaisuudessa; avoin asenne nähdä ja etsiä uusia mahdollisuuksia. Vaihtoehtoisia toimintapatoja tuottaa ikääntyneiden osallisuutta tukevia matalankynnyksen ryhmäpalveluita tulee myös rohkeasti kokeilla. Ikääntyneiden osallisuuden turvaaminen edellyttää hyvien käytäntöjen vahvistamista ja löytämistä kehittämällä areenoita, joissa mahdollistuu vuoropuhelu eri toimijoiden ja ikäpolvien kanssa (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 17).

Tutkimuksen bikva -mallinen prosessi on mahdollistanut vuoropuhelun asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon välillä. Vaiheittainen vuorovaikutus on tuottanut arviointia, näkemyksiä ja ideoita avopalveluiden erilaisista kehittämistarpeista ja – mahdollisuuksista. Prosessi on mahdollistanut pysähtymisen asian äärelle ja asian tarkastelemisen useammasta näkökulmasta. Näen, että tämän tutkimuksen tulokset ovat luoneet hyvän pohjan jatkaa aiheeseen liittyvää keskustelua ja kehittää ikääntyneiden terveyttä edistäviä palveluja.

7.4. Jatkotutkimusehdotuksia

Tutkimuksen loppu on seuraavan tutkimuksen alku. Tutkimuksen vastaukset herättävät usein uusia kysymyksiä. (Alasuutari 1999, 278.) Tämän tutkimuksen tulosten perusteella esitän kaksi jatkotutkimusehdotusta.

Tutkimuksen tulosten mukaan ikääntyneet arvioivat, että ikääntymisen myötä fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen todennäköisesti johtaa tulevaisuudessa siihen, että osallistuminen ja sen tuottama osallisuus eivät mahdollistu. Näissä tilanteissa kotiin jäämistä osin pelättiin, eikä tilanteeseen nähty selkeitä ratkaisukeinoja. Työntekijöiden näkökul-

masta ikääntyneen osallisuuden tukeminen tässä tilanteessa nähtiin haastavana. Vanhuk-
sen pitkäaikainen hoito- ja huolenpito on toteutettava siten, että ikääntynyt voi ylläpitää
sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja kokea olonsa tuvalliseksi, merkitykselliseksi ja ar-
vokkaaksi (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980, 14§). Mitä osallisuus ikääntyneelle on ja
mitkä asiat sitä tukevat, silloin kun fyysinen toimintakyky rajoittaa liikkumista ja näin
ollen myös osallistumista, olisi tärkeä tutkimuksen aihe.

Ikääntyneiden osallisuuden toiminnallinen ulottuvuus (toimijuus) rakentuu asiakkaan ja
työntekijän kohtaamisessa Jalmarin Kammarissa. Kun toimijuus on tilannesidonnaista,
voidaan Jyrkämän (2004, 6-7; 2014, 65-66) mukaan ikääntyneen toimijuutta tarkastella
toimintana, johon vaikuttavat ympäröivän maailman elementit. Jatkotutkimusaiheena Jal-
marin Kammarin asiakkaiden osallisuuden tarkastelu toimijuusteorian viitekehystä
olisi mielenkiintoinen aihe ja mahdollistaisi osallisuuden tarkastelun syvemmin ympäröi-
vään maailmaan sidoksissa olevana toimintana.

LÄHTEET

Aaltonen, T., Henriksson, L., Tiilikka, T., Valokivi, H. & Zechner, M. 2014. Vanhuksen hyvä elämä asiakirjoissa ja haastattelupuheissa. Teoksessa Metteri, A., Valokivi, H. & Ylinen, S. (toim.) *Terveys ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollenqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen laitos. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 7/2009.

Alasuutari, P. 1999. *Laadullinen tutkimus*. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino

Allardt, E. 1976. *Hyvinvoinnin ulottuvuuksia*. Helsinki: WSOY

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Fried, S., Heimonen, S. & Laine, M. 2014. Kehittämistyön suuntia ja mahdollisuuksia ikäähmisten mielen hyvinvoinnin vahvistamiseksi. *Gerontologia* 4/2014. 28. vuosikerta. 250-258.

GeroCenter 2015. Osallisuutta lähiympäristössä. Luettu 13.12.2015. <http://gerocenter.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/osallisuutta-lahiymparistosta/>

Granö, S. 2014. Konferenssikuulumisia. *Gerontologia* 4/2014. 28 vuosikerta. Terveystieteiden laitos: Kasvun ja tukemisen ry., 274-275.

Hakulinen, T., Pietilä, A-M. & Kurkko, H. 2002. Terveyden edistämisen vaikuttavuuden arviointi. Teoksessa Pietilä, A-M., Hakulinen, T., Hirvonen, E., Koponen, P., Salminen, E-M. & Sirola, K. *Terveyden edistäminen, uudistuvat työmenetelmät*. Helsinki: WSOY.

Haverinen, R. 2008. Osallisuutta ja ihmisen kunnioitusta. Ikääntyneiden palvelukokemuksia. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) *Kuluerästä voimavaraksi, sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 219-225, 232-235.

Heikkinen, E., Laukkanen, P. & Rantanen, T. 2013. Toimintakyvyn käsitteen ja arvioinnin evoluutio ja kehittämistarpeet. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duedecim.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hohti, P. & Kilpinen, K. (toim.) 2010. *Säätiön hyvä hallinto*. Helsinki: Säätiöiden ja rahastojen neuvottelukunta ry.

Hyvinvointikertomus 2012. Kangasalan kunta. Luettu 26.11.2015. <http://www.kangasala.fi/@Bin/2962604/Liite%2042,%20S%C3%A4hk%C3%B6inen%20Hyvinvointikertomus1.pdf>

Hämäläinen, J. 2008. Nuorten osallisuus. Teoksessa Hämäläinen, J. (toim.) Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2008. 9. vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 26-30.

Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. Thomasen., T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Helsinki: Stakes.

ICF TASKUKIRJA. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Lyhyt versio. 2014. Helsinki: World Health Organization.

Jyrkämä, J. 2004. Elämänlaatu, arki ja toimijuus. Seminaariesityksiä 12.-13.10.2004. Sarvimäki, A. & Syren, I. (toim.) Ikääntyvien arjen ja elämänlaadun tutkimus. Oraita 2/2005. Luettu 3.11.2015. <http://www.ikainstituutti.fi/binary/file/-/id/3/fid/15/>

Jyrkämä, J. 2014. Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, J. (toim.) Ikä-teknologia. 1.painos. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Kangasalan palvelutalosaatiö. 2015. Luettu 26.11.2015. www.kangasalanpalvelutalosaatio.fi

Kangasalan kunta. 2015. Luettu 26.11.2015. www.kangasala.fi

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kattainen, E. 2010. Ikääntyvien elämänlaadun edistäminen – ennakoivat kotikäynnit ikääntyvien terveyden edistämisen työmenetelminä. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kivelä, S-L. & Vaapio, S. 2011. Vanhana Tänään. Helsinki: Suomen Senioriliike ry.

Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Helsinki. Stakes. Luettu 7.12.2014. www.julkari.fi

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2012. Laadullinen terveystutkimus. 1.-2. painos. Helsinki: Edita.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2013:11.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.1.2012/980.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenologinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.

Lindström, B. & Eriksson, M. 2010. Salutogeeninen lähestymistapa terveyteen – teoria terveyden resursseista. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Metsävainio, M. 2012. Sosiaalinen toimintakyky – käsiteanalyttinen tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Pro –gradu tutkielma.

Mäkinen, K. 2014. Ajatuksia vanhuudesta. Gerontologia. 1/2014. Vuosikerta 28. 39-42.

Nivala, E. 2008. Syrjäytymisestä osallisuuteen. Teoksessa Hämäläinen, J (toim.) Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2008. 9. vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 10-12.

Nurmela, T. 2012. Sosiaalisen osallisuuden ilmeneminen ikääntyneiden arjessa. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro – gradu tutkielma.

Omavalvontasuunnitelma 2014. Kangasalan palvelutalosaatiö. Luettu 26.11.2015. <http://urly.fi/wWN>

Pakkala, I. TtT, projektikoordinaattori 2015. Seminaari ”Osallisuutta lähiympäristössä – Hyvän vanhenemisen tukena” 11.12.2015. Jyväskylä.

Palomäki, G. & Piirtola, H. 2012. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus terveydenhuollon hoitoketjuista ja niiden vaikuttavuudesta. Tampereen ammattikorkeakoulu. Kliinisen asiantuntijan koulutusohjelma, ylempi ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Perttula, J. 2008. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteorianä. Teoksessa Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Pettersson, S., Weaver, T., Agath, K., Albert, E., Rhodes, T., Rutter, D. & Crawford M. 2008. They can't solve the problem without us': a qualitative study of stakeholder perspectives on user involvement in drug treatment services in England. Health and Social Care in the Community 17 (1), 54-62.

Pietilä, A-M. 2010. Teorioista toimintaan. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pietilä, A-M., Halkoaho, A. & Matveinen, M. 2010. Terveyttä edistävää toimintaa mahdollistavat tekijät ja työn kehittäminen. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveiden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pietilä, A-M., Länsimies-Antikainen, H., Vähäkangas, K. & Pirttilä, T. 2010. Terveiden edistämisen eettinen perusta. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveiden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Pohjolainen, P. 2014. Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi. Ikäinstituutin toimintakyvyn malli ja sen sovellukset. Julkaisussa Pohjolainen, P. (toim.) Ajatuksia toimintakyvyn arviointiin ja tukemiseen. Oraitia 1/2014. Ikäinstituutti ja kirjoittajat. Luettu 13.11.2015 <http://www.ikainstituutti.fi/binary/file/-/id/1/fid/390>

Pynnönen, K. TtM, projektikoordinaattori 2015. Seminaari ”Osallisuutta lähiympäristössä – Hyvän vanhenemisen tukena” 11.12.2015. Jyväskylä.

Pöysti, T., alivaltiosihteeri. Haastattelu 6.11.2015. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Rantanen, T. 2013. Gerontologisen tutkimustiedon soveltaminen ikääntyvän väestön toimintakyvyn edistämiseksi. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duedecim.

Reijonen, M. 2011. Yhteisellä asialla asiakkaan kanssa – asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva menetelmä ja sen käyttö. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Ammatillinen lisensiaatintyö.

Rimpelä, M. 2010. Terveystieteistä terveyden edistämiseen. Teoksessa Ståhl, T. & Rimpelä, A. Terveiden edistäminen, tutkimuksen ja päätöksenteon haasteena. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 12, 15-16, 23-35, 31.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ruoppila, I. 2014. Ikääntyminen ja psyykinen toimintakyky. Teoksessa Leikas, J. (toim.) Ikätekniikka. 1.painos. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Saaranen-kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 4.2.2015. http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf

Saari, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Saari, J. (toim.) Hyvinvointi suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisu 62.

Sarajärvi, A. 2011. Asiakaslähtöisyys näyttöön perustuvassa hoitotyössä. Teoksessa Sarajärvi, A., Mattila, L-R. & Rekola, L. (toim.) Näyttöön perustuva toiminta avain hoitotyön kehittämiseen. Helsinki: WSOY.

Seppänen, M. & Koskinen, S. 2010. Ikääntymispolitiikka. Teoksessa Niemelä, P. (toim.) Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOY.

Siltaniemi, A., Hakkarainen, T., Londe`n, P., Luhtanen, M., Perälähti, A. & Särkelä, R. 2011. Kansalaisbarometri 2011. Hyvinvointi, palvelut ja osallisuus kansalaismielipiteissä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Sirviö, K. 2010. Lapsiperheiden terveyden edistäminen – osallistamista ja ennakointia. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.) Terveyden edistäminen, teorioista toimintaan. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma – Kaste. Luettu 4.2.2016. <http://stm.fi/kaste>

Stålh, T., Wiss, K., Hakamäki, P. & Saaristo, V. 2015. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toteutuminen kunnissa. Rakenteet, vastuut, seuranta ja voimavarat. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Tutkimuksesta tiiviisti – sarjan julkaisu 2015-031. Luettu 28.10.2015.

<http://www.julkari.fi/handle/10024/126897>

Suomi, A. & Hakonen, S. 2008. Osallisuutta ja ihmisen kunnioitusta – ikääntyneiden palvelukokemuksia. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Kuluerästä voimavaraksi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro – gradu tutkielma.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2016. Ikäihmisten palveluiden uudistaminen. Luettu 5.1.2016. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kaste-ohjelma/osaohjelmat/ikaihminen-palvelujen-uudistaminen>

Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia: Duodecim.

Tiikkainen, P. & Heikkinen, R-L. 2011. Sosiaalisen toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen väestötutkimuksissa. TOIMIA: Toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallinen asiantuntijaverkosto. Luettu 27.11.2015. http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2011/01/26/S008_suositus_sosiaalinen_vt_110126.pdf

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Toimintakertomus 2014. Kangasalan palvelutalosaatiö. Kangasala.

Tritter, J. 2009. Vallankumous vai hidas muutos. Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa Koivusalo, M., Ollila, E. & Alanko, A. (toim.) Kansalaisesta kuluttajaksi, markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Väitöskirja. Luettu 11.11.2015 http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Väitöskirja.

Vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelma 2014-2010. Kangasalan ja Pälkäneen kunta. Luettu 1.2.2015. <http://urly.fi/wWw>

Virkola, E. 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Vuoti, M. 2011. Pohjoissuomalaisten suurten ikäluokkien tulevaisuudenkuvat ikääntymisestäään, hyvinvoinnistaan ja sosiaali- ja terveystalvastaan. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Warren, J. 2007. Service User and Carer Participation in Social Work. Exeter: Learning matters.

Äyräväinen, I. TtM, projektityöntekijä. 2015. Seminaari ”Osallisuutta lähiympäristössä – Hyvän vanhenemisen tukena” 11.12.2015. Jyväskylä.

LIITTEET

Liite 1. Kirjallisuuskatsauksen prosessin ja tulosten kuvausta

1(4)

Kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan rakentaa kokonaiskuvaa halutusta ilmiöstä (Salmi-
nen 2011, 3). Kirjallisuuskatsauksen tein tammikuussa 2015. Tarkoitukseni oli selvittää
mitä aikaisempia tutkimuksia on aiheesta osallisuus ja ikääntyneet. Kirjallisuuskatsauk-
sen toteutin hakusanoilla osallisuus/inclusion/participation ja ikääntyneet/vanhuk-
set/aged. Haut tein tietokannoista: Medic, Melinda, Elektra, SocIndex ja CHINAL. Si-
säänotto- ja poissulkukriteerit asetin seuraavasti:

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
<ul style="list-style-type: none"> • Tutkimuksen julkaisuvuosi 2008-2015 • Ylemmän korkeakouluasteen opinnäytetyöt • Tieteellisen tutkimuksen kriteerit täyttävät hankeraportit • Sähköinen saatavuus • Tutkimukset, jotka liittyvät osallisuuteen ja ikääntyneisiin • Siirrettävyys suomalaiseen kulttuuriin tai suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon • Euroopassa tehdyt tutkimukset • Laadunarviointipisteitä yli 14 (15)/20 • Julkaisukieli suomi tai englanti 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutkimukset, jotka on julkaistu ennen vuotta 2008 • Alemman korkeakoulu-asteen opinnäytetyöt • Hankkeet ja hankeraportit, jotka eivät täytä tieteellisen tutkimuksen kriteereitä • Tutkimusta ei ole saatavana kokonaisuudessaan sähköisessä muodossa • Tutkimukset, joissa oli tutkittu osallisuutta liittyneenä muistisairaisiin vanhuksiin tai työelämässä oleviin ikääntyviin • Tutkimukset, jotka eivät ole siirrettävissä suomalaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään tai suomalaiseen kulttuuriin ja myös Euroopan ulkopuolisissa maissa tehdyt tutkimukset • Laadunarvioinnista pisteitä alle 14 (15) • Tutkimuksen julkaisukieli on jokin muu kuin suomi tai englanti

(jatkuu)

2(4)

Kirjallisuuskatsaukseen valikoituneiden tutkimusten laadun arvioin Palomäen & Piirtolan (2012) arviointilomakkeella:

ALKUPERÄISTUTKIMUSTEN LAADUN ARVIOINTI
Tutkimus

1. Kyllä 2. Ei 3. Ei tietoa/ ei sovellu

Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Tutkittava ilmiö on määritelty selkeästi.

Tutkimuksen aihe on perusteltu kirjallisuuskatsauksen avulla sisällöllisesti, menetelmällisesti ja eettisesti.

Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät on määritelty selkeästi.

Aineisto ja menetelmät

Aineistonkeruumenetelmät ja – konteksti on perusteltu ja kuvattu riittävän yksityiskohtaisesti.

Aineiston keruumenetelmä soveltuu tutkittavaan ilmiöön.

Aineiston keruu on kuvattu.

Aineiston käsittelyn ja analyysin päävaiheet on kuvattu.

Analyysimenetelmä soveltuu tutkittavaan ilmiöön.

Tutkimus on luotettava ja eettisesti toteutettu.

Tutkimuksen kohderyhmä on relevantti

Tutkimuksen otos on riittävä ja sitä on arvioitu. (kvantitatiivinen tutkimus)

Tutkimuksen sisällön riittävyyttä on arvioitu. (kvalitatiivinen tutkimus)

Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkija on nimennyt kriteerit, ja niiden pohjalta arvioinut tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkija on pohtinut eettisiä kysymyksiä huolellisesti.

Tulokset ja johtopäätökset

Tulosten merkittävyyttä on arvioitu.

Tutkimuksen tulokset ovat merkittäviä ja yhteneväisiä aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna.

Tulokset on esitetty selkeästi ja niitä on verrattu aikaisempiin tutkimuksiin.

Tutkimusten tulokset perustuvat tutkimuksiin ja ovat hyödynnettävissä.

Kokonaisarvio

Tutkimus muodostaa eheän, selkeän ja loogisen kokonaisuuden.

Tutkimuksesta saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Tutkimus on sovellettavissa suomalaisen terveydenhuollon kenttään.

(Palomäki & Piirtola 2012)

3(4)

Kirjallisuuskatsaukseen valikoituivat Vuotin (2011), Valokiven (2008) ja Nurmelan (2012) tutkimukset, joista olen koonnut taulukkomuotoiset esitykset seuraavasti:

Tutkimuksen tekijät, julkaisu- ja tutkimuksen nimi	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmät	Kohderyhmä	Aineiston keruu- ja analysointimenetelmät	Keskiset tulokset
Vuoti Maire, 2011, väitöskirja: Pohjois-suomalaisien suurten ikäluokkien tulevaisuudenkuvat ikääntymisestäään, hyvinvoinnistaan ja sosiaali- ja terveyspalveluistaan	Etsiä, analysoida ja kuvata millaisia tulevaisuudenkuvia pohjois-suomalaisilla suurten ikäluokkien edustajilla on ikääntymisestäään ja hyvinvoinnistaan vaikuttavista tekijöistä ja sosiaali- ja terveyspalveluistaan	Exploratiivinen mixed method -tutkimus: kvalitatiivinen aineistokeruu ja sen tuottamat tulokset luovat perustan kvantitatiiviselle aineistokeruulle ja analyysille. Tutkimuksen lähtökohtana on ollut kvalitatiivinen näkökulma, mutta se on saanut tuekseen kvantitatiivisen todentamisen ja hyväksymisen.	Perusjoukko koostuu Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun ja Lapin alueella asuvista vuosina 1945–50 syntyneistä miehistä ja naisista. (1. vaihe N = 39, 2. vaihe N = 405)	1 vaihe: tarinoiden kirjoittaminen – teemoitteluanalyysi 2 Vaihe: kyselylomakkeet analysoitiin monimuuttujamenetelmillä: pääkomponentti analyysillä, K-means Kluster-analyysillä sekä korrespondenssi-analyysillä.	Osallisuus ja osallistuminen hyvinvointia tuottavana tekijänä liitettiin vaikuttamiseen joko lähiympäristössä tai laajemmin yhteiskunnallisesti. Lähiympäristössä osallistuminen vapaaehtoisuustoimintaan tuotti mielihyvää ja kokemuksen toimijuudesta.

Tutkimuksen tekijät, julkaisu- ja tutkimuksen nimi	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmät	Kohderyhmä	Aineiston keruu- ja analysointimenetelmät	Keskiset tulokset
Valokivi Heli, 2008, väitöskirja. Kansalainen asiakkaana: tutkimus vanhusten ja lainrikkokojen osallisuudesta ja oikeuksista ja velvollisuuksista	Kuvata asiakkaiden asemaa ja osallistumismahdollisuuksia sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien kohtaamistilanteissa	Kvalitatiivinen	Ikääntyneet asiakkaat ja lainrikkokojasiakkaat. Tutkimusaineistona on kolmenlaista ikääntyneiden ja lainrikkokojien puhumaa ja kirjoittamaa aineistoa. Aineistot koostuvat kriminaalihuollon yksilökohtaisen palveluohjauksen hankkeesta kerätyistä haastatteluista sekä 75 vuotta täyttäneille kotona asuville ikääntyneille suunnatun kyselyn avovastauksista. Lisäksi aineistona on tutkijan yhdessä Anna Kulmalan ja Anni Vanhala kirjoittama artikkeli. Artikkelin aineistoa ovat naisten ja miesten asuntolassa tehdyt haastattelut.	Haastattelut (N=13) + (N=19) + (N=20) ja kyselyn avovastaukset (N=165). Analysointi: tulkitseva analyysi; vaikutteita laadullisesta sisällönanalyysistä ja grounded teoriasta	kansalaisten osallisuus kuvataan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Kohtaaminen kuvataan jatkumon avulla, jonka toisessa päässä on aktiivinen ja vaativa osallistuja ja toisessa päässä palvelujärjestelmästä irtisanoutunut ja ulkopuolelle joutunut kansalainen. Osallisuuden tasoja on jatkumossa seitsemän

4(4)

Tutkimukse n tekijät, julkaisu- vuosi ja tutkimuksen nimi	Tutkimuksen tarkoitus	Tutki- mus- mene- telmät	Kohde- ryhmä	Aineiston keruu- ja analysointi menetel- mät	Keskiset tulokset
Nurmela Timo, 2012 pro gradu – tutkielma: Sosiaalisen osallisuus- den ilmenemi- nen ikänty- neiden arjessa	Tarkoituksena on kuvata millaisena toimintakyvyltään heikentyneiden ikäntyneiden sosiaalinen osallisuus näyttäytyy: Miten he osallistuvat sosiaaliseen elämään, mikä ja mitkä yhteisöt ovat heille merkityksellisiä, mihin yhteisöihin he osallistuvat ja miten he osallistuvat, miten eri yhteisöt heitä kohtaavat ja miten he kokevat osallisuutta.	Kvali- tatiivi- nen	Eräs lappalaisen maaseutu- maisema kunnan kotihoidon asiakkaat, iältään 76- 90. Aineisto koostuu neljästä naisesta ja kahdesta miehestä, N=6	Teemahaas- tattelu ja teorialäh- töinen sisällön- analyysi	Sosiaalinen osallisuus ilmenee konkreettisine vuorovaikutustapahtumina, joiden pääasiallinen ilmenemiskaipa on ikääntyneiden koti. Ikääntyneet osallistuvat myös kodin ulkopuolella olevaan kanssakäymiseen erilaisten yhteisöjen sisällä. Ikääntyneet kokevat osallisuutta erilaisina mukanaolon, huomatuksi tulemisen, arvostuksen ja yhteisöjen saatavilla olon tunteina. Osallisuuden tasoja on kolme: kokemus, toiminta ja yhteisöllisyys

Kirjallisuuskatsauksen tuloksena ikääntyneistä ja osallisuudesta olivat kolme edellä esittämääni tutkimusta. Lisäksi vapaamuotoisella haulla löysin Haverisen (2008) tutkimusartikkelin liittyen ikääntyneisiin ja osallisuuteen. Jalmarin Kammarin toiminta sijoittuu sosiaalipalveluiden kenttään, minkä vuoksi tein lisäksi vapaamuotoisia hakuja osallisuudesta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Löytämäni tutkimuksia käytin teoreettisen viitekehysten aineistona.

Liite 2. Teemahaastattelukysymykset

1. Millaisella mielellä / ajatuksin lähdette kotoa Jalmarin Kamhariin?
2. Mitkä asiat ovat hyviä Jalmarin Kammarissa? / Millainen on hyvä päivä Jalmarin Kammarissa?
3. Mitkä asiat ovat huonoja Jalmarin Kammarissa? Millainen on huono päivä Jalmarin Kammarissa?
4. Mitä osallistuminen Jalmarin Kamhariin merkitsee?
5. Mikä osallistumisessa on tärkeintä?
6. Millaisena näette / koette oman roolinne Kammarissa?
7. Millaisena näette / koette muiden ryhmäläisten roolin Kammarissa?
8. Millaisena näette / koette ohjaajan roolin Kammarissa?
9. Jos Kammarilta saisi toivoa ihan mitä tahansa, mitä se olisi?

Liite 3. Tiedote asiakkaille

Hyvä Kammarilainen

Tervetuloa keskustelemaan ajatuksistasi liittyen Jalmarin Kamhariin

Olen Johanna Alanen ja minulla on ohjaajan toimi Jalmarin kodolla, josta tällä hetkellä olen opintovapaalla. Osalle teistä olenkin jo tuttu, olemme joskus Kammarissa tai muutoin Jalmarin Kodolla tavanneet. Teen Tampereen ammattikorkeakoulussa, Terveysten edistämisen ylemmän korkeakoulututkinnon –koulutusohjelmassa, tutkimusta johon liittyen järjestän keskustelutilaisuuksia, joihin toivon yhteensä kuuden-yhdeksän Kammarilaisten osallistuvan.

Keskustelun tarkoituksena on tuoda esiin niitä asioita, jotka Kammarissa ovat hyvä ja myös niitä, joita voisimme muuttaa paremmaksi. Keskustelu toteutetaan kolmen hengen ryhmissä. Aloitamme keskustelut kahvihetkellä. Keskustelut äänitetään, jotta voin myöhemmin kirjoittaa ylös asioita, joista keskustelimme. Äänitettyä materiaalia ei käsittele minun lisäksi kukaan muu, kuin mahdollisesti ohjaava opettajani Tarja Aaltonen. Äänitetyt keskustelut tuhotaan tutkimuksen teon jälkeen. Keskustelusta voi halutessaan lähteä kesken pois, eikä se sido, velvoita tai vastuuta sinua mihinkään. Keskusteluissa saamaani tietoa käytän tekemääni tutkimukseen. Kenenkään keskusteluun osallistuneen nimi ei tule ilmi tutkimuksessa, eikä Keskusteluun osallistuminen vaikuta sinun saamiin tai käyttämiin palveluihin Jalmarin Kodolla tai Kangasalan kunnassa.

Keskusteluista saadun tiedon kokoan yhteen ja esitän siitä pääkohtia Jalmarin Kodon työntekijöille sekä Jalmarin Kodon johtajalle ja johtavassa asemassa oleville vanhustyön työntekijöille Kangasalan kunnassa sekä pyydän heidän näkemystään ikääntyvien palveluihin. Käytän tätä tapaa, koska se mahdollistaa kammarilaisten äänen kuulumisen parhaiten. Tätä tapaa sanotaan Bikva- asiakasläh- töiseksi arvioinniksi. Sinun ajatuksesi ja mielipiteesi ovat tärkeitä!

Keskustelu kestää noin 1,5-2 h ja se pidetään Jalmarin Kodolla. Jos sinua mielti- tyttää jokin asia ja haluat tietää asiasta enemmän, kerro siitä ohjaajalle, niin soi- tan sinulle ja vastaan mielelläni kysymyksiisi! ystävällisin terveisin Johanna

Liite 4. Tiedote työntekijöille

Hei,

Olen Johanna Alanen ja suoritan Tampereen ammattikorkeakoulussa terveyden edistämisen koulutusohjelmassa ylempää AMK – tutkintoa. Tutkintoni opinnäytetyönä teen tutkimusta liittyen Jalmarin Kodon avoimen päivätoimintaryhmän Jalmarin Kammarin asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin.

Toivon, että osallistut bikva -asiakaslähtöiseen arviointiin, joka on osa tutkimustani. Bikva –asiakaslähtöinen arviointi toteutetaan ryhmähaastatteluna keväällä 2015. Bikva arviointi etenee prosessiomaisesti neljällä eri tasolla. Ensimmäisessä tasossa haastattelen Jalmarin Kammarin asiakkaita. Haastatteluiden tarkoitus on toimia keskustelevasti siten, että ryhmässä olijat ottavat kantaa toistensa kokemuksiin. Kammarilaisten näkemyksiä ja mielipiteitä vien seuraavalle tasolle, joka on työntekijätaso.

Kutsun sinut haastatteluun, sillä työntekijätasoksi olen määritellyt Jalmarin Kodon avopalveluissa työskentelevät ohjaajat, joiden toimenkuvaan kuuluu sosiaalista toimintakykyä tukevia palveluiden ohjausta. Teillä arvioin olevan osaamista ja vaikutusta suhteessa ko. palveluihin, joten teidän äänen kuuleminen Bikva –mallin mukaisesti on tärkeää. Tästä lähtökohdasta käsin toivon, että osallistut keskustelumuotoiseen haastatteluun, joka toteutetaan ohjaajien ryhmähaastatteluna. Kolmannessa tasossa haastattelen johtavassa ja/tai päättävässä asemassa olevia työntekijöitä, joiden kommentoitavaksi haastattelutanne kokoamaani aineistoa vien. Lopuksi tutkimuksen tulokset on tarkoitus viedä vanhuspalveluneuvostolle kuultavaksi ja kommentoitavaksi.

Tutkimukseni taustalla on 2013 voimaantullut Vanhuspalvelulaki ja Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2013), jotka velvoittavat kuntia järjestämään yksilöllisiä ja laadukkaita palveluita tavoitteena ikääntyvien terveyden edistäminen. Ikääntyneiden osallisuuden huomioiminen on keskeinen panopistealue palveluiden järjestämisessä (Vanhuspalvelulaki 28.1.2012/980, 5 §). Kangasalan ja Pälkäneen kunta ovat laatineet yhteisen kehittämissuunnitelman vanhuspalveluiden kehittämiseksi vuosiksi 2014-2020. Kehittämissuunnitelma mukailee Vanhuspalvelulakia ja laatusuosituksen tavoitteita ja sisältöä.

Haastattelun materiaalia käsittelee minun lisäksi mahdollisesti tutkimustani ohjaava opettaja Tarja Aaltonen. Haastattelut taltioidaan sekä videoimalla että nauhoittamalla, mikäli se kaikille osallistujille sopii. Tutkimuksen tulokset julkaistaan tutkimus raportin muodossa tammi- helmikuussa 2016. Raportissa ei mainita haastatteluun osallistuneita nimitä ja haastattelulainauksia raportissa käytettäessä minimoimaan tunnistettavuus muokkaamalla tekstistä mahdollisesti tunnistettavissa olevat murre sanat pois.

Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin 2h. Haastattelu pidetään Jalmarin Kodolla. Ehdotan haastattelupäiviksi x.x , x.x tai x.x. Sopisiko jokin näistä päivistä sinulle?

Mikäli sinulle heräsi kysymyksiä asiaan liittyen, vastaan niihin mielelläni!
Ystävällisin terveisin Johanna +yhteystiedot

Liite 5. Tiedote johtaville viranhaltijoille

Hei,

minulla on ohjaajan toimi Kangasalan palvelutalosaatiössä, Jalmarin Kodossa. Olen toimestani opintovapaalla ja suoritan Tampereen ammattikorkeakoulussa terveyden edistämisen koulutusohjelmassa ylempää AMK –tutkintoa. Tutkintooni liittyen teen tutkimusta liittyen Jalmarin Kodon avoimen päivätoimintaryhmän Jalmarin Kammarilaisten osallisuuden kokemuksiin.

Toivon, että osallistut bikva -asiakslähtöiseen arviointiin, joka on osa tutkimustani. Bikva –arviointi toteutetaan ryhmähaastatteluna kesäkuussa 2015. Bikva asiakslähtöinen arviointi etenee prosessiomaisesti neljällä eri tasolla. Ensimmäisessä tasossa haastattelen Jalmarin Kammarin asiakkaita. Haastatteluiden tarkoitus on toimia keskustelevasti siten, että ryhmässä olijat ottavat kantaa toistensa kokemuksiin. Heidän näkemyksiään ja mielipiteitään vien seuraavalle tasolle, jossa haastattelen Jalmarin Kodon ohjaajia. Kolmannessa tasossa sekä Jalmarin Kammarin asiakkaiden että Jalmarin kodon ohjaajien esiin tuomia asioita esitellään sinulle ja muille kutsun saaneille. Kutsun saaneet henkilöt olen valinnut Bikva mallin mukaisesti siten, että henkilöt edustavat johtavassa ja/tai päätävässä asemassa olevia työntekijöitä suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Neljännessä tasossa tarkoituksena on viedä tutkimuksen tulokset vanhuspalveluneuvostolle kuultavaksi.

Tutkimukseni taustalla on 2013 voimaan tullut Vanhuspalvelulaki ja Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2013), jotka velvoittavat kuntia järjestämään yksilöllisiä ja laadukkaita palveluita tavoitteena ikääntyvien terveyden edistäminen. Ikääntyneiden osallisuuden huomioiminen on keskeinen panopistealue palveluiden järjestämisessä (Vanhuspalvelulaki 28.1.2012/980, 5 §). Kangasalan ja Pälkäneen kunta ovat laatineet yhteisen kehittämissuunnitelman ikäihmisten palvelujen kehittämiseksi vuosiksi 2014-2020. Kangasalan ja Pälkäneen kunta ovat laatineet yhteisen kehittämissuunnitelman vanhuspalveluiden kehittämiseksi vuosiksi 2014-2020. Kehittämissuunnitelma mukailee Vanhuspalvelulakia ja laatusuosituksen tavoitteita ja sisältöä.

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää ikääntyneiden kokemuksia Jalmarin Kammarin toiminnasta osallisuuden kokemusta painottaen. Tarkoituksena on tarkastella asiakkaiden esiin tuomia asioita sekä henkilökunnan että johdon näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa ikääntyneiden osallisuuden kokemuksesta tietoa ja ymmärrystä. Lisäksi tavoitteena on kehittää Jalmarin Kodon avopalveluita vahvistamalla asiakkaiden osallisuutta palveluissa.

Haastattelun materiaalia käsittelee minun lisäksi mahdollisesti tutkimustani ohjaava opettaja Tarja Aaltonen. Haastattelut taltioidaan sekä videoimalla että nauhoittamalla, mikäli se kaikille osallistujille sopii. Tutkimuksen tulokset julkaistaan tutkimus raportin muodossa tammi- helmikuussa 2016. Raportissa ei mainita haastatteluun osallistuneita nimitä ja haastattelulainauksia raportissa käytettäessä minimoimaan tunnistettavuus muokkaamalla tekstistä mahdollisesti tunnistettavissa olevat murresanat pois.

Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin 2h. haastattelu pidetään Jalmarin Kodolla. Ehdotan haastattelupäiviksi x.x , x.x tai x.x. Sopsisiko jokin näistä päivistä sinulle?

Mikäli sinulle heräsi kysymyksiä asiaan liittyen, vastaan niihin mielelläni! Ystävällisin terveisin Johanna Alanen +yhteystiedot

Liite 6. Suostumuslomake

Haastattelun suostumuslomake on muotoiltu mukailien Kylmän & Juvakan (2012, 70) kirjallisen suostumuksen kaavaketta tutkimukseen osallistumisesta.

Suostumuslomake

Kirjallinen suostumus *Ikääntyneiden osallisuuden* –tutkimukseen osallistumisesta.

Olen tietoinen Johanna Alasen toteuttaman tutkimuksen tarkoituksesta ja vapaaehtoisena osallistun tutkimuksen haastatteluun. Haastattelu on Alasen tutkimuksen aineiston keruuvaihetta. Olen tietoinen siitä, että voin halutessani jättää osallistumisen kesken ja siinä tapauksessa myös minua koskeva aineisto poistetaan tutkimuksesta. Minulle on kerrottu, että haastattelu nauhoitetaan ja videoidaan ja että tutkimusraportissa saattaa olla lainauksia sanomistani asioista. Tutkimusraportissa esitetyistä lainauksista muokataan puhekieli siten, ettei kukaan ole tunnistettavissa esim. murteestaan, eikä kenenkään haastatteluun osallistuneen nimeä tuoda raportissa julki.

Olen tietoinen, etteivät haastattelu- tai videointinauhat tai niiden auki kirjoitetut tekstit päädy kenenkään ulkopuolisen käsiin. Niitä käsittelee tutkija Johanna Alanen ja mahdollisesti hänen ohjaava opettaja Tarja Aaltonen. Tutkimusraportin valmistuttua, tallenteet ja auki kirjoitetut tekstit tuhotaan. Minulle on kerrottu, että mikäli haastattelun jälkeen minulle herää kysymyksiä tutkimukseen liittyen, voin ottaa yhteyttä Alaseen. Tässä sopimuksessa on Alasen yhteystiedot.

Tästä suostumuslomakkeesta on tehty kaksi samanlaista kappaletta. Toinen jää minulle itselleni ja toinen Johanna Alaselle.

Paikka: _____ Aika: ____ / ____ 2015

Tutkimukseen osallistuja: _____

Nimen selvennys: _____

Tutkimuksen tekijän nimi ja yhteystiedot: _____