



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Jonna Heimonen ja Maria Pentti

”Täytyy olla virkeänä kuuntelemaan,
mitä meikäläiset osaa toivoa”.

Toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Fysioterapeutti YAMK & Toimintaterapeutti YAMK

Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

2.12.2019

<p>Tekijä(t) Otsikko</p>	<p>Jonna Heimonen ja Maria Pentti</p> <p>”Täytyy olla virkeänä kuuntelemaan, mitä meikäiläiset osaa toivoa.” Toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi</p>
<p>Sivumäärä Aika</p>	<p>49 sivua + 6 liitettä 25.11.2019</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Fysioterapeutti YAMK ja Toimintaterapeutti YAMK</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma</p>
<p>Ohjaaja(t)</p>	<p>Yliopettaja Salla Sipari Yliopettaja Pekka Paalasmaa</p>
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää toimijuuden edistymistä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyi ikäihmisen toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi.</p> <p>Aihe on ajankohtainen, koska ikäihmisten palvelutarpeen arviointia on Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden yksikössä tehty keskitetysti vuoden 2018 alusta asti, kun HelppiSeniori aloitti toimintansa.</p> <p>HelppiSeniori on helsinkiläisten ikäihmisten neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista ja päätöksenteosta vastaava yksikkö, joka yhdessä ikäihmisen kanssa etsii tarvittavat palvelut ikääntyneen arjen tueksi.</p> <p>Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Aineisto kerättiin yhden ikäihmisen teemahaastattelusta sekä kehittäjäryhmän yhden iltapäivän kehittämisyöpästä. Kehittäjäryhmässä oli palvelutarpeen arvioinnin parissa työskenteleviä työntekijöitä, erityistyöntekijöitä sekä esimiehiä. Lisäksi kehittäjäryhmässä oli yksi kokemusasiantuntija. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyi ikäihmisen toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. Ydintekijät ovat ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys, tarvelähtöisyys, osallistumisen mahdollistaminen ja yhteyshenkilön tarjoaminen turvallisuuden tunteen lisääntymiseksi. Nämä ydintekijät vahvistavat ikäihmisen toimintakykyä mahdollistamalla hänen osallistumisensa ja suoriutumistaan itselleen merkityksellisistä toiminnoista.</p> <p>Kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä palvelutarpeen arvioinnin käytänteiden ja ammattilaisten osaamisen kehittämisessä.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>ikäihminen, toimijuus, toimintakyky, palvelutarpeen arviointi</p>

Author(s) Title	Jonna Heimonen ja Maria Pentti "It's important to be alert and listen to what we are able to wish for." A core factors of progressive agency in estimating service need in HelppiSeniori in order to strengthen functional ability of senior citizens.
Number of Pages Date	49 pages + 6 appendices 25 November 2019
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Rehabilitation
Instructor(s)	Principal Lecturer Salla Sipari Principal Lecturer Pekka Paalasmaa
<p>The purpose of this thesis was to develop the HelppiSeniori service need estimation so that it promotes senior citizen's agency. The aim of the thesis was to strengthen senior citizen's functional ability. The topic is current because the evaluation of service needs for senior citizens has been done centrally since the beginning of 2018, when HelppiSeniori started functioning in the social and health services by the city of Helsinki.</p> <p>HelppiSeniori is service for elderly, where they get advice, decisions about services and help managing services in one place. HelppiSeniori seeks solutions to the everyday challenges of aging.</p> <p>The method in this thesis was action research. The data was collected by theme interviewing a senior citizen, and a one afternoon developing workshop by the developing group. In the developer group there were people who work closely with service need estimation, special needs workers and supervisors. In addition, there was one expert by experience person in the developer group. The collected data was analyzed with a data based content analysis.</p> <p>The core factors in strengthening senior citizen functional abilities when evaluating service needs in the HelppiSeniori, were produced as a product of research-based development. The core factors are respecting human dignity, individuality, service need, enabling inclusion and being offered a contact person in order to enhance the feeling of security. These core factors strengthen the functional ability of senior citizens by allowing them to be involved in- and manage actions they themselves find meaningful.</p> <p>The results of this thesis can be used to further develop practices and professional knowhow of staff in the national health and social services units with service need estimation.</p>	
Keywords	senior citizen, agency, functional ability, service need estimation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimijuutta edistävä ikäihmiselle merkityksellinen palvelutarpeen arviointi ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi	3
2.1	Ikäihmisen palvelutarpeen arvioinnin eettiset periaatteet	3
2.2	Ikäihmisen toimijuus palvelutarpeen arvioinnissa	5
2.3	Ikäihmisen toimintakyvyn vahvistuminen palvelutarpeen arvioinnissa	9
3	Kehittämistyön toimintaympäristön kuvaus	13
4	Tavoite ja tarkoitus	14
5	Menetelmälliset ratkaisut	15
5.1	Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa ja tiedonintressi	15
5.2	Kehittämistyön eteneminen	17
5.3	Tiedontuottajien valinta	18
5.4	Aineiston kerääminen	20
5.5	Aineiston analysointi	22
6	Ikäihmisen palvelutarpeen arviointi HelppiSeniorissa	23
6.1	Toimijuuden edistymistä edistävät ja rajoittavat tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimintakyvyn vahvistumiseksi ikäihmisen näkökulmasta	23
6.2	Toimijuuden edistymistä edistävät ja rajoittavat tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimintakyvyn vahvistumiseksi kehittäjäryhmän näkökulmasta	24
6.3	Toimijuuden edistyminen HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi	25
7	Ydintekijät ikäihmisen toimijuuden edistymisestä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi	26
8	Pohdinta	28
8.1	Tulosten tarkastelua	28
8.2	Kehittämisen prosessin ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi	36
8.3	Eettisyys tutkimuksellisessa kehittämistyössä	39
8.4	Kehittämistyön hyödynnettävyys ja jatkosuunnitelmat	41
	Lähteet	43

Liitteet

Liite 1. Tutkimushenkilötiedote

Liite 2. Suostumusasiakirja asiakkaille

Liite 3. Tutkimushenkilötiedote ammattilaisille ja kokemusasiantuntijalle

Liite 4. Suostumusasiakirja ammattilaisille ja kokemusasiantuntijalle

Liite 5. Teemahaastattelurunko

Liite 6. Näyte aineiston analyysistä

1 Johdanto

Ikääntyvässä Suomessa on tärkeää turvata terve ja toimintakykyinen ikääntyminen. Terveys mahdollistaa ikäihmisten osallisuutta, vaikuttaa sosiaali- ja terveystalvveluiden käyttöön sekä parantaa ikäihmisten elämänlaatua. (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö 2013a: 5.) Suuri osa suomalaisista ikäihmisistä asuu kotonaan. Kotona selviytymisen edellytys on toimintakyvyn ylläpitäminen, joka osaltaan haastaa sosiaali- ja terveystalvveluita. Toimintakyky ja sen arvioiminen ovat keskiössä vanhustyön ja vanhuspolitiikan näkökulmasta. Suomessa on valittu vanhuspoliittinen linja, jossa ikäihmisten kotona asumista tuetaan niin pitkään kuin mahdollista, ja sen onnistuminen on pitkälti kiinni ikäihmisen toimintakyvystä. (Seppänen – Karisto - Kröger 2007: 196-199.)

Sosiaali- ja terveystalvveluministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja talvveluiden parantamiseksi (2013a) on todettu, että ikäihmisten talvvelutarpeen arvioinnissa ja talvvelujen oikeudenmukaisessa kohdentamisessa on parannettavaa. Talvvelujen asiakaslähtöisyyttä ja laatua tulee parantaa (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö 2013a: 5,10), hyvinvointia ja terveyttä edistävien talvveluiden osuutta ikäihmisten talvveluissa tulee lisätä, ja heille tulee tarjota yksilöllisesti räätälöityjä kotiin tuotuja talvveluita (Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö (2013b 14,16). Ikäihmisten toimintakyvyn arviointiin käytettävien erilaisten menetelmien on todettu tuottavan vain ositettuja ja pilkottuja kuvauksia ikäihmisen kokonaisvaltaisesta toimijuudesta. Myös vuorovaikutus, joka liittyy ikäihmisen kuntoutustilanteisiin, kohdistuu usein toimintakyvyn eri osa-alueiden arvioimiseen tai palauttamiseen. (Pikkarainen - Pyöriä - Savikko 2016: 182.)

Ikäihmiset ovat usein monien erilaisten talvveluiden käyttäjiä, ja käyttävät erilaisia hoiva-, talvvelu- ja kuntoutusjärjestelmiä. Ikäihmisen on pahimmillaan sopeutettava omat tarpeensa tarjolla olevaan talvvelujärjestelmään, koska joitain talvveluita voidaan myöntää vasta kun ollaan riittävän huonokuntoisia, tai koska rahoitusjärjestelmät tai järjestelmä määräävät mitä talvveluita kukakin saa. Järjestelmä ja työntekijät myös usein katsovat ikäihmisen tarpeiden ohi, ja määrittelevät ulkoapäin mihin ikäihminen on oikeutettu ja mikä hänelle arvioidaan sopivaksi. (Räsänen 2018: 20.) Edellytyksenä sille, että ikäihmisen tarpeet tulevat esille ja tunnistetuksi, on se, että niitä kysytään ja se että niihin uskotaan (Räsänen 2018: 21).

Hallituksen yhtenä kärkihankkeena on I&O-hanke (2016-2018), jossa kehitetään iäkkäiden kotihoitoa sekä omais- ja perhehoitajien palveluja nykyistä yhdenvertaisemmiksi ja paremmin koordinoituiksi. Palveluita lähdettiin uudistamaan suurina maakunnallisina kokonaisuuksina, ja kokeiluhankkeita oli yhteensä kahdeksan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a.) Uudellamaalla I&O kärkihankkeeseen vastattiin KAAPO-mallilla, jonka tarkoituksena oli kehittää koko uudelle maalle yhtenäinen ikäihmisten neuvonta- ja asiakasohjaus. Helsingin kaupunki vastasi tähän perustamalla HelppiSeniorin, joka tarkoittaa ikäihmisten yhteistä palveluneuvontaa ja palveluohjausta (kuvio 1). HelppiSeniorin yhteinen keskitetty palveluneuvonta- ja ohjaus parantaa helsinkiläisten ikäihmisten palveluiden kohdentamista oikeaan tarpeeseen ja oikeaan aikaan. (Raulos 2017.)



Kuvio 1. Helsingin HelppiSeniori (Uusimaa 2019.)

Kehittämistyöhön ryhtyessämme meillä oli ennakkokäsityksiä, jotka olivat muodostuneet käytännön kuntoutustyötä tehdessämme. Olimme huomanneet, ettei ikäihmisen kuntoutumisen tarpeita aina tunnisteta palvelutarpeen arvioinnissa vaan arvioinnissa keskitytään palvelujen suunnitteluun (Pikkarainen 2013a: 5). Palvelut saattavat olla passivoivia ja siten heikentää ikäihmisen tulevaisuuden toimintakykyä (Raunio 2011: 189-191). Uskomme myös, että mittaushetkeä kuvaavan testin tai heikosti toimintakyvyn vaihtelua

tunnistavan mittarin käyttämisen sijaan palvelutarpeen arvioinnissa tulee toimintakykyä arvioida myös yhdessä arjessa toimien (Jyrkämä 2006). Asiakkaalle merkityksellinen arjen toimintatilanne etsitään keskustellen (Sainio, Salminen, 2016b).

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää toimijuuden edistymistä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyi ikäihmisen toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. Kehittämistyömme tuloksia voidaan hyödyntää muissakin Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä, joissa arvioidaan ikäihmisten palvelutarpeita. Työ antaa näkökulmia Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osaamisen sekä palveluiden sisältöjen kehittämiseen.

2 Toimijuutta edistävä ikäihmiselle merkityksellinen palvelutarpeen arviointi ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi

2.1 Ikäihmisen palvelutarpeen arvioinnin eettiset periaatteet

75 vuotta täyttäneellä kuntalaisella on lakisääteinen oikeus palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi koskee henkilöitä, jotka eivät vielä ole sosiaalipalvelujen piirissä sekä henkilöitä, jotka ovat palvelujen piirissä mutta joiden palvelun tarve on muuttunut. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Palvelusuunnitelmassa on määriteltävä iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012; Etene 2008: 7-9). Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan ikäihmiselle nimittää vastuuhenkilö, jonka velvollisuus on seurata yhdessä ikäihmisen kanssa palvelutarpeiden muutoksia. Ikäihmiselle on mahdollistettava riittävä tuki (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b: 21.) Arviossa otetaan huomioon myös läheisten näkökulmat (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b: 20).

Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on turvata ikäihmiselle oikeat palvelut oikea-aikaisesti, sekä antaa edellytyksiä asua omassa kodissaan. Arvioinnissa tulee huomioida ikäihmisen eletty historia ja voimavarat, ja edistää ikäihmisen hyvinvointia myös anta-

mallalla ennaltaehkäisevää neuvontaa ja ohjausta. Hyvin tehty palvelutarpeen arviointi auttaa arvioivia tahoja puuttumaan ikäihmisen arjen selviytymistä uhkaaviin tekijöihin riittävän ajoissa. Palvelutarpeen arvioinnin tulee olla vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa keskiössä ovat ikäihmisen elämäntilanne, toimijuus ja tarpeet. (Autio - Heikkilä 2013:1, 3; Etene 2008: 3-4.)

Palvelutarpeen arviointi usein tehdään kotona. Mahdollisemman itsenäinen asuminen voi olla yhteiskunta- ja vanhuuspolitiikan tavoite, mutta myös ikäihmisen oma toive (Pikkarainen 2013c: 76). Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä ulkokohtaisena asumisen arviona, jolloin arviointi saattaa olla ongelmakeskeistä ja pohtia voiko asiakkaan toimintarajoitteilla selvitä kotona. Tarkastellaan, onko koti esteetön, turvallinen ja toimiva asiakkaan terveys- ja toimintakykytilanteessa. Asiakaslähtöinen ja voimaannuttava kotikäynti perustuu ikäihmisen yksilölliseen kokemukseen asumisestaan ja sen merkityksistä. Se antaa asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella elettyä elämää, tehdä valintoja ja vahvistaa autonomian tunnetta oman kotiasumisen rakentamisessa. Asiakkaan voimavarojen, ilon- ja huolenaiheiden löytyminen edellyttää arviota tekevältä ammattilaiselta uskallusta joustavaan kohtaamiseen ja pyrkimystä tasavertaiseen vuorovaikutukseen. Se voi edellyttää ajoittain rönsyilevänkin kerronnan kuuntelua. (Pikkarainen 2013c: 78-82.)

Ikäihmisen palvelujen tulee tukea hänen itsenäistä suoriutumista ja toimintakykyä. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveyspalveluista velvoittaa kuntia tekemään yhteistyötä yli toimialarajojen, mutta myös kunnassa toimivien muiden julkisten tahojen, yritysten ja yhteisöjen kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b). Ikäihmisille järjestettävät palvelut on oltava laadukkaita. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa palvelutarpeen arvioinnissa toteutunut yksilöllinen kohtelu ja se, miten ikäihmisen omat toiveet otetaan huomioon palvelutarpeen arviossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b: 15; Kivelä - Vaapio 2011: 25.)

Palvelutarpeen arvioinnin tulee aina selvittää ikäihmisen elämänlaatua kokonaisvaltaisesti siten, että lähtökohtana on ikäihmisen henkilökohtaiset tarpeet (Räsänen 2018: 19). Työntekijällä tulee olla laajaa asiantuntemusta ja kykyä tehdä yhteistyötä asiakkaan tarpeen mukaisesti määräytyvien muiden asiantuntijoiden kanssa. Arviointi tulee tehdä viipymättä. Monipuolinen arviointi tarkoittaa myös kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn huomioon ottamista fyysisen toimintakyvyn lisäksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b: 19-20.) Jos ikäihmistä tarkastellaan objektiivisesti hänen terveytensä,

sairauksiensa, ongelmiansa, sosiaalisten suhteidensa tai käyttämiensä palveluiden kautta, käsitys hänestä jää vaillinaiseksi siltä osin mitä hän todellisuudessa toivoo tai arvostaa elämässään. Jotta ikäihminen saa tarvitsemansa avun, on tärkeää, että hänen historiansa, kokemus- ja arvomaailmansa tulee sanoitetuksi. (Näslindh-Ylispangar 2012: 13.)

Ikäihmisille saatetaan tarjota arjen täytteeksi valmiiksi räätälöityä toimintaa, joka ei vastaa heidän odotuksiaan. Merkityksellinen tekeminen edellyttää kuitenkin ikäihmisen kuumemista, vapaata päätöksentekoa ja heidän valinnanvapauden kunnioittamista. (Kurki 2007: 15.) Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna ikäihminen tulee kohdata ainutlaatuisena yksilönä, jonka elämänhistoria otetaan huomioon niin, että ikäihminen voi säilyttää ihmisarvonsa, itsemääräämisoikeutensa ja yksityisyytensä. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa muun muassa sitä, että ikäihminen voi osallistua päätöksentekoon hoitoa ja palvelujen suunnittelussa. Kaikilla on oikeus tarpeenmukaiseen huolenpitoon ja turvalliseen vanhuuteen (Etene 2008: 17-18.)

Ikäihmisen osallistuminen ja suoriutuminen arjessa rakentuvat hänen yksilöllisyytensä ja ympäristötekijöidensä vaikutuksesta. Ikäihmisen omalla kokemuksella itsestään toimijana on merkittävä vaikutus hänen osallistumiseensa, kuten myös sillä, minkälainen toimija hänestä on omassa elämänsä kehittyneenä. (Pikkarainen - Pyöriä - Savikko 2016:183.) Ikäihminen kuvaa omaa arjessa selviytymistään usein hyvin kokonaisvaltaisesti, peilaten elämänsä aikana kertyneitä kokemuksia ja näkemyksiä, ja vertaamalla arjessa selviytymistään aiempiin elämänvaiheisiin. Ikäihmisen kokemus omasta selviytymisestä arjessa saattaa vaihdella, aaltoilla ja painottua eri hetkinä erilaisiin osallistumisen haasteisiin. Erityisesti ympäristötekijöillä, kuten fyysisen ympäristön esteettömyydellä, muilla ihmisillä asenteineen, kiireen tunnolla ja ulkopuolisten vaatimuksilla, voi olla vaikutusta ikäihmisen kokemaan selviytymiseen arjen suoriutumisessa ja osallistumisessa. (Pikkarainen – Pyöriä – Savikko 2016: 179.)

2.2 Ikäihmisen toimijuus palvelutarpeen arvioinnissa

Toimijuus käsitteenä tuo uudenlaista näkemystä ihmisen toiminnan ja valintojen merkityksellisyydestä, kokemuksellisuudesta ja tulkinnallisuudesta. Vaikka ikääntyessä kykeneminen hiljalleen hiipuu, ihminen on silti edelleen toimijuuttaan kantava ja ilmentävä. (Jyrämä 2012: 196-197.) Käsitteenä toimijuus antaa uudenlaisen kokonaisvaltaisen nä-

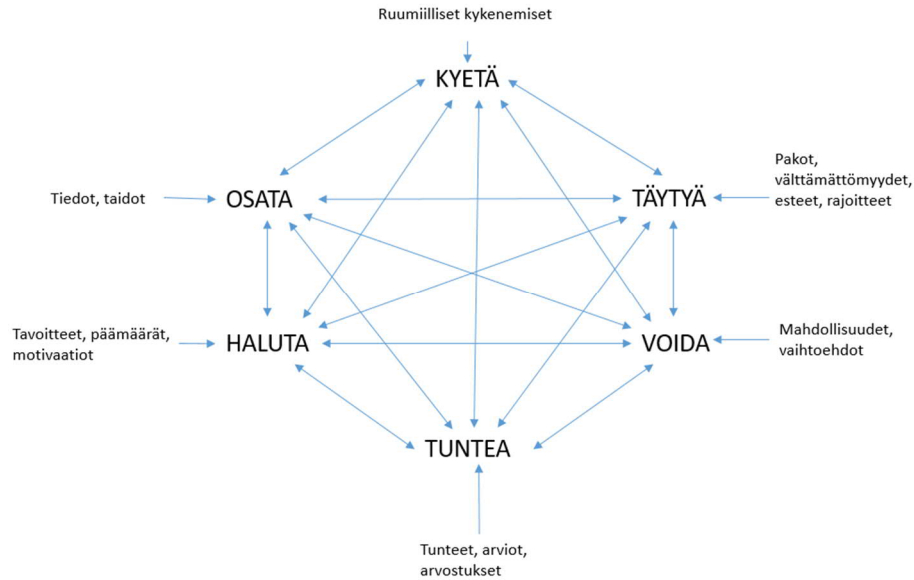
kökulman ja aiempaa dynaamisemman käsityksen myös ikäihmisestä, koska se korostaa ihmisen toiminnan merkityksellistä ja tavoitteellista luonnetta ja lähestyy ihmistä samalla tasolla (Näslindh-Ylispangar 2012: 144, 151).

Ikäihmisen toimijuus on henkilökohtainen kokemus siitä, mitä hän kokee kykenevänsä, täytyvänsä, voivansa, tuntevansa, haluavansa ja osaavansa. Valinnat elämässään ikäihminen tekee sekä toimijuuden modaliteettien että oman historiansa, elämänkulkunsa ja senhetkisten yhteiskunnallisten olosuhteiden puitteissa. (Jyrkämä 2012: 192.)

Toimijuus on monitasoinen ilmiö, jossa maailmaa tarkastellaan yksilön perspektiivistä ja kokemuksista käsin, dialogisen vuorovaikutuksen kautta (Kauppila – Silvonen - Vanhalakka-Ruoho 2015: 9). Toimijuus on lähestymistapana kokonaisvaltainen, koska siinä on läsnä ihmisen elämäntilanne, elämänhistoria, nykyinen tilanne ja ennakoitu tuleva, ja se perustuu ihmisen omaan näkemykseen itsestään ja tilanteestaan (Näslindh-Ylispangar 2012: 151).

Toimijuutta voi tarkastella useista näkökulmista (Silvonen 2015: 13-15; Virkola 2014: 41-53). Tässä kehittämistyössä toimijuuden teoreettiseksi viitekehyykseksi on valittu Jyrki Jyrkämän (2008) viitekehys, jossa hän kuvaa toimijuutta koordinaattien, modaliteettien ja elämänkulun kautta. (Jyrkämä 2008.) Työn kehittämisosuus on keskittynyt erityisesti toimijuuden modaliteettien kautta ikäihmisen elämäntilanteen selvittämiseen palvelutarpeen arvioinnissa.

Ihmisen toimijuus ilmenee nykyhetkessä sisältä päin tarkasteltuna kuuden modaliteetin toisiinsa kytkeytyneenä kokonaisuutena. Nämä kuusi modaliteettia ohjaavat ihmisen valintoja ja antavat vastauksia kysymykseen miksi ihminen toimii niin kuin toimii. (Näslindh-Ylispangar 2012: 148). Näitä modaliteetteja ovat kyetä, osata, haluta, täytyä, voida ja tuntea (Kuvio 2). "Kyetä" tarkoittaa kehollista ja psyykkistä kyvykkyyttä, toimintakykyä. "Osata" on elämän varrella karttuneita tietoja ja taitoja. "Haluta" on motivaatiota, tavoitteita, päämääriä ja tahtomista. "Täytyä" viittaa normatiivisesti ja moraalisesti niin fyysisiin kuin sosiaaliinkin esteisiin, pakkoihin ja rajoituksiin. "Voida" on tilannekohtaisia mahdollisuuksia. "Tuntea" viittaa siihen, mitä yksilö arvioi, arvottaa ja kokee. (Jyrkämä 2008: 195.)



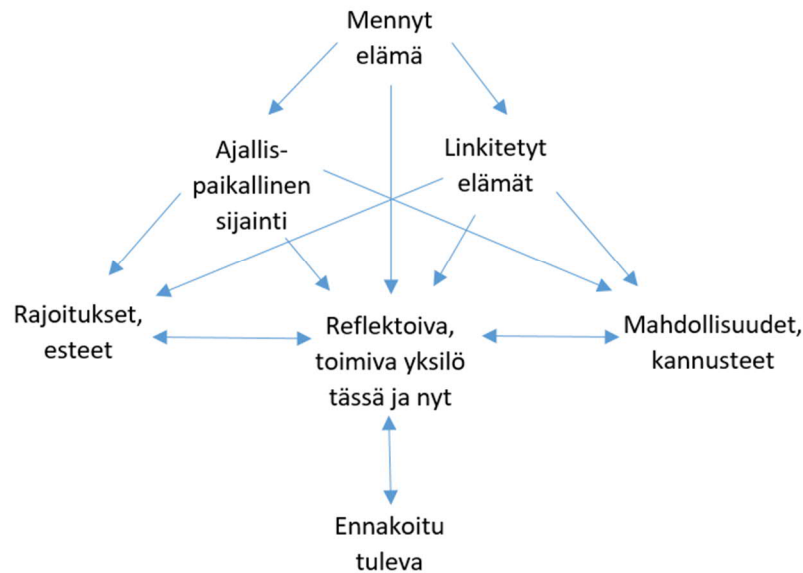
Kuvio 2. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2008)

Toimijuus syntyy ja muotoutuu näiden modaliteettien vuorovaikutuksellisenä kokonaisu-dynamiikkana ja prosessina. Modaliteetit vaihtelevat elämän varrella, ne vaikuttavat toisiinsa ja ilmenevät eri tavoin. (Jyrkämä 2012: 195-197.)

Vanhuus on jatkoa aikaisemmin edetylle elämälle. Sillä, mihin ja milloin ihminen on syntynyt, minkälaisia kokemuksia hän on elämänsä aikana kokenut, minkälaisia ihmisiä hänen elämäänsä on kietoutunut ja miten hän on reagoanut yhteiskunnan tapahtumiin, tekee hänestä sen ihmisen, joka hän on nyt ikääntyneenä. Viimeisten elinvuosien aikana tulevaisuuden perspekti on lyhyempi kuin menneisyyden, ja ihminen tulee tulevaisuuden suhteen epävarmemmaksi, kun taas pitkän menneisyytensä kanssa hänellä on tarve koota elämäkokemuksensa ja yhdistää ne eheäksi ja merkitykselliseksi kokonaisuudeksi tehden ikään kuin tilinpäätös. (Heimonen – Fried 2015: 14-15.)

Ikäihmisen toimijuudessa korostuu siis ajallisuus (Kuvio 3). Ihminen rakentaa elämänkulkuansa tehden valintoja historiansa ja sen hetkisten yhteiskunnallisten olosuhteiden puitteissa. Valintoja tehdessään ihminen reflektoi mennyttä ja tulevaa, mahdollisuuksiin ja rajoituksiin, ja tekee valintoja näiden kautta. (Jyrkämä 2012: 192.) Elämänkulunäkökulmasta katsottuna nykyhetki on menneen elämän ja siinä tehtyjen valintojen seurausta, johon liittyy muut ihmiset ja ympäristö, myös ennakoimattomat tapahtumat (Virkola 2014: 43-44).

Toimijuus teoriana näkee ikäihmisen elämän muunakin kuin irtaantumisen ja luopumisen, vaikka nämäkin toki kuuluvat osana vanhenemiseen. Koska vanhuudessa voimavarat ovat rajalliset, ikäihminen tekee valintoja sen suhteen, mihin suuntaa hupenevat voimavaransa. Valinnat kohdistuvat tilanteisiin, jotka ovat ikäihmiselle emotionaalisesti palkitsevia. (Jyrkämä 2012:192.)



Kuvio 3. Elämäkulku ja toimijuus (Jyrkämä 2008)

Toimijuutta voi tarkastella myös jaetun jakamattoman toimijuuden näkökulmista. Jaettu toimijuus voidaan jakaa emotionaaliseen, kommunikatiiviseen ja supportiiviseen ulottuvuuteen. Jakamaton toimijuus voidaan jakaa toteutumattomiin odotuksiin, hylkäämisen kokemuksiin ja valtakonflikteihin. (Romakkaniemi - Järvikoski 2013: 39-44.) Parhaassa tapauksessa asiakkaan ja ammattilaisen välille muotoutuu jaettua toimijuutta, joka on asiakkaan ja ammattilaisen yhteistä toimintaa asiakkaalle merkityksellisten asioiden edistämiseksi. Toimijuus tulee jaetuksi, kun asiakkaalle on annettu mahdollisuus itsensä ilmaisemiseen itselle tärkeistä asioissa, hän on saanut tarvitsemaansa tukea, ja hänen kanssaan on jaettu valtaa ja vastuita. (Karhula – Veijola – Ylisassi 2016: 230.)

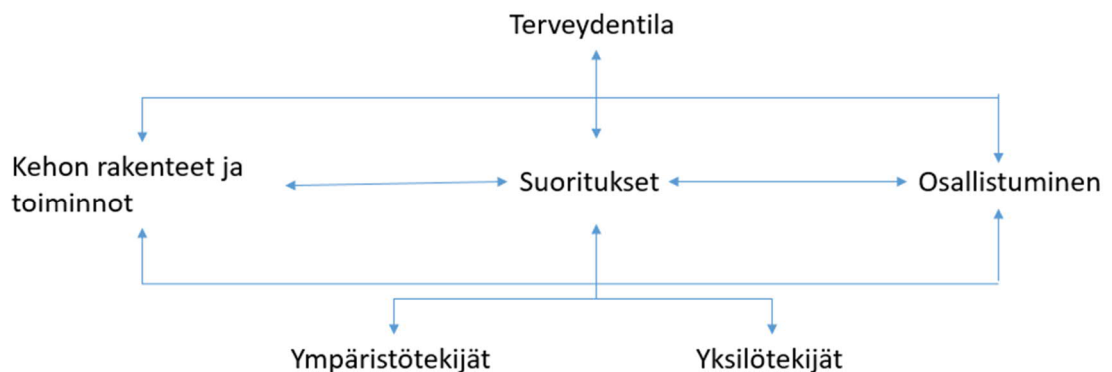
Ammattilaisella on rajalliset kyvyt ymmärtää ikäihmisen arkea ja kokemusmaailmaa, jos kohtaaminen ja vuorovaikutus eivät tapahdu asiakkaan arjessa. Toimijuutta edistävässä

palvelutarpeen arvioinnissa ammattilainen suhtautuu avoimesti asiakkaan erilaisiin tapoihin toimia ja välttää yksinkertaistettua tai ennalta määriteltyä ihmiskäsitystä palvelutarpeenarviossa ja tarvittaessa pystyy kulkemaan asiakkaan rinnalla riittävän pitkän aikaa. (Ranne – Rouhiainen-Valo – Sankari 2005: 16-18.)

2.3 Ikäihmisen toimintakyvyn vahvistuminen palvelutarpeen arvioinnissa

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen edellytyksiä selviytyä omassa elinympäristössään hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista, ja se on keskeinen osa ihmisen hyvinvointia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.) ICF, joka on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus, kuvaa edellä mainituista kokonaisuuksista käsin toimintakykyä kolmella tasolla (Kuvio 4);

1. kehon rakenteina ja toimintoina,
2. niiden varaan osittain rakentuvina suorituksina ja
3. osallistumisena eri elämäntilanteisiin ja yhteisön elämään. (b)THL 2016.)



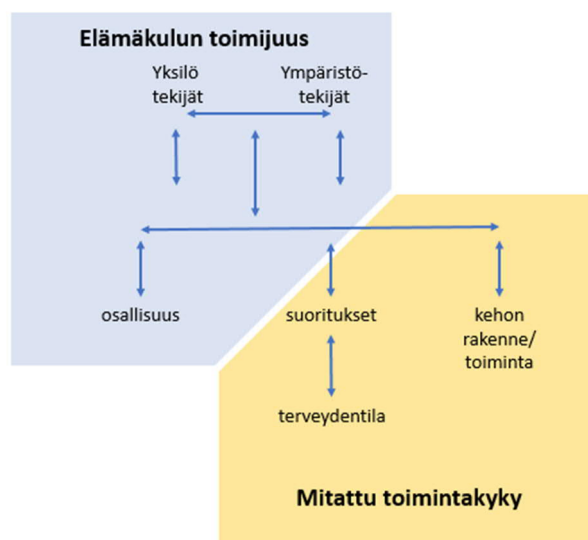
Kuvio 4. ICF-luokituksen osa-alueiden vuorovaikutussuhteet (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013: 18.)

Toimintakyky tulee käsittää moniulotteisena, vuorovaikutuksellisena ja dynaamisena tilana, joka koostuu terveydentilan sekä yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b). Hyvä toimintakyvyn arviointi on sellainen, joka vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja jossa arvioinnin tavoite määritellään yh-

dessä asiakkaan kanssa, ja arvioinnin tulokset käydään läpi yhdessä. Se tuo esille asiakkaan voimavarat, kyvyt tehdä valintoja ja tavat toimia itselleen merkityksellisellä tavalla. (Sainio - Salminen 2016a: 207).

Ikäihmisten palvelutarpeen arvioinnissa toimintakyvyn arvioimisella saadaan tietoa siitä, minkälaisia palveluiden tarpeita ikäihmisellä on. Toimintakyvyn arviointi on keskeinen osa ikäihmisten palvelutarpeen arviointia. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalvueluista edellyttää, että ikäihmisen toimintakyky on palvelutarpeen arvioinnissa arvioitava monipuolisesti, järjestelmällisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. (Sainio - Salminen 2016a: 207.)

Vanhuuden ikävaiheessa merkittäviksi asioiksi hyvinvoinnin suhteen nousevat ikäihmisen oma kokemus aktiivisuudestaan arjessa ja osallisuudestaan ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. Sen sijaan mm. ikä ja diagnoosit menettävät merkitystään ikäihmisen ensisijaisina hyvinvoinnin tekijöinä. Onkin ehdotettu, että ikäihmisten kohdalla ICF-luokituksen voisi kääntää ylösalaisin, jolloin ikäihminen tulisi huomioitua ensisijaisesti elämäntulon toimijuuden näkökulmasta (kuvio 5). Tällöin yksilölliset tekijät ja ympäristötekijät olisivat lähtökohtina ikäihmisen osallisuudelle ja arkipäivän suorituksille. (Pikkarainen ym. 2016: 183.)



Kuvio 5. ICF-luokituksen vaihtoehtoinen luku- ja tulkintatapa ikäihmisten kuntoutumisprosessissa elämäntulon, toimijuuden ja mitatun toimintakyvyn sekä primaarisen ja sekundaarisen vanhenemisen näkökulmasta (Pikkarainen – Pyöriä – Savikko 2016: 183).

Yksilötekijöitä ICF:n mukaan ovat mm. yleiskunto, elämäntavat, tottumukset, selviytymisstrategiat, sosiaalinen tausta, elämäntapahtumat ja yksilölliset henkiset vahvuudet. Ympäristötekijöitä ovat mm. päivittäisten toimintojen ja liikkumisen apuvälineet, näön, kuulon ja kommunikoinnin apuvälineet, asumismuoto, varustetaso ja esteettömyys, läheisten henkilöiden antama fyysinen apu ja emotionaalinen tuki, sekä erilaiset palvelut. Osallisuutta ovat mm. kommunikaatio, liikkuminen, itsestä huolehtiminen, kotielämä, henkilöiden välinen vuorovaikutus ja ihmissuhteet, yhteisöllinen, sosiaalinen- ja kansalaiselämä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2013.)

On havaittu, että toimintakyvyn tutkimuksessa ja sen arvioimisessa on tapahtunut osittaista kapea-alaistumista. Gerontologisessa tutkimuksessa valtaosa tutkimuksesta kohdentuu fyysiseen toimintakykyyn, ja tutkimukset tuottavat varsin vähän tietoa yksittäisistä ihmisistä ja heidän elämäntilanteistaan. Myös toimintakykyä mittaavat mittarit ovat sellaisia, jotka kuvaavat enemmän suuria tutkimusjoukkoja kuin yksittäisiä ihmisiä. Kyseisillä mittareilla tietoa saadaan yksilön ominaisuuksista, jolloin ihmistä pidetään enemmänkin toimintakykyään kantavana kuin sen käyttäjänä. (Seppänen – Karisto - Kröger 2007: 196-199.) Tiedetään, että vain nykytilaa kartoittavilla mittareilla ei välttämättä saada ikäihmiselle itselleen elämässä merkityksellisiä seikkoja esiin (Pikkarainen ym. 2016: 180).

Toimintakykytutkimuksen ja toimintakyvyn arvioinnin on todettu tarvitsevan rinnalleen uudenlaista näkökulmaa (Seppänen ym. 2007: 200-201). Objekttiivisen, mitattavissa olevan toimintakyvyn lisäksi huomion tulee kiinnittyä koettuun toimintakykyyn, jossa merkitykset, ajallisuus ja ympäristö tulevat näkyviksi (Jyrkämä 2007: 218). Toimintakyvyn tarkastelemisen laajentaminen toimijuuden tarkasteluun mahdollistaa näkökulman laajentamisen laajempaan ilmiökokonaisuuteen, jossa

- mahdollinen toimintakyky voidaan nähdä käytössä olevana toimintakykynä
 - mitattavissa olevasta toimintakyvystä näkökulma laajenee koettuun, arjessa arvioituun ja tilanteissa odotettuun toimintakykyyn
 - laajempi näkökulma merkitsee huomion siirtymistä yksilöstä yksilön toimintaan, toimintatilanteisiin sekä niissä tapahtuviin sosiaalisiin toimintakäytäntöihin
- (Seppänen ym. 2007: 200-201).

Toimijuus ilmenee dialogisessa vuorovaikutuksessa (Jyrkämä 2012: 192). Dialoginen orientaatio (taulukko 1) asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutuksessa mahdollistaa asiakkaan asiantuntijuuden sen sijaan, että tilanne määrittyy vain palvelutarpeen arviointia tekevän ammattilaisen ehdoilla. Dialogisessa orientaatiossa asiakkaan itsemääräämisoikeus on mahdollista toteutua, ja se mahdollistaa vastavuoroisen suhteen ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Dialogisessa orientaatiossa on pyrkimys saavuttaa yhteisen ymmärryksen rakentuminen palvelutarpeesta sen sijaan, että tilannetta ohjaa ammattilaisen tai järjestelmän tavoitteet. (Mönkkönen 2002: 53-63.)

Taulukko 1. Erilaiset vuorovaikutusorientaatiot (Mönkkönen 2002)

Erilaiset vuorovaikutusorientaatiot		
Asiantuntijakeskeinen orientaatio	Asiakaskeskeinen orientaatio	Dialoginen orientaatio
Toimintaa ohjaa asiantuntijoiden tai järjestelmien määrittämät tavoitteet	Asiakkaan tarpeista lähtevä orientaatio	Vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, ”moniääninen asiantuntijuus”
Ammattilainen tietää asiakkaan puolesta, ymmärtää asiakasta ja määrittää ongelmia	Huomio keskittyy asiakkaan tarpeisiin. Luo varsinkin suhteen alussa turvallisuutta	Pyrkimys yhteisen ymmärryksen rakentumiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeus voi toteutua
Tilanne määrittyy asiantuntijan määrittelemillä ehdoilla ja vallankäytöllä	Saattaa syntyä ”mukaan menemisen” problematiikka, vastuun hämärtymistä ja tarpeeseen eivastaamista	Myös ristiriidat ja moraaliset kysymykset tulevat näkyvämmiksi.

Voidaan tiivistetysti todeta, että ikäihmisen toimintakyky vahvistuu palvelutarpeen arvioinnissa, joka toteutuu dialogisessa vuorovaikutuksessa. Lisäksi toimintakykyä tulee arvioida monipuolisesti mitatun ja havainnoidun toimintakyvyn lisäksi myös koettuna toimintakyynä. Arviointi ottaa huomioon ikäihmisen elämänsä merkityksen hänen tämänhetkessä tilanteessaan. Arviointi pyrkii nostamaan esille ikäihmisen omia merkityksiä omassa arjessaan, ja se sisältää ikäihmisen sosiaalisen ympäristön tuen ja asenteet.

3 Kehittämistyön toimintaympäristön kuvaus

Helsingissä palveluneuvontaa- ja ohjausta on aiemmin toteutettu useilla eri sektoreilla, ja selkeää vastuutahoa asiakkaan palveluiden kokonaisuudesta ei ole ollut. Sekä asiakkailla että ammattilaisilla on ollut haasteellista löytää oikea palvelu oikeaan aikaan palvelujärjestelmän laajuuden vuoksi. Lisäksi asiakkaan palvelujen koordinointi ja seuranta on ollut haasteellista. Muun muassa näihin haasteisiin vastaamaan perustettiin HelppiSeniори yhtenäistämään asiakkaaksi tulon prosessia sekä toimimaan ikäihmiselle vastuutahona, joka kantaa kokonaisvastuun palveluprosessista. (Siltari 2017.)

HelppiSeniори aloitti toimintansa Helsingissä 1.2.2018. HelppiSeniорin toiminta-ajatuk-sena on toimia helsinkiläisille ikäihmisille nimettynä vastuutahona, joka kantaa kokonais-vastuun ikäihmisen palvelukokonaisuudesta. Tarkoituksena on, että palvelut kohdentu-vat oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja oikeaan tarpeeseen. (Raulos 2017.) HelppiSeniори yhtenäistää asiakkaaksi tulon prosessia sekä toimii ikäihmiselle vastuutahona, joka kantaa kokonaisvastuun palveluprosessista. Asiakasohjaaja koordinoi asiakkaan kanssa yhdessä asiakkaalle sopivan palvelukokonaisuuden julkisten, yksityisten sekä kolmannen sektorin tuottamista palveluista. Suunnitelmallisen asiakasohjauksen myötä valtaosalle ohjataan kevyempiä palveluita ja pienelle osalle ikäihmisistä intensiivisempiä palveluita. (Siltari 2017.)



Kuvio 6. Suunnitelmallinen asiakasohjaus HelppiSeniorissa (Siltari 2017.)

HelppiSeniorissa käytetään palvelutarpeen arvioinnin välineenä InterRAI-CA HELSA arviointimenetelmää, joka on kehitetty Sosiaaliporras RAI:sta. Kehitystyö on tehty Helsingin kaupungin ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen yhteistyönä. (Peiponen 2017.) InterRAI-CA HELSA, eli tuttavallisemmin ”Raica” on porrastettuun palvelutarpeen arviointiin tarkoitettu menetelmä, joka kartoittaa iäkkään henkilön toimintakyvyn ja palvelutarpeet lyhyesti ja tehokkaasti. Raica:n tarkoitus on tukea päätöksentekoa, tunnistaa asiakkaan hoidon tarve, kiireellisyys ja tarve laajemmalle arvioinnille. Arvioinnin tulokset antavat tietoa hoidon aloitustarpeen lisäksi kognitiivisesta toimintakyvystä, arkielämästä, kuntoutustarpeesta, kivusta ja laajan arvioinnin tarpeesta. (RAIsoft 2017.) Viitamme jatkossa InterRAI-CA HELSA arviointimenetelmään käyttämällä termiä Raica.

Käydessämme keskustelua yhteistyökumppanimme kanssa kehittämisen tarpeista palvelutarpeen arvioinnista vastaavalla taholla oli toive, että palveluntarvearviot tukisivat jatkossa paremmin asiakkaan aktiivista roolia oman elämänsä ja toimintakyvynsä rakentajana kaupungin tarjoamien palvelujen vastaanottajan roolin sijaan. On ihmisarvon mukaista, että ihmisellä on aktiivinen rooli itseä koskevassa päätöksen teossa (Etene 2001).

Tämän tutkimuksellinen kehittämistyön toimintaympäristö kohdentuu HelppiSeniorin asiakas- ja palveluohjaukseen sekä sieltä käsin tehtävään hoidon- ja palvelutarpeen arviointiin (Kuvio 6).

4 Tavoite ja tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää toimijuuden edistymistä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi.

Täsmennetyt kehittämistehtävät olivat:

- 1) Kuvata, mitkä tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa a) edistävät ja b) rajoittavat toimijuuden edistymistä toimintakyvyn vahvistumiseksi ikäihmisten näkökulmasta
- 2) Kuvata, mitkä tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa a) edistävät ja b) rajoittavat toimijuuden edistymistä toimintakyvyn vahvistumiseksi kehittäjäryhmän näkökulmasta
- 3) Tuottaa yhteistoiminnallisesti kehittäjäryhmässä kuvaus, mitä on toimijuuden edistymisen HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyi ikäihmisen toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. Kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä palvelutarpeen arvioinnin käytänteiden ja ammattilaisten osaamisen kehittämässä.

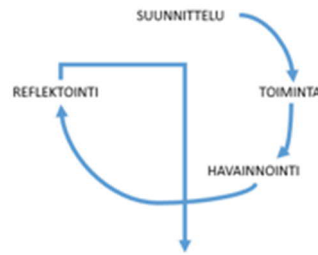
5 Menetelmälliset ratkaisut

5.1 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa ja tiedonintressi

Tutkimuksellisessa kehittämistyössämme lähestymistapa oli toimintatutkimuksellinen, koska tavoitelimme tietoa toimintakäytännön kehittämiseksi. Tarkoituksena oli kehittää HelppiSeniorin palvelutarpeen arviointia. (Heikkinen – Rovio - Syrjälä 2006: 17-19, 28; Metsämuuronen 2008: 29-30.)

Toimintatutkimus voidaan jakaa viiteen analyysitasoon; yksilö, ryhmä, ryhmien väliset suhteet, organisaatio ja alueellinen verkosto. Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö kohdentui kahdelle eri analyysitasolle. Ikäihmisten yksilöhaastattelut tuottivat tietoa yksilön kokemuksista, ja yhteinen kehittäminen pohjautui palvelutarpeen arvioinnin käytänteiden analysoimiseen ja kehittämiseen. (Heikkinen ym. 2006: 17-19, 28.)

Toimintatutkimus menetelmänä tavoittelee käytännön toimintojen kehittymistä, osallistujien ymmärtämiskyvyn lisääntymistä suhteessa toimintaansa, sekä itse toimintatilanteen kehittymistä (Suojanen 2004). Toimintatutkimuksellinen menetelmä siis sopii tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimukselliseksi lähestymistavaksi siitä huolimatta, että tässä työssä toteutui vain toimintatutkimuksen ensimmäinen sykli suunnittelusta reflektointiin (kuvio 7).



Kuvio 7. Toimintatutkimuksen sykli (Heikkinen - Jyrkämä 1999: 36-39)

Tutkimuksellisen kehittämistyömme tiedonintressi oli tulkinnallinen eli praktinen, sekä kriittinen eli emansipatorinen. Työssämme oli tulkinnallisen toimintatutkimuksen piirteitä, koska rakensimme kehittämisen sellaiseksi, että sillä on mahdollista lisätä osallistujien itseymmärrystä ja uudenlaista tietoisuutta. (Suojanen 2004.) Teorian ja käytännön vuorovaikutus kriittisen lähestymistavan mukaisesti toteutui siten, että toimme kehittäjäryhmälle tiedoksi palvelutarpeen arvioinnin kokeneen ikäihmisen kuvauksen toimijuutta edistävästä ja rajoittavista tekijöistä ennen yhteiskehittelyä. Kriittinen tiedonintressi sopii myös kehittämiseen siksi, että kehittämistyömme tavoite oli kehittää palvelutarpeen arvioinnin toimintatapoja ja kriittisesti tarkastella arviointirutiineja muutoksen aikaansaamiseksi yhteiskehittelymenetelmin. (Metsämuuronen 2008: 31.) Tiedon luonne oli siten kriittisen reflektioivaa (Heikkinen – Kontinen - Häkkinen 2007: 44). Teemahaastattelun tiedonintressi oli emansipatorinen, koska haastattelijä ohjasi teemakysymyksin tiedonantajan itsereflektiota. Tavoitteena oli tiedonantajan vapaa kommunikaatio sekä meidän saada ymmärrystä palvelutarpeen arviointitilanteesta. (Huttunen – Heikkinen 1999: 8) Haastattelu ja yhteiskehittelymenetelmät sopivat toimintatutkimuksen aiheistonhankinta menetelmiksi (Suojanen 2004).

Roolimme kehittämisessä oli praktinen siinä mielessä, että rohkaisimme kehittäjäryhmän osallistujia osallistumiseen ja reflektioon. Haastattelussa pyrimme ohjaamaan keskustelun teemakysymyksiin eli kehittämisen tavoitteen ja tarkoituksen suuntaan. Kuvassimme ikäihmisen kokemuksia kehittäjäryhmälle sitaatein tekemättä tulkintaa aineistosta. Toisaalta voi todeta myös kriittisen tutkijan roolin toteutuneen siinä, että toimimme muutosagenteina. Pidimme pohjustuksen toimijuudesta ja toimintakyvystä palvelutarpeen arvioinnista kehittämisen aluksi sekä ohjasimme yhteiskehittelyä kehittämisen tar-

koituksen ja tavoitteen suuntaan. (Huttunen – Heikkinen 1999.) Tyypillisesti toimintatutkimuksessa tutkija itse osallistuu kehittämiseen (Suojanen 2004), mutta teimme tietoisin valinnan siinä, että kehittäjäryhmässä roolimme oli fasilitoija ja kouluttaja.

5.2 Kehittämistyön eteneminen

Kävimme alkuvaiheessa kehittämisen tarkoituksesta kriittistä keskustelua toistemme kanssa sekä HelppiSeniorissa eri tahoilla. Näin halusimme toimintatutkimukselle tyypillisesti varmistaa, että suunnittelemamme kehittäminen oli tarpeellinen, lähestymme oikeaa yhteistyökumppania ja kehittämisestä kiinnostunutta yhteistahoa. Keskusteluja käytiin sekä HelppiSeniorin asiakasohjauspäällikön, että arvioita tekevän tiimin ja vanhan arvionneista vastanneen tiimin sekä sen moniammatillisen yhteistyötiimin kanssa. Keskustellen etsittiin yhteistä visiota tulevasta kehittämisestä, jolla on edistävää merkitystä myös asiakkaan näkökulmasta. Nostimme keskusteluun myös silloisten käytänteiden haasteita toimijuuden ja toimintakyvyn näkökulmasta. Keskustelimme tarkemmin suunnittelun edetessä myös kehittämisen tarkoituksesta ja tavoitteista HelppiSeniorin asiakasohjauspäällikön kanssa. (Metsämuuronen 2008: 31-32; Suojanen 2004.)

Tutkimussuunnitelmanne hyväksyttiin ja Helsingin kaupunki myönsi tutkimusluvan tammikuussa 2018. Kehittäjäryhmän nimesi HelppiSeniorin asiakasohjauspäällikkö, joka toivoi tutkimusluvan hyväksymisen jälkeen kehittäjäryhmään muutoksen siten, että mukaan kutsuttaisiin myös vanhusneuvoston jäsen. Ikäihminen haastateltiin huhtikuussa 2018. Kehittämistyöpaja (4h) toteutui syyskuussa 2018.

Taulukko 2. Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistehtävä	Kehittäjäryhmä	Menetelmä	Tuotos
Kuvata, mitkä tekijät HelppiSeniorin nykyisessä palvelutarpeen arvioinnissa a) edistävät ja b) rajoittavat toimijuuden edistymistä toimintakyvyn vahvistumiseksi ikäihmisten näkökulmasta	Ikäännytynyt asiakas	Teemahaastattelu	Kuvaus nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimijuuden edistymistä edistävästä ja rajoittavista tekijöistä toimintakyvyn vahvistumiseksi ikäihmisten näkökulmasta.
Kuvata, mitkä tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa a) edistävät ja b) rajoittavat toimijuuden edistymistä toimintakyvyn vahvistumiseksi kehittäjäryhmän näkökulmasta.	Kokemusasiantuntija ja ammattilaiset	Kehittämistyöpaja: Oppimiskahvila (Innokylä 2017) menetelmä mukaillen toimijuuden modalityteettien äärellä työskennellen.	Kuvaus nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimijuuden edistymistä edistävästä ja rajoittavista tekijöistä toimintakyvyn vahvistumiseksi kehittäjäryhmän näkökulmasta.
Tuottaa yhteistoiminnallisesti kehittäjäryhmässä kuvaus, mitä on toimijuuden edistymisen HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi.	Kokemusasiantuntija ja ammattilaiset	Kehittämistyöpaja: Akvaariokeskustelu (Alaniska – Ahonen nd.:15) sisärinki -ulkorinki työskenteilyllä.	Kuvaus, mitä on toimijuuden edistymisen HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi.

Teimme aineistoista analyysit, luokittelut ja tulkinnan kahden tutkijan menetelmällä (Tuomi – Sarajärvi 2018) syyskuun 2018 ja syyskuun 2019 välisellä ajalla. Työstimme valmiiksi ja luovutimme lopullisen kehittämistyön marraskuussa 2019.

5.3 Tiedontuottajien valinta

Kehittäjäryhmän jäsenet olivat asiakas- ja palveluohjauksen työntekijöitä, esimiehiä ja erityisasiantuntijoita. Kehittämiseen kutsuttiin mukaan asiakasohjauspäällikön toiveesta myös vanhusneuvoston jäsen.

Tutkimuksellisen kehittämistyön ensimmäisen kehittämistehtävän haastatteluihin tavoitelimme ikäihmisiä, joille oli tehty HelppiSeniorin palvelutarpeen arviointi vuoden 2018

aikana, ja joiden palvelutarpeen arvioinnista ei ollut kulunut yli kolmea kuukautta. Valinnan kriteereinä oli myös, että haastateltavan kognitio on sellainen, että hän ymmärtää tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksen (esteenä esimerkiksi muistisairaus tai vakava mielenterveysongelma), ja että hän osallistuu vapaaehtoisesti. Lisäksi haastateltaviksi toivottiin ikäihmisiä, jotka eivät ole kotihoidon asiakkaita. Kehittämiseen osallistuvien asiakkaiden kognitiivisten kykyjen tuli sallia itsenäisen päätöksenteon kehittämiseen osallistumisesta ja että he kykenevät olemaan haastateltavina ja refleктоimaan kokemuksiaan. Edellytyksenä kehittämistyöhön osallistumiseen oli haastateltavan kirjallinen suostumus haastatteluun. Palvelutarpeen arvioinnin tehnyt työntekijä päätti, kuka nämä kriteerit täytti. Soveltuvuus-kriteerit teimme yhteistyössä asiakasohjauspäällikön kanssa.

Toimitimme etukäteen haastateltavien tutkimushenkilötiedotteen ja suostumusasiakirjan (liitteet 1 ja 2) asiakasohjaustiimeihin muille kuin omille työskentelyalueillemme. Näin varmistimme haastateltavien anonymiteetin myös tutkimuksellisen kehittämistyön tekemisen jälkeen. HelppiSeniorin palvelutarpeen arviointia tekevä henkilö jätti kriteereihin sopiville asiakkaille tiedoksiantolomakkeen ja suostumusasiakirjan sekä kysyi alustavasti mielenkiintoa osallistua kehittämistyöhön. Päätimme, että haastateltaviksi valikoituvat kaksi ensimmäistä asiakasta, jotka ottavat yhteyttä meihin määräaikaan mennessä.

Emme saaneet määräaikaan yhtään yhteydenottoa haastateltaviksi soveltuvalta ikäihmisiltä, joten yhteistyössä asiakasohjauspäällikön kanssa jatkoimme määräaika ja laajensimme haastateltavien tavoittelua toiselle asiakasohjauksen palvelualueelle, jonka alueella emme itse työskennelleet. Saimme yhden yhteydenoton palvelutarpeen arvioinnin kokeneelta ikäihmiseltä.

Vanhusneuvoston jäsen tavoitettiin Helsingin kaupungin viestintäpalvelujen ja vanhusneuvoston sihteerin avulla. Lähetimme sähköpostiviestin välitettäväksi viestintäpalveluiden erityissuunnittelijan kautta Helsingin vanhusneuvoston sihteerille, joka välitti viestin edelleen vanhusneuvoston jäsenille. Viestissä kerroimme kehittämisen tavoitteen, tarkoituksen sekä kehittämisen etenemisen. Viestin liitteenä oli tutkimuslupapäätös sekä etukäteen tutustuttavaksi allekirjoittamattomat tutkimushenkilötiedote ja suostumisasiakirja. Toivoimme myös, ettei vanhusneuvoston jäsen tai hänen perheensä ole omien työskentelyalueidemme fysioterapian tai toimintaterapian asiakas. Saimme yhden yhteydenoton kehittäjäryhmään soveltuvalta vanhusneuvoston jäseneltä, ja hän tuli valituksi kokemusasiantuntijaksi kehittäjäryhmään. Päädyimme asiakasohjauspäällikön kanssa

siihen, että vanhusneuvoston jäsen saa riittävän perehtyneisyyden nykyiseen palvelutarpeen arviointiin, kun alkuperäisen vanhusneuvostolle lähetetyn viestin lisäksi lähettämme hänelle etukäteen tutustuttavaksi Raican (RAIsoft 2017). Lähetimme Raican sähköpostitse saatekirjeen kanssa.

5.4 Aineiston kerääminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön ensimmäisen kehittämistehtävän aineistot kerättiin ikäihmisen teemahaastattelulla (Metsämuuronen 2008: 37-41). Ensimmäinen kehittämistehtävä tuotti kuvauksen, mitkä tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa a) edistävät ja b) rajoittavat toimijuuden edistymistä toimintakyvyn vahvistumiseksi ikäihmisten näkökulmasta. Haastattelun tekemiseen päädyimme siitä syystä, että kehittämisen lähtökohtana on ikäihmisen oma, subjektiivinen näkemys omasta toimijuudestaan ja sen edistymiseen liittyvistä edistävästä ja rajoittavista tekijöistä.

Haastatteluajankohta oli mahdollista sopia haastateltavan ollessa yhteydessä puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla jompaankumpaan meistä. Haastateltava otti yhteyttä puhelimitse. Sovitussa haastattelutilanteessa käytiin ensin läpi lupa-asiakirjat ja varmistettiin, että haastateltava ymmärtää haastattelun tarkoituksen. Haastattelun alussa varmistettiin, ettei palvelutarpeen arvioinnista ole kulunut yli kolmea kuukautta. Haastattelu toteutettiin haastateltavan kodissa niin, että ainoastaan toinen meistä oli läsnä. Haastattelussa kysymykset olivat teemamuotoisia (liite 5). Tällä keinoin pyrittiin luomaan mahdollisimman luonteva ja turvallinen ilmapiiri haastateltavan tuoda esiin omia näkemyksiään.

Haastattelu tehtiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna (liite 5). Puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedonkeruumenetelmäksi, koska sen yhtenä piirteenä on, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen ja toisaalta haastattelija on tutustunut ennalta aiheen kokonaisuuteen, rakenteisiin ja prosesseihin (Hirsjärvi – Hurme 2001: 47-48). Teemahaastattelukysymykset muodostettiin toimintakyvyn viitekehyksen (ICF), Raicassa olevien aihealueiden ja toimijuuden teorian pohjalta. Haastattelu tehtiin HelppiSeniorin asiakkaan kotona ja taltioitiin. Haastattelutilanteessa haastattelija ohjasi keskustelua tietyin teemoin, ja haastattelu kesti 1,5 tuntia.

Toisessa ja kolmannessa kehittämistehtävässä aineistot kerättiin yhteiskehittelymenetelmien avulla (Heikkinen ym. 2007: 27-35). Toisessa ja kolmannessa kehittämistehtä-

vässä osallistujia kehittämisessä oli yhteensä yhdeksän. Yksi osallistuja oli vanhusneuvoston jäsen ja kahdeksan osallistujaa oli HelppiSeniorin työntekijöitä, esimiehiä ja erityistyöntekijöitä. Kehittäjäryhmän jäsenten valintakriteerinä oli tuntee Raica arviointiväline. Asiakasohjauspäällikkö oli nimennyt kehittäjäryhmään osallistuneet henkilöt ennalta, pohjautuen keskusteluun jonka kävimme yhteistyötä suunnitellessa. Kehittäjäryhmän jäsenet tutustuivat tutkimushenkilötiedotteeseen ja suostumusasiakirjaan ja allekirjoittivat ne kehittämistyöpajan alussa (liitteet 3-4). Yksi henkilö poistui kehittämiseen varatusta tilasta luettuaan tutkimushenkilötiedotteen ja suostumusasiakirjan.

Toisen ja kolmannen kehittämistehtävän aineistot kerättiin yhdessä puolen päivän mittaisessa kehittämistyöpajassa. Ennen varsinaista kehittämistä pidimme kehittäjäryhmälle noin kaksikymmentä minuuttia kestävä koulutuksellisen osuuden, jonka tarkoituksena oli avata toimijuuden ja toimintakyvyn teoriaa tutkimuksen sekä kuvitteellisen esimerkin kautta. Aineiston kerääminen alkoi koulutuksellisen osuuden jälkeen, ja siihen käytettiin aikaa kolme tuntia.

Toiseen kehittämistehtävään, mitkä tekijät nykyisessä palvelutarpeen arvioinnissa a) edistävät ja b) rajoittavat toimijuuden edistymistä toimintakyvyn vahvistumiseksi HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa kehittäjäryhmän näkökulmasta, kerättiin aineisto oppimiskahvila menetelmällä (Innokylä 2017). Fasilitaatioksi yhteisen kehittämisen tarkoituksesta seinälle laitettiin ikäihmisen kuva ajatuskuplineen; ”minun tekemiseni tai tekemättä jättämiseni perustuvat siihen, mitä koen kykeneväni, täytyväni, voivani, tuntevani, haluavani ja osaavani”. Laitoimme myös toimijuuden modaliteetit seinälle tukemaan kehittäjäryhmää toimijuuteen orientoitumisessa (Idea- ja varhaisvaiheen kehittäminen 2013). Osallistujien tehtävänä oli kahdessa ryhmässä täydentää seinällä olevia toimijuuden modaliteettien sarakkeita ajatuksella, mitkä tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa edistävät ja rajoittavat ikäihmisen toimijuutta palvelutarpeen arvioinnissa.

Osallistujat toimivat kahdessa ryhmässä siten, että toinen pienryhmä käsitteli toimijuuden edistäviä tekijöitä, ja toinen rajoittavia tekijöitä. Kun ryhmän jäsenet olivat työstäneet oman sarakkeistonsa loppuun, ryhmät vaihtoivat paikkaa siten, että molemmat ryhmät tulivat käsitelleeksi sekä toimijuutta edistäviä, että rajoittavia tekijöitä. Lopuksi ryhmät palasivat vielä alkuperäisille paikoilleen, lukivat tuotokset, tekivät tarvittavat lisäykset sekä ryhmästä yksi esitteli sarakkeiston sisällön muulle kehittäjäryhmälle. (Innokylä 2017.) Ryhmät ohjattiin käyttämään erivärisiä post-it lappuja, joten alkuperäisen ryhmän

palattua tuotoksensa luokse oli helppo visuaalisestikin hahmottaa kysymykset ja kommentit sen lisäksi, että ryhmän esittelijä kuvasi kommentit ryhmänsä jäsenille.

Ryhmät saivat itse päättää esitystavan, joko puhumalla tai näyttelemällä. Edistävät tekijät esiteltiin otsikkotasolla sekä niitä kuvaavien esimerkein. Rajoittavat tekijät esitettiin dialogina kuvitteellisen asiakkaan ja arviota tekevän ammattilaisen kesken. Molempia esityksiä kommentoitiin ja kehittäjäryhmä keskusteli esityksistä. Ohjasimme keskustelua pysymään nykyisessä palveluntarvearviossa ja sen toimijuutta edistävissä tai rajoittavissa tekijöissä. Esitykset ja niihin liittyvä keskustelu äänitettiin aineiston analysointia varten.

Kolmannen kehittämistehtävän pohjustukseksi kehittäjäryhmälle esiteltiin ensimmäisen kehittämistehtävän tuloksia toimijuutta edistävästä ja rajoittavista tekijöistä nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen näkökulmasta (Kuntalainen palvelujen kehittäjänä 2017:7-9). Tarkoituksena oli palvelujen käyttäjän osallistuminen edes välillisesti palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen, koska se sopii myös Helsingin kaupungin strategiaan (Helsingin kaupunki 2014). Ensimmäisen kehittämistehtävän tulokset esitettiin Powerpoint esityksellä sitaatein. Kolmanteen kehittämistehtävään, mitä on toimijuuden edistyminen HelppiSeniorin palveluntarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi, kerättiin aineisto akvaariokeskustelulla (Alaniska – Ahonen nd.:15), jossa sisäringi ja ulkorinki keskustelevalta vuorotellen annetuista teemoista. Sisä- ja ulkorinki jaettiin pyytämällä osallistujia ottamalla luku kahteen. Ensin sisäringi keskusteli aiheesta: ”Mitä on toimijuuden edistyminen palveluntarpeen arvioinnissa konkreettisesti ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi?”. Ulkorinki jatkoi omalla vuorollaan samasta aiheesta ja rikastuttaen asioita joita kuuli sisäringin keskustelussa. Tämän jälkeen annettiin vielä sisäringille mahdollisuus kommentoida käytyä keskustelua. Keskustelut äänitettiin. Yksi henkilö joutui poistumaan kesken keskustelun.

5.5 Aineiston analysointi

Analysoimme ikäihmisen teemahaastattelusta ja kehittämistyöpajasta saadut aineistot aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineiston analyysi on aineistolähtöistä silloin, kun aiemmilla ilmiöön liittyvillä teorioilla, tiedoilla tai havainnoilla ei ole ollut tekemistä analyysin toteuttamisen ja lopputuloksen kanssa (Tuomi – Sarajärvi 2009: 95).

Kaikki aineisto litteroitiin. Haastattelusta äänitettyä aineistoa kertyi 75 minuuttia, ja litteroitua aineistoa yhteensä 18 A4 sivua (arial-fontti, fonttikoko 12, riviväli 1). Kehittämistyöpajasta äänitettyä aineistoa kertyi yhteensä 62 minuuttia; toisesta kehittämistehtävästä 12 minuuttia, ja kolmannesta kehittämistehtävästä 50 minuuttia. Litteroitua aineistoa toisesta kehittämistehtävästä syntyi 5 A4 sivua, ja kolmannesta kehittämistehtävästä 9 A4 sivua.

Toimimme analysoimisen kaikissa vaiheissa tutkijatriangulaatiolla, joka tarkoittaa sitä, että samaa ilmiötä tarkastelee useampi tutkija. Teimme päätökset yhdessä aineiston hankkimisesta, sen luokittamisesta, tulkinnasta ja loppuraporttiin kirjaamisesta. Useamman tutkijan yhteistyö saman ilmiön äärellä monipuolistaa tutkimusta laajentaen sen näkökulmia. (Eskola – Suoranta 1998: 70.) Luimme litteroidun aineiston useaan kertaan perehtyäksemme syvemmin aineistoon. Litteroidusta tekstistä etsimme kulloiseenkin analyysikysymykseen vastaavia ilmaisuja, joiden analyysiyksikkönä oli sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Tämän jälkeen pelkistimme ilmaukset, ja listasimme ne etsien niistä samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Näistä samankaltaisuuksista ja erilaisuuksista muodostimme ryhmittelemällä alaluokat. Alaluokista, joissa ilmeni selkeitä samankaltaisuuksia, muodostimme joitain yläluokkia. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 109.)

6 Ikäihmisen palvelutarpeen arviointi HelppiSeniorissa

6.1 Toimijuuden edistymistä edistävät ja rajoittavat tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimintakyvyn vahvistumiseksi ikäihmisen näkökulmasta

Toimijuutta edistymistä edistävä tekijä nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa oli haastateltavan näkökulmasta se, että **arvioinnin jälkeen oli mahdollisuus soittaa arvioijalle, jos tilanne reilusti huononee**. Tällöin arvioija tulee juttelemaan uudelleen. **Sen, että arvioija tietää ja tuntee, koettiin lisäävän turvallisuuden tunnetta siten**, että on yksi ihminen joka ottaa ikäihmisen asiat sydämelleen. Palvelutarpeen arviointi edistää toimijuutta, jos **asiakkaan toiveet kuullaan**. Ikäihminen ei voi aina etukäteen tietää elämäänsä ja lähitulevaisuuttakaan, joten arvioijan täytyy olla virkeänä kuuntelemaan, mitä ikäihminen osaa toivoa ja ottaa huomioon eri mahdollisuuksia.

Haastateltava koki nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimijuuden edistymistä rajoittavaksi tekijäksi sen, että arviointi eteni arvioita tekevän ammattilaisen

esittämien ennalta määriteltyjen kysymysten pohjalta, ja **haastateltava koki keskustelun muodolliseksi ja koneelliseksi**. Toimijuuden edistymistä rajoitti se, **ettei arvioinnissa keskusteltu huolenaiheesta kuten muistin heikkenemisestä** eikä vaikutuksesta arkeen vaan arvioitsija oli iloinnut hyvistä muistitestin pisteistä. Arvioinnin toivottiin ottavan **enemmän huomioon psyykkistä puolta, koettua yksinäisyyttä, mielialaa ja päätöksentekokykyä, mutta toisaalta sisältävän myös keskustelua voimavaroista**. Arjessa selviytymistä ei oltu arvioitu haastateltavalle merkityksellisellä tavalla. Haastateltava toivoi **yksityiskohtaisempaa keskustelua vaikeuksista liikkua ja asioida kodin ulkopuolella**. Olisi ollut hyvä selvittää **asiakkaan oma tapa toimia** ja mahdollinen **tukiverkoston tarve** omannäköisen arjen elämiseksi. Arvioinnista oli tullut **kokemus arvioinnin kohteena olemisesta**, ja siitä että on tullut arvioiduksi liian hyväkuntoiseksi eikä toiveita ja tarpeita vastaavia palveluita oltu yhdessä suunniteltu.

6.2 Toimijuuden edistymistä edistävät ja rajoittavat tekijät nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimintakyvyn vahvistumiseksi kehittäjäryhmän näkökulmasta

Kehittäjäryhmä kuvasi nykyisessä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa toimijuuden edistymistä edistäväksi tekijäksi sen, että ikääntynyt asiakas saa **omatyöntekijän**, jos hänelle tulee enemmän palveluita. Se tuo hänelle mahdollisuuden olla helposti yhteydessä jatkossa.

Toisena ikäihmisen toimijuuden edistymistä edistävänä tekijänä nähtiin arviointiväline **Raica**, joka antaa työntekijälle pehmeän väylän ottaa asioita puheeksi ja selvittää asiakkaan terveyteen, sosiaaliseen ympäristöön sekä haluihin liittyviä asioita. Raican koettiin olevan väline, joka avaa keskustelun masennuksesta ja siihen johtaneesta elämänhistoriasta. Lisäksi Raican avulla koettiin pystyvän ottamaan esille konkreettisia asioita kuten alkoholin käyttö, kaltoinkohtelu ja arjessa selviytyminen. Kolmantena ikäihmisen toimijuuden edistymistä edistävänä tekijänä nähtiin olevan **kotikäynti**, joka mahdollistaa monien erilaisten asioiden kartoittamisen niin, että lähdetään liikkeelle siitä mitä ikääntynyt asiakas tuo esiin ja mitä hän tarvitsee. Toimijuuden edistymistä rajoittavaksi tekijäksi koettiin se, jos **kotikäynnillä on liian vähän aikaa keskustelulle**.

6.3 Toimijuuden edistyminen HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi

Ikäihmisen toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioinnissa, joka perustuu ikäihmisen tarpeisiin. Se edellyttää **luottamuksen muodostumista**, jotta ikäihminen voi kokea tulevansa tarpeineen hyväksytyksi. Luottamusta luodaan tekemällä tarvittaessa useampi kotikäynti, jotta pystytään keskustelemaan vaikeistakin asioista ja samaan selville mikä arjessa kiikastaa. **Tulee aina ratkaista ensisijaisesti ikäihmisen sen hetkinen terveydellinen ongelma ja ottaa huomioon myös ikäihmisen sen hetkinen vastaanottokyky.** Nämä voivat edellyttää toista palvelutarpeen arviointia kotikäyntinä.

Ikäihmisen tulee toimijuutensa edistymiseksi palvelutarpeen arviossa kokea, että **hänestä ollaan kiinnostuneita ihmisenä**. Se tarkoittaa, että palvelutarpeeseen liittyvän haastattelun sijaan lähdetään keskustelemaan ikäihmisen esille tuomista omista tärkeistä asioista. Kiinnostusta osoitetaan kysymällä elämänhistoriasta ja koitetaan siten luoda ikäihmisen ja arvioitsijan välille yhteenkuuluvuuden tunnetta. Pyritään käyttämään tiedossa olevaa kutsumanimeä, jotta ikäihminen kokee, että juuri hänen kanssaan on tultu keskustelemaan. Mahdollisuuksien mukaan pyritään keskusteluun ilman papereita katsekontaktin mahdollistumiseksi. Kiinnostusta pyritään ilmaisemaan myös elekielellä, mikä ei näytä torjuvalta.

Ikäihmisen toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioinnissa, joka on osallistumiseen tukevaa. Tällöin tulee **selvittää konkreettisesti ikäihmisen toimintaa rajoittavat psyykkiset ja fyysiset esteet**. Niitä voi olla hissikammo tai kodin fyysisen toimivuuden rajoitukset suhteessa ikäihmisen tarvitsemaan toimintaan. Mahdollisesti tarvitaan yhdessä tehtyä arvioita kodin ulkopuolella liikkumisen fyysisistä rajoituksista ennen palvelujen järjestämistä. Jos ikäihminen ei esimerkiksi pääse kauppaan, lähdetään yhdessä katsomaan, mikä rajoittaa asiointia ennen kauppapalvelun järjestämistä. Tulee myös konkreettisesti miettiä, miten ikäihminen pääsee kodin ulkopuolelle asioimaan ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja. Tulisi olla mahdollisuus myös **tarjota** fysioterapeutin tai toimintaterapeutin **harjoitteluapua kodin ulkopuoliseen toimintaan pääsemiseksi**.

Ikäihmisen uskallusta lähteä kodin ulkopuolelle voi tukea etsimällä keskustellen elämänhistoriasta esimerkiksi ikäihmiselle merkityksellisiä vanhoja harrastuksia. **Harrastukseen pääsemiseksi tulee tarjota myös saattoapua**, jotta ikäihminen voi päättää, onko toiminta sitä mitä hän toivoo. Tulee kuitenkin **välttää palvelun tyrkyttämistä ikäihmi-**

sessä heräävän vastustusreaktion välttämiseksi. Arvioinnissa **hyväksytään erilaiset ihmiset ja tavat rakentaa elämäänsä.** Se tarkoittaa, ikäihminen määrittelee itselleen merkitykselliset asiat. Vaikka ammattilaisen ja ikäihmisen käsitys tarvittavista palveluista eroaisi, tulee ikäihmiselle jäädä kokemus kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisesta. Ikäihmisen ehkä epärealistisiakin **haaveita ja toiveita tulee kuunnella vaihtoehtojen löytymiseksi.** **Jos ikäihmisen on vaikea kuvata pelkojaan ja voimavarojaan, voi käyttää kuvia keskustelun tukena.**

Toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioinnissa, jossa otetaan myös **omaisten näkökulma** huomioon selvittämällä omaisten voimavarat, resurssit ja kyvyt olla mukana ikäihmisen arjen tukena. Omaisten ajatukset ja odotukset palvelutarpeen arviointia kohtaan voi liittyä pelkoon vastaanottaa palveluja, ja siihen miltä kotipalvelun ja sosiaalitoimen mukaan tuleminen ikäihmisen arkeen näyttäytyy ulkopuolisille.

Ikäihmisen tarpeidenmukaisten **palvelujen räätälöinti tulee tehdä monipuolisesti eri palveluvaihtoehdoista** ikäihmisen toimijuuden edistymiseksi. Jos arvioinnissa päädytään siihen, ettei ikäihminen tarvitse juuri nyt kotihoitoa, pitäisi olla aikaa nähdä ikäihmisen tarve kodin ulkopuoliseen toimintaan ja asioiden hoitamiseen. Palvelutarpeen arvioinnissa **tulee lähteä liikkeelle aidosti ikäihmisen tarpeista** ja räätälöidä sellaista elämää, joka on hänelle merkityksellinen. Se tarkoittaa, että ammattilaisen tulee osata ja voida tarjota sekä ohjata ikäihminen myös muiden kuin kaupungin tarjoamien palvelujen pariin. Jos ikäihmisen toive ja arvioijan käsitys tarvittavasta palvelusta ovat erilaiset, vältetään ikäihmisen toiveiden suoraa torjumista ja etsitään vaihtoehtoja ja ehkä toiveen taustalla oleva oikea tarve.

7 Ydintekijät ikäihmisen toimijuuden edistymisestä HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi

Ydintekijät muodostuvat viidestä asiakokonaisuudesta, jotka kuvaavat, mitä on toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. Arviointi on tuolloin ihmisarvon kunnioittamista, yksilöllisyyttä, tarvelähtöisyyttä, osallistumisen mahdollistamista ja yhteyshenkilön tarjoamista HelppiSeniorista ikäihmisen turvallisuuden tunteen lisääntymiseksi.

Toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa edellyttää erilaisten ihmisten ja tapojen elää ja rankentaa elämäänsä. Se on **ihmisarvon kunnioittamista.** Ikäihmiselle

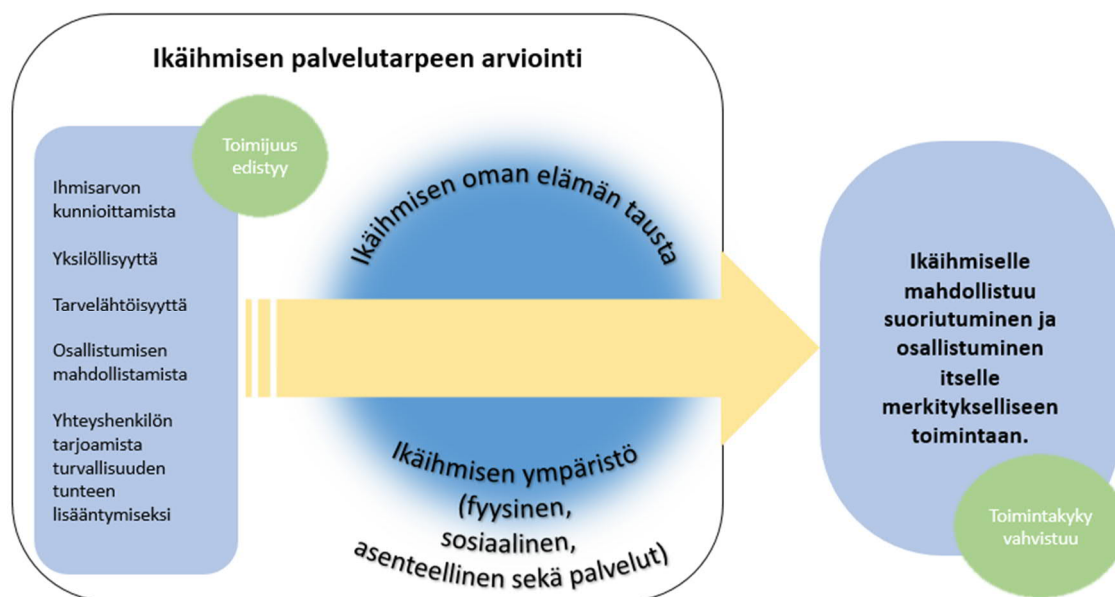
osoitetaan aitoa kiinnostusta kielellisesti ja nonverbaalisesti. Arvioinnissa vältetään palvelujen tyrkyttämistä ikäihmisessä heräävän vastustamisen välttämiseksi. Ikäihmisen näkökulmasta se merkitsee sitä, että hän kokee olevansa tasavertainen keskustelija palvelutarpeen arviointitilanteessa arviota tekevän ammattilaisen kanssa.

Toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa on **yksilöllisyyttä**. Arvioinnissa pyritään selvittämään ikäihmisen omat tavat toimia. Ikäihmisellä voi olla huolia ja tarve keskustella koetusta toimintakyvystä. Ikäihmiselle on tärkeää, että hänen koettu psyykinen tilanteensa otetaan huomioon ja toisaalta keskustellaan myös hänen voimavaroistaan. Arviointitilanteessa ammattilainen voi käyttää mm. kuvia voimavarojen ja kompastuskivien selvittämiseksi. Arviointi tulee tehdä ottaen huomioon ikäihmisen sen hetken kyky vastaanottaa tietoa ja tehdä palvelujen räätälöintiin liittyviä päätöksiä.

Tarvelähtöisyys näkyy ikäihmisen toiveiden kuulemisena. Se tarkoittaa keskustelua toiveista ja yhdessä vaihtoehtojen etsimistä monipuolisesti eri palvelujen tarjoajilta. Tarpeiden löytymisen edellytys on luottamusta herättävä arviointitilanne, jossa ikäihminen voi kokea tulevansa tarpeineen hyväksytyksi. Kotikäynti mahdollistaa tervelähtöisen lähestymisen, mutta siihen tarvitaan riittävästi aikaa, jotta päästään palvelutarpeen arviointiin liittyviin yhteisiin asioihin.

Osallistumisen mahdollistaminen on palvelutarpeen arvioinnissa konkreettisista ikäihmisen psyykkisten ja fyysisten esteiden selvittämistä selviytyä kotona ja kodin ulkopuolella. Se tarkoittaa, että selvitetään kodin ulkopuolella toimimista ja mm. ikäihmisen kykyä liikkua julkisilla liikennevälineillä. Ikäihmiselle tulee tarvittaessa tarjota harjoitteluapua kotona pääsemiseksi. Ikäihmistä tuetaan pääsemään vanhojen tärkeiden harrastusten pariin. Ikäihmiselle merkityksellisen tukiverkoston tarve tulee selvittää ja ottaa arvioinnissa huomioon myös omaisten näkökulmat, pelot ja odotukset sekä mahdollisuudet osallistua ikäihmisen arkeen.

Ikäihminen ei välttämättä tarvitse juuri kyseisen arvioinnin perusteella palveluja tai muutoksia palveluihin. Toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioinnissa, ja jättää kuitenkin **turvallisuuden** tunteen, jos ikäihmiselle jää arvioinnin jälkeen mahdollisuus soittaa tilanteen huonontuessa arvioinnin tehneelle ammattilaiselle. Ikäihmisen näkökulmasta turvallisuuden tunnetta lisää, kun on joku joka tietää ja tuntee. HelppiSeniorissa se tarkoittaa **yhteyshenkilön** tarjoamista.



Kuvio 8. Toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi

Toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa rakentuu ydintekijöistä. Toimintakyvyn vahvistumiseksi arviointitilanteessa tulee ottaa huomioon ikäihmisen oman elämäntausta sekä ympäristötekijät, jotta ikäihmiselle mahdollistuu suoriutuminen ja osallistuminen itselle merkitykselliseen toimintaan. (Kuvio 8.)

8 Pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelua

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyi ikäihmisen toimijuuden edistymisen ydintekijät HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. Tuloksiemme mukaan ikäihmisen toimijuuden edistyminen on palvelutarpeen arvioinnissa **ihmisarvon kunnioittamista**. Palvelutarpeen arviointia tekevän ammattilaisen ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee ikäihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena, kunhan ikäihmisen valinnat eivät uhkaa muiden ihmisoikeuksia. Se tarkoittaa ikäihmisen elämän valintojen kunnioittamista silloinkin, kun ne eroaisivat arviota tekevän ammattilaisen arvoista. Se tarkoittaa myös osallistumisoikeutta itseä koskevaan päätöksen tekoon. Ihmisarvoihin kuuluu myös oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. Ammattilaiselta se edellyttää asiakkaan vahvuuksien lisäksi ympäristön vahvuuksien vahvistamista ikäihmisen osallistumisen mahdollisuuksien paranemiseksi.

(Raunio 2011: 92-93.) Tuloksissamme toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioissa, kun ikäihmisellä on mahdollisuus olla tasavertainen keskustelija ja hänen tapansa elää ja rankentaa elämäänsä hyväksytään. Tuloksissamme tuli myös esille yksilöllisyys (voimavarojen huomioon ottaminen) sekä osallistumisen mahdollistaminen. Kuvaamme ne tuloksissa tasavertaisina ydintekijöiden muiden keskeisten kohtien kanssa.

Tulostemme mukaan toimijuus vahvistuu myös silloin, kun ammattilainen tyrkytää palveluja, joiden arvelee olevan asiakkaalle arvioidun tilanteen tai asiakkaasta olevan ennakkotiedon mukaan tarpeellisia. Vapaata tahtoa pidetään ihmisyyteen kuuluvana itsestään selvänä perusoletuksena (Purjo 2014: 22). Ikäihmisen toimijuus voi ilmetä palvelutarpeen arvioinnissa vastarintana tai tilanteeseen sopeutumisenä (Jyrkämä 2008: 196).

Toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa on **yksilöllisyyttä**. Yksilötekijöitä ICF:n mukaan ovat mm. tottumukset, selviytymisstrategiat, luonteenomaiset käytöspiirteet sekä henkiset vahvuudet (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014). Tuloksissamme toimijuus edistyy, kun selvitetään ikäihmisen voimavarat ja omat tavat toimia. Arvioinnin tulee alkaa ja edetä asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan. Se tarkoittaa, että yksilöllinen palvelutarpeen arviointi on erityisesti keskusteleva, mutta akuutista terveydentilan ongelmasta tai asiakkaan esille tuomasta huolesta tulee ensisijaisesti huolehtia. Terveystilan arviointi on yksi osa palvelutarpeen arviointia toimintakyvyn, läheisverkoston, toimintaympäristön ja asiakkaan osallistumisen ja näkökulmien selvittämisessä (Vähäkangas – Niemelä – Mäkelä – Noro 2017: 44-45). Tuloksissamme haastateltava kuvasi tarvetta keskustella koetusta toimintakyvystä. Haastateltava piti tärkeänä keskustelua erityisesti huolestaan kognitiivisista toiminnoistaan (muisti ja päätöksentekokyky) sekä mielialastaan. Tuloksissamme toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioinnissa, jossa arvioidaan asiakkaan osallistumista rajoittavia pelkoja toiminnallisesti. Geriatriinen kokonais-arvio sisältää lääketieteellisen, mielenterveyden, toimintakyvyn ja sosiaalisen verkoston osa-alueet (Jäntti 2014).

Ikäihmisen toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa on **tarvelähtöisyyttä**. Tuloksissamme kotikäynti on toimintamuotona sellainen, joka rakentaa luottamusta, ja luottamus puolestaan edesauttaa ikäihmistä tuomaan esille tarpeitaan. Tarvittaessa kotikäyntejä voitaisiin tehdä useampikin, jotta luottamusta voi rakentaa ajan kanssa ja ikäihmiselle on helpompaa puhua vaikeistakin asioista. Kotikäynnin etu on, että se mahdollistaa monipuolisemman näkymän ikäihmisen maailmaan tutustumisen, sekä fyysiseen että kokemukselliseen, kuin että tapaaminen olisi kliinisessä ympäristössä. Kotioloissa

voi saada helpommin käsityksen ikäihmisen koetusta asumisesta elämäntapoineen, elämäntarinoineen ja hänen näkemyksensä omasta kotikokemuksestaan ja sen merkityksellisyydestä. (Pikkarainen 2013b.) Kehittäjäryhmä kuvasi toimijuutta rajoittavaksi tekijäksi sen, että asiakkaan kanssa yhteisiin tärkeisiin asioihin pääseminen on haasteellista, koska palvelutarpeen arviointeihin ei välttämättä ole käytettävissä riittävästi aikaa. Ajankäytön mahdollisuuden rajallisuus tai yksilöllisten ajankäyttöratkaisujen joustamattomuus on tullut esille myös muissa toimijuuden edistymiseen liittyvissä tutkimuksissa (Piipponen 2019: 32; Aho 2016: 26). Tulostemme mukaan toimijuus edistyy arvioinnissa, jossa kuullaan asiakkaan toiveet, ja etsitään hänelle erilaisia palveluvaihtoja hänen toiveisiinsa liittyen. Toiveet heijastavat tarpeita, joita ihminen siinä hetkessä kokee.

Ihmisen tarpeita voi määritellä monelta näkökulmalta (Puhto – Tuokko 2009: 21-22, 24-25; Nordling - Toivio 2009: 61, 297). Tuloksissamme tarvelähtöisyys toteutuu palvelutarpeen arvioinnissa, jossa ikäihmisen esiintuomat tarpeet hyväksytään. Toimijuuden edistymiseksi palvelutarpeen arvioinnin on luotava luottamusta asiakkaan tarpeiden löytymiseksi. Edellytyksenä sille, että ikäihmisen tarpeet tulevat esille ja tunnistetuksi, on se, että niitä kysytään ja se että niihin uskotaan (Räsänen 2018: 21). Jos palvelutarpeen arviointi on tarkoitus tehdä ikäihmisen tarpeista lähtien, tulee hänen saada kokemus nähdä, kuulla ja hyväksytyksi tulemisesta. Ikäihminen tarvitsee aikaa luodakseen luottamuksellisen kumppanuussuhteen työntekijään. (Pikkarainen 2013c: 47, 50.) Pelkätään perustarpeiden tyydyttäminen ei riitä. Se tarkoittaa ammattilaiselle, että tulee lisätä ikäihmiselle käyttökelpoisten valintojen määrää. (Raunio 2011: 106.)

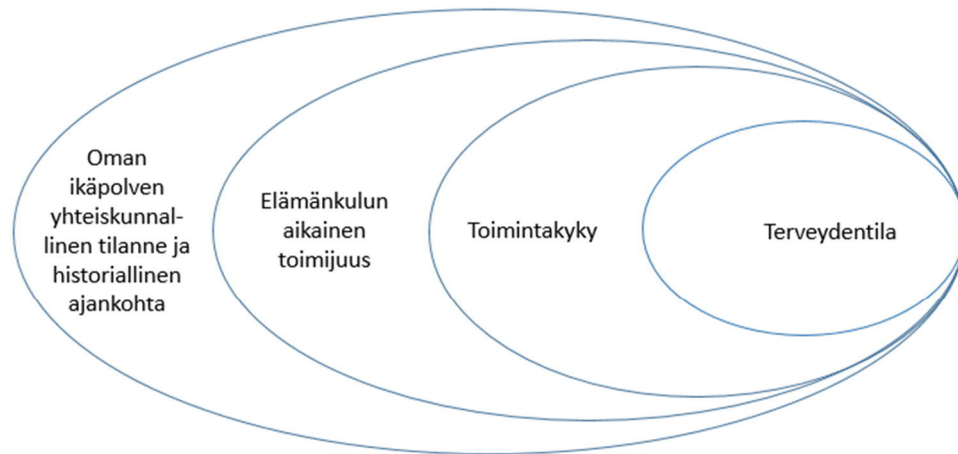
Tulostemme mukaan toimijuus edistyy palvelutarpeen arvioinnissa, jossa ikäihmiselle räätälöidään hänen tarpeidensa mukaiset palvelut monipuolisesti eri palveluvaihtoehtoista. Päivärinta ja Haverinen (2002: 36) toteavat, että ikäihmisen osallistumismahdollisuuksia voidaan edistää etsimällä palveluita myös sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkopuolelta. Haastateltava kuvasi laajaa sektorirajat ylittävää tukiverkostoa, jonka kokee vahvistavan toimintakykyään. Helsingin kaupungilla ikäihmisten palveluissa sektorirajat ylittävä moniammatillisen yhteistyön tarve ei ole uusi ilmiö (Seppänen 2006: 72-73). On tärkeää, että ikäihmisen tarpeisiin vastataan etsimällä palveluja yli hallintorajojen. Vastuutyöntekijän nimeäminen ja hänen palveluverkoston tunteminen on merkityksellistä, sillä se vähentää siten myös palvelujärjestelmän epätarkoituksen mukaista kuormittumista. (Alatalo ym. 2014: 112 – 113.)

Toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa on **yhteyshenkilön** tarjoamista, koska se lisää ikäihmisen turvallisuuden tunnetta. Toimijuuden näkökulmasta se liittyy elämäntilanteeseen, jossa yhteyshenkilön tarjoaminen ennakoii mahdollisesti tulevaa toimintakyvyn heikkenemistä ja uuden palvelutarpeen arvioinnin tarvetta. Se liittyy toimijuuden modaliteetteihin antamalla ikäihmiselle vaihtoehdon (voida). (Jyrkämä 2008: 193-194.) Haastateltava aikoi tehdä palvelutarpeen arvioinnin tehneestä ammattilaisesta ihmisen, joka ottaa hänet eniten sydämelleen, ja johon voi turvautua toimintakyvyn muuttuessa heikommaksi. Turvallisuuden tunteen tarve on ihmisen perustarve, ja ikääntyessä sen merkitys korostuu erityisesti kodin ja kotona turvallisen asumisen ympärille (Räsänen 2018: 21). Alatalo ym. (2014: 112) toteavat palvelutarpeen arviointia tekevien ammattilaisten pitävän vastuutyöntekijän nimeämistä tarpeettomana ilman erityistä syytä. Tarve vastuutyöntekijän nimeämiseen tulee esille, jos ikäihminen tarvitsee moninaista tukea ja elää ilman sosiaalista tukiverkostoa. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada omatyöntekijä asiakkuutensa ajaksi, ja se on nimettävä viimeistään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b: 18-19). Toimintakyvyn arviointiin kuuluu myös ns. toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivien riskitekijöiden arviointi kuten turvattomuus (Finne-Soveri ym. 2011: 1-2).

Toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa on ikäihmisen **osallistumisen mahdollistamista**. Ikäihminen on aina osallistuja ja toimija omien voimavarojensa mukaan, ja hänellä pitää olla toimintakyvystään riippumatta mahdollisuus elää omanlaistaan elämää omissa yhteisöissään (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 15). Tuloksissamme toimijuus edistyy, kun palvelutarpeen arvio tehdään monipuolisesti haastatellen, havainnoiden ja yhdessä toimien asiakkaan kotona ja lähiympäristössä. Palvelutarpeen arviointi tulisi tehdä moniammatillisesti. Se edellyttää vähintään kahden eri ammattiryhmän osallistumista arviointiin. (Finne-Soveri ym. 2011: 2.) Tuloksissamme toimijuus edistyy, kun palvelutarpeen arvioinnissa on mahdollisuus pyytää fysioterapeutilta tai toimintaterapeutilta harjoitteluapua kodin ulkopuoliseen toimintaan pääsemiseksi. Alatalo ym. (2014: 110) toteavat palvelutarpeen arviointia tekevän ammattilaisen koulutustaustan vaikuttavan toimintakykyarvion painotuksiin ja suosittavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tekemään yhteisarviointia kokonaisvaltaisen arvioinnin takaamiseksi. Myös Koskinen (2012: 56- 57) toteaa tuloksissaan, että eri ammattilaisten tiedot palveluista painottuvat ammattikoulutuksen mukaan. Sillä, että ikäihmisen osallistumisen mahdollisuuksia ja osallisuuden kokemusta selvitetään perusteellisesti, tuetaan samalla ikäihmisen kokemusta itsenäisestä selviytymisestä (Päivärinta – Haverinen 2002: 36).

Tulostemme mukaan ikäihmisen toimijuuden edistymiseksi palvelutarpeen arvioinnissa tulee selvittää läheisten resurssit olla ikäihmisen arjessa mukana. Läheisten arkeen osallistumisen mahdollisuutta eikä ikäihmisen toivetta osallistumisesta ei voi automattisesti olettaa. Ikäihminen on osa omaistensa, perheensä ja ystäviensä verkostoa (Päivärinta – Haverinen 2002: 54), ja on tärkeää selvittää yhdessä ikäihmisen ja hänen omaistensa kanssa, missä määrin lähipiiri pystyy ja haluaa osallistua tukemiseen ja auttamiseen ikäihmisen omissa toimintaympäristöissä (Päivärinta – Haverinen 2002: 15). Tuloksissamme toimijuus edistyy, kun palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään ikäihmisen oma kokemus siitä, minkälainen tukiverkosto hänelle itselleen on merkityksellinen ja tukee oikealla tavalla osallistumaan itselle merkitykselliseen toimintaan. Pikkarainen (2013c: 47-49) toteaa, että asiakkaan oma asiantuntijuus tilanteestaan tulisi ottaa huomioon. Ikäihmisen näkemys toimintakyvystään tulee ottaa huomioon, mutta varmistaa myös ikäihmisten, jota eivät kykene olemaan palvelujen suunnittelussa aktiivisia, palvelujen turvaamisen esim. läheisten kanssa jaettua toimijuutta tarkastelemalla (Alatalo ym. 2014: 111).

Tulosten mukaan Raican käyttäminen on haastateltavan näkökulmasta toimijuutta rajoittava tekijä tehden arviointitilanteesta kaavamaisen. Mittareiden yksittäisillä kysymyksillä voi saada arvokasta tietoa asiakkaan tarpeesta, mutta arvioinnin lopputulos on aina yksilöllinen vuorovaikutuksen summa, jossa on otettu huomioon myös asiakkaan voimavarat (Finne-Soveri ym. 2011: 1-2). Kehittäjäryhmä kuvasi toimijuutta edistäväksi tekijäksi Raican, koska se mahdollistaa toimijuuden edistymisen keskustelussa. Se mahdollistaa keskustelun terveydentilasta esimerkiksi masennuksesta (toimijuuden modaaliteetti tuntee) sekä siihen johtaneesta elämänhistoriasta (elämäkulullisuuden mennyt elämä ja refleктоiva yksilö) (Jyrkämä 2008: 194-196). Raica mahdollistaa palvelutarpeen arvioinnin tekeväälle ammattilaiselle valinnan, mihin palvelujen räätälöintiä kohdentaa (kuvio 9).



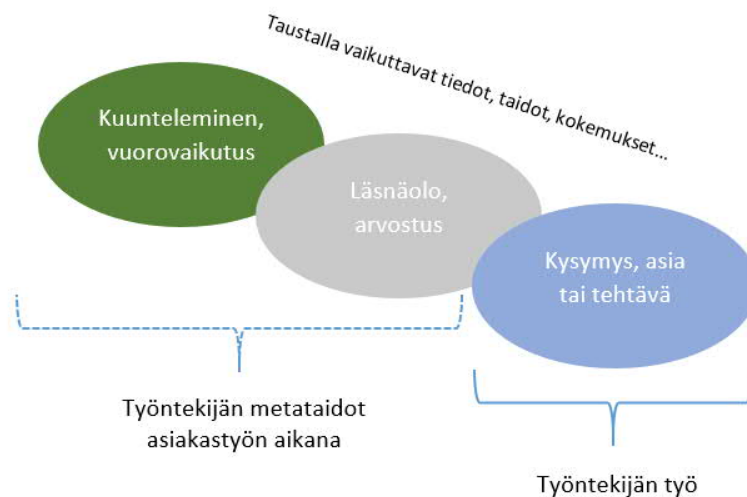
Millä painotuksella tarkastelen vanhaa ihmistä?
Mihin kohtaaminen palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden räätälöinti kohdentuvat?

Kuvio 9. Ikäihmisen kohtaamisen ja palveluiden räätälöinnin orientaatio palvelutarpeen arvioinnissa. (Mukaien Pikkarainen 2016.)

Kaavamaiset toimintamallit ja sääntöorientoitunut työ ovat esteenä yksilölliselle palvelutarpeen arvioinnille (Evridenti - Gustafsson - Haritini - Leino-Kilpi - Suhonen 2013: 82). Tuloksissamme toimijuuden edistyminen palvelutarpeen arvioinnissa on elämäntilanteen huomioon ottamista, jossa linkitetty elämä, resurssit ja vaihtoehdot arvioidaan monipuolisesti asiakkaan toimintaympäristössä. Se on ymmärrystä siitä, että ikäihminen on reflektioiva ainutlaatuinen yksilö. Palvelutarpeen arvioinnin tulee mahdollistaa keskusteluyhteyden syntymistä ikäihmisen ja ammattilaisen välillä. Palvelutarpeen arvioinnissa voi toteutua asiakkaan mahdollisuus esittää näkemyksiään palvelutarpeestaan ja osallistua palvelujen suunnitteluun sekä päätöksentekoon tarvittavista palveluista (Koskinen 2012: 53). Toimijuus voi toteutua sellaisessa tutkimussuhteessa täysimittaisena, jossa osapuolten kesken toteutuu kanssatutkijuus (Kauppila – Silvonen - Vanhalakka-Ruoho 2015: 12).

Tuloksissamme ilmeni toimijuuden edistymiseksi palvelutarpeen arvioinnissa vuorovaikutteisen arvioinnin tarpeellisuus sekä haastateltavan että kehittäjäryhmän näkökulmasta. Työntekijän tulisi kyetä esittämään sellaisia kysymyksiä, jotka käynnistävät ikäihmisen oman pohdinnan asioiden merkityksellisyydestä hänen oman kokemusmaailmansa kautta. Nämä työntekijän metataidot mahdollistavat asteittaisen luottamuksen ja vuorovaikutuksen syvenemisen ikäihmisen kanssa (kuvio 10). (Pikkarainen 2013c: 22.)

Tuloksissamme ensimmäisessä kehittämistehtävässä toimijuuden modaliteetit eivät tulleet esille palvelutarpeen arvioinnissa käydyn vähäisen keskusteleavan luonteen vuoksi. Jotta yksilö voi ilmentää toimijuuttaan, toimijuuden tutkiminen tulee ymmärtää vuorovaikutuksellisenä tutkimustilanteena. Toimijuutta tutkittaessa tavoitteena on lähestyä toista ihmistä samalla tasolla ylhäältä päin katsomisen sijaan; miksi tämä ihminen toimii niin kuin toimii. (Jyrkämä 2012: 151, 196.)



Kuvio 10. Ikääntyneen asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen muodostuminen haastattelu-, neuvonta- ja ohjaustilanteessa (Pikkarainen Aila 2013c: 21.)

Tuloksiamme voi pohtia myös jaetun ja jakamattoman toimijuuden ulottuvuuksien rakentumisen näkökulmista. Jaettu toimijuus voidaan jakaa emotionaaliseen, kommunikatiiviseen ja supportiiviseen ulottuvuuteen. Jakamaton toimijuus voidaan jakaa toteutumattomiin odotuksiin, hylkäämisen kokemuksiin ja valtakonflikteihin. (Romakkaniemi - Järvikoski 2013: 39-44.)

Romakkaniemi ja Järvikoski (2013: 39-44) kuvaavat emotionaalisen ulottuvuuden kokemukseksi kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisesta, jotka meidän tuloksissa liittyvät ihmisarvon kunnioittamiseen, asiakaslähtöisyyteen ja tarvelähtöisyyteen. Toimijuus edistyy, jos asiakkaan voimavarojen ja kompastuskivien löytymisen helpottumiseksi käytetään kuvia. Sen voi tulkita pyrkimykseksi helpottaa asiakkaan sisäisen dialogin sanoittamista (Romakkaniemi - Järvikoski 2013: 39-44).

Supportiivinen ulottuvuus ilmenee ikäihmisen pystyvyyden kokemuksen etsimisellä (Romakkaniemi - Järvikoski 2013: 39-44). Tuloksissamme ikäihminen kuvasi toimijuutta rajoittavaksi tekijäksi sen, ettei tarvittavia palveluja suunniteltu yhdessä vaan tuli todetuksi "vielä pärjääjäksi ilman palveluja". Tuloksissamme supportiivinen ulottuvuuden loi tulkita liittyvän yksilöllisyyteen (voimavarojen löytyminen) sekä osallistumisen mahdollistamiseen. Tuki voi olla myös toivon löytymistä ja ylläpitämistä (Romakkaniemi - Järvikoski 2013: 39-44). Tuloksissamme toivo käsitteenä ei tullut ilmi missään kehittämistehtävässä. Toivoa voi tukea vuorovaikutuksellisin keinoin, ja sitä tulee tukea ihmistyössä. Kokemus toivosta mahdollistaa toimintakyvyn vahvistumista ja ikäihmisen omien ratkaisujen löytymistä elämän tilanteissaan ja ympäristössään. (Santamäki - Fisher - Regina 2010: 19-21.) Tuloksissamme lähinnä toivon käsitettä voi tulkita olevan ihmisarvon kunnioittamiseen ja turvallisuuden tunnetta lisäävä omatyöntekijyyteen liittyvä ydintekijöiden osio.

Toimijuuden edistymisessä kotikuntoutuksen keskeinen tekijä voi olla toivon luominen (Aho 2016: 32-33). Tuloksissamme kehittäjäryhmä kuvasi toimijuutta edistäväksi tekijäksi yhdessä asiakkaan kanssa konkreettisesti psyykkisten ja fyysisten osallistumisen esteiden arvioimisen, merkityksellisen tukiverkoston selvittämisen sekä vanhoihin tärkeisiin harrastuksiin palaamiseen tukemisen. Aholla (2016: 30-34) on vastaavia käsitteitä ydintekijöissään. Aineistossamme ei tullut käsitteenä esille arviointitilanteessa yhdessä tekemiseen liittyvä kannustaminen ja rohkaisu, mutta ne voidaan tulkita ilmenevän yhdessä kodin ulkopuolelle lähtemisessä ja toimintaan saattamisessa (Aho 2016: 32-33).

Toisaalta jonkin asian puuttuminen tuloksista ei tarkoita, että se automaattisesti puuttuu toiminnasta. Jotkin asiat voivat olla ammattilaiselle niin itsestään selviä, ettei aina ymmärrä tuottaa käsitteitä ääneen. Tämä on tullut esille muissakin tutkimuksissa. Esimerkiksi Helsingin kaupungin fysioterapiajaksot arvioidaan GAS-menetelmällä (Goal Attainment Scale) tai todetaan perusteleen, miksei arviointia voi tehdä (Piiipponen 2019: 33). Menetelmä voi olla myös itsessään sellainen, ettei se automaattisesti tuota toimijuuden edistymistä palvelutarpeen arvioinnissa.

Toimintakyvyn heikentyessä ja sosiaalisten kontaktien vähentyessä ikäihmisten tarpeet sijoittuvat usein hoivan ja huolenpidon, sekä päivittäisistä toiminnoista selviytymisen alueille. Itsensä toteuttaminen tai mielekkään elämän tavoittelu saattaa olla vaikeaa silloin, kun sairauden vuoksi elämä vaikeutuu ja arjesta tulee pärjäämistä. Sitä vastoin tarpeen

muuttuvat, jos ikäihmisen sairaus saadaan hoidettua ja voimia ja tarmoa itsensä toteuttamiselle vapautuu. Tarpeet ovat siis ikäihmisten maailmassa muuttuva asia, joskus lyhyelläkin syklillä. Osa ikäihmisten tarpeista saattaa jäädä huomioitta, koska ikäihmisen esiintuodut asiat saatetaan ohittaa ikään kuuluvina toimintakyvyn vajeina.

Palvelutarpeen arviointi voi nostaa esille monia ongelmia, mutta arkisuuntautunut toimintatapa korostaa toivon näköalaa. Ammatillaisen tulee nähdä ikääntynyt asiakas oman elämänsä keskiössä toimivana ja osata edistää asiakkaan kykyä nähdä muutoksen mahdollisuudet arjessaan. Ammatillisella tulee olla kykyä tarkastella kriittisesti asiakkaan tarpeita suhteessa palveluntarjoamisen mahdollisuuksiin, mutta myös ylittää hallinnollisia rajoja omassa arviointitoiminnassaan. Hyvä vuorovaikutus on oleellista palvelutarpeen arviointia tehdessä, mutta arkea ymmärtämään pyrkivä arviointi toteutuu myös toiminnallisesti ihmisen arjessa. (Ranne 2005: 16-17.) Palvelutarpeen arvioinnissa keskeinen kysymys tulisi olla ”mitä haluat elämältä”, eikä niinkään ”mitä palveluita haluat” (Räsänen 2018: 12). Haastateltavan ikäihmisen sanoin: ”Täytyy olla virkeänä kuuntelemaan, mitä meikäläiset osaa toivoa”.

8.2 Kehittämisprosessin ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi

Työn luotettavuuden parantamiseksi halusimme perehtyä ennen kehittämistä palvelutarpeen arvioinnissa käytettävään Raica arviointivälineeseen siten, että toinen meistä tutustui siihen PDF-muotoisena, ja toinen sähköisessä harjoituslupustassa. Lähetimme työn luotettavuuden parantamiseksi Raican etukäteen tutustuttavaksi myös vanhusneuvoston jäsenelle.

Ikäihmisen haastattelutilanne eteni teemahaastattelurunkoa mukaillen. Suunnittelimme teemahaastattelun rungon siten, että ensin haastateltavan kanssa orientoidutaan hänen koettuun toimintakykyynsä ICF:n mukaisesti kehon rakenteiden ja toiminnan, arjen suoriutumisen ja osallistumisen näkökulmasta, ja kysytään hänen ympäristö- ja yksilötekojistaan. Kysymykset muotoiltiin siten, että niistä ilmeni haastateltavan koettu tilanteellinen toimijuutensa (toimijuuden modaliteetit) kykenemisineen, täytymisineen, voimisineen, tuntemisineen, haluamisineen, osaamisineen. Tämän jälkeen kysymyksissä peilattiin sitä, millä tavalla haastateltavan kertomat asiat huomioitiin palvelutarpeen arvioinnissa. Yhteenvetona haastattelutilanteesta voisi sanoa, että teemahaastattelurunko oli toimiva ja toi esiin riittävän monipuolisesti haastateltavan kokemusta omasta toimintakyvystään ja toimijuudestaan, sekä hänen käsityksestään palvelutarpeen arviointitilanteesta.

Halusimme luoda yhteiskehittelytilanteen, jossa on läsnä monialainen joukko ikäihmisen palvelutarpeen arviointia tekeviä, tai välillisesti sen parissa työskenteleviä ammattilaisia. Koimme tärkeäksi saada saman pöydän ääreen käytännön työtä tekevät, erityisasiantuntijat, johdon sekä kokemusasiantuntijan, jotta kehittäminen olisi mahdollisimman rikkaasta ja monitasoisista. Kokemusasiantuntija oli vanhusneuvoston jäsen, ja tottunut ikäihmisten näkökulman esiintuoja erilaisissa Helsingin kaupungin ikäihmisille suunnatuissa palvelujen kehittämisessä.

Työn luotettavuuden varmistamiseksi teimme tietoisin valinnan siinä, että kehittäjäryhmässä roolimme oli fasilitoija ja kouluttaja. Koimme, että olimme kumpikin muodostaneet melko voimakkaankin näkemyksen toimijuudesta suhteessa palvelutarpeen arviointiin, perustuen sekä omiin työkenttiimme että yhteiseen työskentelyymme tutkimuksellisen kehittämistyön parissa. Halusimme siksi välttää tilanteen, jossa itse olisimme näkemyksillämme liikaa vaikuttamassa kehittämisen lopputulokseen. Koimme työn luotettavuuden kannalta tärkeäksi sen, että kehittämisen tulos on tekijöidensä näköinen ja tekijöidensä maailmasta. Kehittämistyöpajan alussa olevalla koulutuksella halusimme luoda yhteistä ymmärrystä toimijuuden kautta kehittämisen pohjaksi kehittäjäryhmän ja meidän ajattelumme välille. Koemme, että tällä tavalla kehittämisessä mahdollistui molemmin puolinen oppiminen ja uudenlaisten oivallusten syntyminen.

Kehittäminen toteutettiin yhden iltapäivän aikana. Tähän ratkaisuun päädyimme yhdessä asiakasohjauspäällikön kanssa neuvotellessamme kehittämisen ajallisista resursseista. Pidimme tärkeänä, että koko kehittäjäryhmä aloittaa työskentelyn yhtä aikaa ja kaikki kokevat olevansa tasavertaisia kehittäjiä muiden kanssa. Kehittämisen koko kaaren läpikäyminen yhden iltapäivän aikana on intensiivinen kokemus, jonka etuna on, että asiaan pystytään paneutumaan yhdellä kertaa syvemmin ilman keskeytyksiä. Iltapäivän kehittäminen oli rakennettu osista, jotka ohjaavat pala kerrallaan syvemmälle toimijuuden maailmaan erilaisia näkökulmia esiin tuoden. Kehittäjäryhmän vahvuus oli monialaisuus saman teeman äärellä.

Haastattelimme vain yhden palvelutarpeen arvioinnin kokeneen ikäihmisen. Ikäihmisen haastattelulla kerätyssä aineistossa tuli esille asiakkaan näkökulmasta merkityksellisen dialogin vähäisyys. Saattaa kuitenkin olla, ettei vain yhden ikäihmisen haastattelu heikennä tulostemme luotettavuutta. Sillä kehittäjäryhmän tuottamassa nykyisen palvelutarpeen arvioinnin toimijuutta rajoittavissa tekijöissä tuli myös esille arviointiin käytettävissä olevan ajan rajallisuus, minkä vuoksi ei yhteisiin tärkeisiin asioihin oikein päästä

arviointitilanteessa. Se oli ainoa toimijuuden edistymistä rajoittava tekijä nykytilan kuvauksessa.

Nykytilan kuvaus tehtiin kehittäjäryhmässä mukailulla oppimiskahvilamenetelmällä. Osallistujat lähtivät työskentelyyn luontevasti, mutta huomasimme että osallistujilla oli hankalaa löytää toimijuutta edistäviä ja rajoittavia tekijöitä yksittäisten toimijuuden modalityteettien pohjalta. Fläppitauluille tuli tuotoksena enemmänkin toimijuutta yleisellä tasolla edistäviä tai rajoittavia tekijöitä. Keskustelu liikkui myös paljon yleisellä tasolla, ja fasilitoimme useampaan otteeseen ryhmiä pohtimaan millä tavalla toimijuus edistyy tai rajoittuu konkreettisesti palvelutarpeen arvioinnin nykytilassa. Koska toimijuuden modalityteetit saattoivat olla osin vieraita kehittämisryhmälle, annoimme vapaat kädet ryhmätöiden esittämiseksi. Toinen ryhmä kuvasi edistäviä tekijöitä esimerkkien avulla, toinen dialoginäytelmällä rajoittavat tekijät. Rajoittavia tekijöitä analysoidessamme, jouduimme pohtimaan, mitkä kuvaavat nykytilaa ja mikä on näytettyä mahdollista todellisuutta. Valitsimme varmuudella nykytilan kuvaukseen liittyvät asiat. Rajoittavien tekijöiden ryhmässä oli myös vanhusneuvoston jäsen, mutta oppimiskahvila menetelmän mukaisesti (Innokylä 2017) mukaisesti koko kehittäjäryhmä tutustui molempiin fläppitauluihin ja tarvittaessa kommentoi / kyseenalaisti tekijöitä, jos kokivat tarpeelliseksi.

Ennen kolmatta kehittämistehtävää kehittäjäryhmälle näytetyt ikäihmisen haastattelusta tuodut sitaatit vaikuttivat kehittäjäryhmäläisiin vahvasti. Vaikka sitaateissa kuvastui ikäihmisen näkökulmasta epäonnistunut palvelutarpeen arviointi, koemme, että ikäihmisen kokemuksen esiintuominen autenttisenä oli hyvä tapa orientoida kehittäjäryhmää mahdollisimman konkreettiseen ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Sitaatit aiheuttivat radikaalin muutoksen kehittäjäryhmässä kohti asiakaslähtöisyyttä. Kehittäjäryhmän keskustelussa alkoi kuvastua ajatus siitä, että sillä on merkitystä, miten arviointivälinettä ikäihmisten arviointitilanteessa käytetään, ja puheessa alkoi olla dialogia, toimintaa ja konkretiaa. Akvaariokeskustelu toimi hyvin aiemman työskentelyn koostajana. Toimimme tässä kehittämisen vaiheessa fasilitaattoreina muutaman kerran ohjaamalla keskustelua konkreettisemmalle tasolle.

Mielestämme sopivin analyysi tapa oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi, koska sen tarkoituksena on luoda aineistosta teoreettinen ja tiivistetty kuvaus ilmiöstä ilman, että aineiston alkuperäinen tieto muuttuu. Olemme myös aineistolähtöiselle sisällönanalyysille tyypillisesti pyrkineet tietoisesti pitämään omat ennakkokäsitykset sivussa. (Tuomi – Sa-

rajärvi 2018: 121-122,160.) Se ei aina ollut helppoa, mutta kahden tutkijan erikseen tekemät analyysit ja niistä käydyt keskustelut toivat kriittistä arviointia analysointiin. Ydintekijät teimme kirjoittamalla jokaisen tutkimustehtävän alaluokat tutkimustehtävittäin erivärisille post-it –lapuille. Se helpotti visuaalisesti ydintekijöiden hahmottamista niin, että ydintekijät muodostuivat kaikista kehittämistehtävistä.

8.3 Eettisyys tutkimuksellisessa kehittämistyössä

Ikäihmisen haastattelu toteutettiin niin, että haastateltavalle ei koitunut osallistumisesta fyysistä eikä psyykkistä haittaa, eikä se vaikuttanut hänen palveluihinsa tai niiden saamiseen. Haastattelun ajankohta sovittiin haastateltavalle parhaiten sopivan ajan mukaan. Haastattelun kokonaiskesto määräytyi haastateltavan jaksamisen ja sen mukaan, kuinka paljon hän haluaa asiasta keskustella. Haastateltavan ikäihmisen itsemääräämisoikeus säilyi koko haastattelun ajan. Hän oli tietoinen, että hänellä on oikeus keskeyttää haastattelu perustelematta missä kohdassa tahansa. Haastateltavaa tiedotettiin haastattelusta etukäteen, ja ennen haastattelua hän täytti kirjallisen suostumuksen.

Haastattelutilanteessa muistiinpanoihin kirjattiin ainoastaan haastateltavan sukupuoli ja ikä. Tietoja, joista haastateltavan voisi tunnistaa, ei haastattelussa kysytty eikä kirjattu. Haastateltavan ikää ja sukupuolta ei kerrottu kehittäjäryhmälle. Lopullisessa raportissa käsitellään ainoastaan haastateltavan esiin tuomia asioita, ja vastaukset raportoidaan niin että vastaaja ei ole tunnistettavissa. Raportissa puhutaan haastateltavasta HelpiSeniorin palveluntarvearvion kontekstista riippuen asiakkaana, ikääntyneenä asiakkaana tai ikäihmisenä. Raportista ei voi tunnistaa tiedonantajia (Tietoarkisto).

Asiakkaan yhteystiedot poistettiin haastattelun jälkeen ja loppuraportissa haastateltava ikäihminen ei ole tunnistettavissa. Kirjallisen raportin valmistuttua kehittäjäryhmässä saatu kirjallinen aineisto hävitetään silppurissa ja ääninauhoitteet poistetaan. Meitä sitoo vaitiolovelvollisuus kaikesta haastattelussa sekä kehittäjäryhmän tuodussa sellaisessa tiedossa, jota tiedontuottaja ei ole halunnut muiden tietoon.

Suorien sitaattien käyttämisen ja kehittäjäryhmän kokoonpanon muutoksen varmistimme sekä ohjaavalta opettajalta että tutkimusluvan myöntäjältä. Olemme pyrkineet toimimaan koko kehittämistyön aikana rehellisesti ja tutkimuksen tekijän eettisiä ohjeita noudattaen (Mäkinen 2006).

Toimiminen analysoimisen kaikissa vaiheissa tutkijatriangulaatiolla oli mielestämme hyvä tapa työn luotettavuuden kannalta. Se vei aikaa, mutta pakotti meidät keskustelemaan analyysistä, ja paljasti mahdollisten omien ennakkokäsitysten vaikutukset tulkintaan. Pyrimme parantamaan tutkimuksellisen kehittämistyömme uskottavuutta varmistamalla, että käsitteellistyksemme ja tulkintamme vastaavat myös kehittäjäryhmän käsityksiä. Teimme sen lähettämällä kehittämistyöryhmälle ydintekijät kommentoitavaksi. Saamamme kommentit eivät automaattisesti muuttaneet tulkintaamme, mutta ne olivat pohjana kriittiselle keskustelulle omien subjektiivisten ennakkokäsitystemme poissulkemiseksi tuloksista. Se sai meidät myös palamaan litteroituun aineistoon ja tarkastelemaan tekimiämme luokkia kaikissa tutkimustehtävissä. Emme ajattele, että tuloksistamme voisi tehdä erityisiä yleistyksiä, mutta tulokset saavat vahvistusta kirjallisista lähteistä. Olemme pyrkineet kuvaamaan kehittämisprosessin riittävän tarkasti ja olemme tehneet sen totuudenmukaisesti (Eskola - Suoranta 1998: 211-213).

Saimme kehittäjäryhmältä määrääjassa kolme vastausta. Asiakasohjauspäällikkö jakoi kommenttipyyntömme myös sellaisille HelppiSeniorin esimiehille, jotka eivät olleet kehittäjäryhmässä. Asiakasohjauspäällikkö toivoi saavansa kommentteja käsitteistön ymmärrettävyydestä. Saimme määrääjassa ei-kehittäjäryhmän jäseniltä kaksi vastausta. Palasimme tarkistamaan ilmaisia litteroituun aineistoon. Teimme muutokset, jotka katsoimme aiheellisiksi. Esimerkiksi: Yksilöllisyyteen ehdotettiin lisättäväksi kohta *somaattisen tilan arviointi*. Olimme itsekkin pohtineet, tulisiko se paremmin näkyä alaluokissa, koska se tuli esille aineistossa:

... mitä sieltä nousee et jos on vasta sairaalasta kotiutunu asiakas ni voi olla et sil on joku semmonen terveystalon asia mikä on siellä nyt päällimmäisenä ja sitä täytyy lähteä ratkomaan...

Tarkastimme litteroinnista uudelleen pelkistykset, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin alkuperäistä ilmaisua, mutta toisaalta kuvaa laajempaa käsitettä. Teimme aiheellisena pitämämme muutokset. Vaihdoimme esimerkiksi sanan bussilla julkisilla liikkumiseksi.

Olemme varmistaneet tulkintaamme tarkastelemalla yhteiskehittelyssä tuotettuja oppimiskahvilan fläppipapereita, sekä kehittäjäryhmän spontaanisti palauttamia kolmannen kehittämistehtävän akvaariokeskustelun muistiinpanojaan, vaikka ne eivät ole tutkimusaineistoja. Ristiriitaa aineiston tai yhteiskehittelyssä syntyneen muun materiaalin kanssa ei ollut.

Suunnittelimme kehittämisen alkuun koulutuksellisen osuuden, jossa peilasimme ikäihmisen palvelutarpeen arviointia tarinan kautta sekä toimijuuden että toimintakyvyn näkökulmasta. Jälkikäteen totesimme tämän hyväksi ratkaisuksi. Toiseen kehittämistehtävään vastaamisessa korostui arvioinnissa käytettävät välineet ja toimintatavat (Raica ja kotikäynti) tai tulevaisuutta ennakoiva elämän kulullinen toimijuus eli yhteyshenkilön nimeäminen. Voimme todeta, että koulutuksellinen osuus ennemminkin paljasti toimijuuden teorian vierauden kehittäjäryhmälle, kuin vaikutti tuloksiin. Kehittäjäryhmä toi kehittämisen myöhemmässä vaiheessa esiin, että toimijuus on heille vieras käsite, ja koulutusosuuden myötä he tulivat siihen paremmin tutuksi.

8.4 Kehittämistyön hyödynnettävyys ja jatkosuunnitelmat

Kehittäjäryhmän työskentelyn jälkeen oli ”vapaa sana”-osio, jossa kehittäjäryhmä suunnitteli tulevia koulutustarpeita ja toimintatavan muutoksia kehittämisestä nousseiden asioiden pohjalta. Työtä palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimijuuden edistymiseksi on jatkettu. Muun muassa kehittämisen viitekehukseen liittyvästi on pidetty kaksi koko HelppiSeniorin SAS- yksikön henkilöstölle (180 henkilöä) suunnattua kehittämisiltapäivää, joissa olimme fasilitaattoreina. Olemme hyödyntäneet oppimaamme omassa työssä sekä viemällä eri työryhmiin ja koulutustilanteisiin ajatuksia vuorovaikutuksen merkityksestä ja toimijuuden edistymisestä toimintakyvyn vahvistumiseksi. Näitä on ollut esimerkiksi Kokonaisvaltaisen Geriatrisen arvioinnin -työryhmä, muistisairautta sairastavan ihmisen fysioterapiakontekstiin liittyvät moniammatilliset koulutukset, Moni- ja muistisairaana ihmisen hyvä hoito- seminaarit, kotihoidon lääkäreiden tapaaminen, kotikuntoutuksen työntekijöiden tapaamisissa olleet alustukset sekä kansainvälisen vierailijoiden moniammatilliselle ryhmälle pidetty esitys.

Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä voi hyödyntää, jos haluaa laajentaa omaa ammatillista näkökulmaansa ja laajemmin tarkastella Sosiaali-terveysalla kohtaamansa ikäihmisen tarpeita ja etsiä hänen näkökulmastaan merkityksellisiä ja ajankohtaisia ratkaisuja. Ydinlistaa voi hyödyntää, jos asiakaskohtaamisen tavoitteena on toimintakyvyn vahvistuminen toimijuuden edistymisen näkökulmasta. Tämä työ antaa myös motivaatiota opetella tuntemaan sektorirajatkin ylittävästi palvelujen ja harrastus- / toiminta mahdollisuuksien tarjoajaverkostot.

Jatkotutkimukset voisivat liittyä sektorirajat ylittävän verkostotyön ja toimintatapojen kehittämiseen ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi. HelppiSeniorin palvelutarpeen

arviointia voisi kehittää jaetun ja jakamattoman toimijuuden viitekehyksessä, jolloin myös toivon näkökulman edistyminen saadaan näkyväksi. Helsingin kaupungilla on aloittanut Kuntouttava arviointiyksikkö syksyllä 2019, jonka tarkoituksena on tarjota ikääntyneille moniammatillista tukea kotona asumiseen entistä varhaisemmassa vaiheessa (STT info 2019), kun ikäihmisellä ei ole vielä mm. kotihoidon palveluita. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää, millä tavalla kuntouttavalla arviointijaksolla olevan ikäihmisen toimijuutta otetaan huomioon ja toimintakyvyn vahvistumisen näkökulmasta.

Lähteet

Aho Tea 2016. Toipumisorientaatioon perustuvan kotikuntoutuksen kehittäminen mielenterveyskuntoutujien toimijuuden tukemiseksi. Opinnäytetyö. Kuntoutuksen ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
<<https://www.theseus.fi/handle/10024/116861>> 26, 30-34.

Alaniska Hanna – Ahonen Kirsi nd. Toiminnallisia menetelmiä. Opintokeskus Sivis. Verkkojulkaisu. Luettu 24.11.2019. <<https://www.ok-sivis.fi/media/materiaalit-osio/toiminnallisia-menetelmia.pdf>> 15.

Alatalo Tuomas – Ilvesluoto Varpu – Joonas Maria – Koistinaho – Aino-Maria – Kortelainen Riina – Penttilä-Sirkka Suvi – Vääräniemi Irja. 2014. ”Näkkehän ne minkälaista apua tartten” Kattava palvelutarpeen arviointi Vanhuspalvelulain tavoitteena. Pro gradu -tutkielma/ YAMK Sosiaalityö/ YAMK:n alat. Oulun ammattikorkeakoulu Oy ja Lapin yliopisto Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Verkkodokumentti. Luettu 9.11.2019.
<<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61474/Kortelainen.Riinaa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>

Asiakaspalaute nd. Helsingin kaupunki. Johdontologyötä. Intra. Luettu 10.11.2019.

Autio Tiina – Heikkilä Minna 2013. Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. Sivu 1. nd. Sosiaali- ja terveysministeriö. Väli-suomen ikäkaste II. Kanta-Hämeen pitsi. Toim. Hämäläinen Antti. Verkkodokumentti. Luettu 28.12.2017. <http://www.socca.fi/files/4300/Palvelutarpeen_arviointi_-_tyontekijan_avuksi.pdf> 1, 3.

Eskola Jari – Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Osuuskunta Vastapaino. Tampere. 152-153, 211-213.

Etene 2008. Helsinki. Vanhuus ja hoidon etiikka. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) raportti. 3-4, 7-9, 17-18.

Etene 2001. Helsinki. Terveydenhuollon yhteinen arvopohja, yhteiset tavoitteet ja periaatteet. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) julkaisuja I. Verkkodokumentti. Luettu 15.11.2019. <<https://etene.fi/documents/1429646/1559098/ETENE-julkaisuja+1+Terveydenhuollon+yhteinen+arvopohja%2C+yhteiset+tavoitteet+ja+periaatteet.pdf/4de20e99-c65a-4002-9e98-79a4941b4468>>

Evidiki Papastavrou - Gustafsson Marja-Liisa - Haritini Tsangari - Leino-Kilpi Helena - Suhonen Riitta 2013. Yksilöllinen hoito – potilaiden ja hoitajien näkemysten vertailu. HOITOTIEDE 2013, 25 (2), 80–91. Verkkodokumentti. Luettu 1.9.2019.
<<http://elektra.helsinki.fi/se/h/0786-5686/25/2/yksiloll.pdf>> 82.

Finne-Soveri Harriet – Leinonen Raija – Autio Tiina – Heimonen Sirkka-Liisa – Jyrkämä Jyri – Muurinen Seija – Räsänen Riitta – Voutilainen Päivi 2011. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn mittaaminen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Toimia. Verkkodokumentti. Luettu 27.10.2019. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/132170>> 1-2.

Heikkinen Hannu L. – Jyrkämä Jyrki. 1999. Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Toim. Hannu L. Heikkinen, Rauno Huttunen, Pentti Moilanen. Atena kustannus. Juva. 36-39.

Heikkinen Hannu L. – Kontinen Tiina – Häkkinen Päivi. 2007. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. painos. Kansanvalistusseura. 27-35, 44.

Heikkinen Hannu – Rovio Esa – Syrjälä Leena (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. painos. Kansanvalistusseura. 17-19, 28.

Heimonen Sirkka-Liisa - Fried Suvi (toim.) 2015. Vanhuuden mieli. Ikäinstituutti. 2. Painos.

Helsingin kaupunki 2017. Uudistettujen palvelujen johtamismalli. Helsingin kaupungin Helmi intra. Verkkosivut. Luettu 29.12.2017. <<http://helmi.hel.fi/Sote/johtaminen/esmiesty%C3%B6/uusijohtamismalli/Sivut/default.aspx>>

Helsingin kaupunki 2014. Strategiasuunnitelma vuosille 2014-2016. Sosiaali- ja terveysvirasto. Verkkodokumentti. Luettu 5.12.2017. <https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Sote_strategiasuunnitelma2014_2016.pdf>

Hirsjärvi Sirkka - Hurme Helena 2001. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Horppu Sari - Leppämäki Päivi - Nurmiranta Hanna 2009. Kehityopsykologian lapsuudesta vanhuuteen. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Huttunen Rauno – Heikkinen Hannu L. 1999. Kriittinen teoria ja toimintatutkimus. Verkkodokumentti. Julkaistu alunperin teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P.(toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus. Luettu 21.9.2019. <https://www.academia.edu/2528354/KRIITTI-NEN_TEORIA_JA_TOIMINTATUTKIMUS>

Idea- ja varhaisvaiheen kehittämien 2013. Verkkosivut. Luettu 1.1.2018. <<https://www.innokyla.fi/web/malli167242>>

Innokylä 2017. Learning cafe eli oppimiskahvila. Verkkosivut. Luettu 25.5.2018. <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

Jyrkämä Jyrki 2012. Toimijuus ja terveyden edistäminen. Teoksessa Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen, Näslindh-Ylispangar, Anita. 2012. Helsinki: Edita Publishing Oy. 151, 192, 195-197.

Jyrkämä Jyrki 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettisestodologiseksi viitekehyykseksi. Gerontologia 4/2008. Helsinki. Duodecim Oy. 190-203.

Jyrkämä Jyrki 2007. Toimijuus ja toimintatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Vanhuus ja sosiaalityö – Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Seppänen Marjaana - Karisto Antti - Kröger Teppo (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus. 218.

Jyrkämä, Jyrki 2006. Teoksessa Marjaana Seppänen 2006; Gerontologinen sosiaalityö. Katsaus lähtökohtiin, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus. Palmenia-sarja. 28.

Jäntti Pirkko 2014. Geriatriinen arviointi. Seminaariesitys 16.1.2014. Verkkodokumentti. Luettu 14.4.2019. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/ikaihminen_toimijana/tiedotuksia/16-1-2014-pirkko-jantti>

Karhula Maarit – Veijola Arja– Ylisassi Hilikka 2016. Tavoitteiden asettamisen käytäntö. Teoksessa Kuntoutuminen. 1. painos. Autti-Rämö Ilona – Rajavaara Marketta – Salmi-Anna-Liisa - Ylinen Aarne (toim). Kustannus Oy Duodecim. Helsinki. 230.

Kauppila Päivi - Silvonen Jussi – Vanhalakka-Ruoho Marjatta (toim.) 2015. Toimijuus, ohjaus ja elämäntyyli. Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Education, Humanities, and Theology. Joensuu 2015.

Kivelä Sirkka-Liisa - Vaapio Sari 2011. Vanhana tänään. Kohtaavatko tiedot, suositukset ja arkipäivän kokemukset toisensa ikääntyneiden ja vanhusten hoidossa ja palveluissa? 1. painos. Suomen senioriliike. Eesti.

Koivunen K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Verkkodokumentti? Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6. Verkkodokumentti. Luettu 6.10.2019. <<http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>>

Koskinen Eija 2012. Kotihoidon palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen. Metropolia Ammattikorkeakoulu YAMK. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö 10.1.2012. Verkkodokumentti. Luettu 21.11.2019. <<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39996/Kotihoidon%20palvelutarpeen%20arvioinnin%20kehittaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

Kuntalainen palvelujen kehittäjänä 2017. Kuntaliitto.

Kurki Leena 2007. Innostava vanhuus. Sosiokulttuurinen innostaminen vanhempien aikuisten parissa. Oy Finn Lectura Ab.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980. Annettu Helsingissä 28.12.2012. Verkkosivut. Luettu 7.10.2019. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2012/20120980>>

Metsämuuronen Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Helsinki. International methelp KY.

Mäkinen Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Mönkkönen Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Verkkodokumentti. Luettu 29.12.2017. <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf>

Nordling Esa - Toivio Timo 2009. Mielenterveyden psykologia. Helsinki. Edita.

Näslindh-Ylispangar Anita 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Peiponen Arja 2017. "Mitä SOTE lupaa iäkkäiden palveluille?". RAI-seminaari 6.4.2017. Julkaistu 7.4.2017. Verkkodokumentti. Luettu 4.1.2018.
<<https://www.slideshare.net/THLfi/mit-sote-lupaa-ikkiden-palvelulle>>

Piipponen Mervi 2019. "Mäkin olen ihminen ja haluan elää niinku sinäkin". Kuvaus terveysaseman asiakkaan tarpeita vastaavasta tavoitteiden asettamisesta. Metropolia Ammattikorkeakoulu YAMK Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö 17.2.2019. Verkkodokumentti. Luettu 9.11.2019.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/161068/Piipponen_Mervi.pdf..pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Pikkarainen Aila 2016. Ikääntynyt kuntoutuja ja tavoitteiden laadinta. Avokuntoutusfoorumi, Luustoliitto 30.11.2016. Verkkodokumentti. Luettu 2.10.2019.
<<https://docplayer.fi/70201195-lkaantynyt-kuntoutuja-ja-tavoitteiden-laadinta.html>>

Pikkarainen Aila – Pyöriä Outi – Savikko Niina 2016. Ikääntyneiden kuntoutuminen. Teoksessa Kuntoutuminen. 1. painos. Autti-Rämö Ilona – Rajavaara Marketta – Salminen Anna-Liisa - Ylinen Aarne (toim). Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Pikkarainen, Aila 2013a. Ikääntyneiden aikuisten kuntoutusariki. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus lehti 1. 5. Verkojulkaisu. Luettu 28.12.2017. <https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2013/tiet_art_pikkarainen_1_2013.pdf.>

Pikkarainen Aila 2013b. Ympäristö toiminnan mahdollistajana. Ikäihmisten vireä huominen. IKKU-hanke, Kela. Oulu 18.4.2013. Verkkodokumentti. Luettu 4.11.2019.
<http://www.oamk.fi/hankkeet/eee/docs/ikaihminen/aila_pikkarainen.pdf>.

Pikkarainen Aila 2013c. Gerontologisen kuntoutuksen käsikirja. Osa 1. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 159. 21, 46-47, 50.

Puhto Jukka - Tuokko Konsta 2009. Tarveperusteinen asiakassegmentointi senioriasumisliiketoiminnassa. TKK Rakenne- ja rakennustuotantotekniikan laitoksen julkaisuja B TKK-R-B11. Teknillinen korkeakoulu Insinööritieteiden ja arkkitehtuurin tiedekunta Rakenne- ja rakennustuotantotekniikan laitos. Espoo. Verkkodokumentti. Luettu 25.8.2019. <https://www.researchgate.net/publication/267551777_TARVEPERUSTEINEN_ASIKASSEGMENTOINTI_SENIORIASUMISLIIKETOIMINNASSA>

Purjo Timo 2015. Mielekäs, merkityksellinen ja tarkoituksellinen elämä. Perustana Viktor Frankl'n ajattelu. Helsinki. Book's on Demand. 90-91.

Purjo Timo 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta. Helsinki. Tampere University Press. 14-18, 22-23.

Päivärinta Eeva - Haverinen Riitta 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma -opas. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Sosiaali- ja terveysministeriö Suomen Kuntaliitto Stakes 2002. ISBN 951-33-1061-2. Helsinki. Verkkodokumentti. Luettu 1.11.2019.
<<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p040209143011S.pdf>> 15, 36, 54.

RAIsoft 2017. Julkaistu 2.5.2017. Verkkosivut. Luettu 4.1.2018. <<http://www.rai-soft.com/fi/nyt/ajankohtaista/uutinen-1/mik%C3%A4-rai-ca.html>>

Ranne Kaarina 2005. Sosiaalipedagogiikka ja ammatillinen pätevyys. Teoksessa Sosiaalipedagoginen ammatillisuus – Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Toim. Ranne Kaarina – Rouhiainen-Valo Tuula - Sankari Anne – Ruusunen Tuula. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Sarja D, muut julkaisut 1/2005. Pori. Verkkodokumentti. Luettu 3.4.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16533/Sosiaalipedagoginen_ammattillisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 13-19.

Raulos 2017. Henkilökohtainen tiedoksianto 1.9.2017, Kallion virastotalo Helsinki.

Raunio Kyösti 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press. Toinen uudistettu painos. 92-93, 106, 189-191.

Romakkaniemi Marjo – Järvikoski Aila 2013. Jaetun toimijuuden rakentuminen mielen-terveyspalveluissa. Kuntoutus; 36 (1): 39-44. Verkkodokumentti. <https://yhteisomedia.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2013/romakkaniemi-jarvikoski.pdf>

Räsänen Riitta 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Käytännönläheisiä tietoa vanhusten hoito- ja palvelutyöhön. Printek Keuruu. 12, 19-21.

Sainio Päivi – Salminen Anna-Liisa 2016a. Toimintakyvyn arviointi ja menetelmät. Teoksessa Kuntoutuminen. 1. painos. Autti-Rämö Ilona – Rajavaara Marketta – Salminen Anna-Liisa - Ylinen Aarne (toim). Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Sainio Päivi – Salminen Anna-Liisa 2016b. Lähtökohtana asiakaskeskeisyys. Teoksessa Kuntoutuminen. 1. painos. Autti-Rämö Ilona – Rajavaara Marketta – Saminen Anna-Liisa – Ylinen Aarne (toim.). Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Santamäki Fisher, Regina 2010. Inner Strength – a Theoretical Model for Understanding the Core of Inner Strength and its Meaning for Ageing. Umeå University Åland University of Applied Sciences. Toim. Sarvimäki, Anneli – Syrén, Ilkka. Ikääntyminen ja mielen voimavarat. Seminaariesityksiä 29.-30.11.2010. 19-21.

Seppänen Marjaana 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Katsaus lähtökohtiin, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Helsinki. Yliopistopaino Kustannus. Palmenia-sarja.

Seppänen Marjaana – Karisto Antti – Kröger Teppo (toim.) 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: PS-kustannus. 196-199, 200-201.

Siltari Tuulikki 2017. HelppiSeniöri – Keskitetyn palveluneuvonnan ja palveluohjauksen toimintamalli KAAPÖ Stadin tyyliin. Pätiöjä- seminaari 16.11.2017. Verkkodokumentti. Luettu 23.6.2018.

<[http://www.google.com/urlsa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahU-KEwjfnuX8d7gAhXmsYsKHRyVBKQQfjA-BegQICBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.socca.fi%2Ffiles%2F6713%2FSiltari_HelppiSeniöri_16.11.2017_\(1\).pptx&usq=AOvVaw2mTGQEdP1rTGMqafV-rZ5y](http://www.google.com/urlsa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahU-KEwjfnuX8d7gAhXmsYsKHRyVBKQQfjA-BegQICBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.socca.fi%2Ffiles%2F6713%2FSiltari_HelppiSeniöri_16.11.2017_(1).pptx&usq=AOvVaw2mTGQEdP1rTGMqafV-rZ5y)>

Silvonen Jussi 2015. Toiminta ja suhteet – neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku. Toim. Kauppila Päivi Annika – Silvonen Jussi – Vanhalakka-Ruoho Marjatta. Publications of the University of Eastern Finland Reports and Studies in Education, Humanities, and Theology. 13-15.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12. 2014. Verkkosivut. Luettu 7.10.2019. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446593584>>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa (I&O). Verkkodokumentti vai verkkosivut. Luettu 3.11.2017. <<http://stm.fi/hankkeet/koti-ja-omaishoito>>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki. Verkkodokumentti. Luettu 19.10.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a. Vanhuspalvelulaki 2013. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Muistio lain toimeenpanon ja tulkinnan tueksi. Sosiaali- ja terveysministeriö Suomen Kuntaliitto. 28.6.2013. 7, 15, 17.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. ISBN 978-952-00-3415-3 (pdf). Verkkodokumentti. Luettu 5.4.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/isbn_978-952-00-3415-3.pdf>

Sote Palvelukokonaisuudet. RET-riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen. <http://helmi.hel.fi/Sote/osastot/retmalli/Sivut/default.aspx> Luettu 5.11.2019. Viimeksi muokattu 3.9.2019

STT info 2019. Helsinkiin kuntouttava arviointiyksikkö – Uutta tukea ikääntyneille kotona asumiseen. Verkkosivut. Luettu 25.11.2019. <<https://www.sttinfo.fi/tiedote/helsinkiin-kuntouttava-arviointiyksikko-uutta-tukea-ikaantyneille-kotona-asumiseen?publisherId=60590302&releaseId=69864584>>

Suojanen Ulla 2004. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. Menetelmäartikkelit. Verkkosivut. Luettu 10.2.2019. <<https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a. Mitä toimintakyky on? Verkkosivut. Luettu 3.11.2017. <<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b. Toimintakyky ICF-luokituksessa. Verkkosivut. Luettu 3.11.2017. <<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyky-icf-luokituksessa>>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. ICF-luokituksen sanasto. Verkkosivut. Luettu 1.9.2019. <<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus/sanasto>>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013. ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. 6. PAINOS. Verkkodokumentti. Luettu 2.10.2017. 18.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77744/ICF_2013_2503verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y 18, 123-166, 169-203

Tietoarkisto. Aineistohallinnan käsikirja. Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Viimeksi päivitetty 28.4.2019. Verkkosivut. Luettu 12.11.2019. <<https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html>>

Toimintakyvyn tukemisen menetelmät. Verkkodokumentti. Luettu 4.11.2019. <http://www.sufuca.fi/fi/methods_and_activities_for_supporting_fi.pdf>

Tuomi Jouni – Sarajärvi Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Uudistettu laitos. E-kirja.

Uusimaa 2019. Ikäihmisten kotihoito ja kaikenikäisten omaishoito. Verkkosivusto. Luettu 18.9.2017. <[https://www.uusimaa2019.fi/uusimaa2019.fi/valmistelualueet/hallituksen_karkihankkeet/ikaihminen_kotihoito_ja_kaikenikaisten_omaishoito_\(i_o\)](https://www.uusimaa2019.fi/uusimaa2019.fi/valmistelualueet/hallituksen_karkihankkeet/ikaihminen_kotihoito_ja_kaikenikaisten_omaishoito_(i_o))>

Virkola Elisa 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksin asuvan naisen arjessa. Väitöskirja. Jyväskylä University Printing House. Jyväskylä.

Virtanen Petri – Suoheimo Maria – Lamminmäki Sara – Ahonen Päivi – Suokas Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Teke-sin katsaus 281/2011. Verkkodokumentti. Luettu 21.3.2018. <<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>>

Vähäkangas Pia – Niemelä Katriina – Mäkelä Matti – Noro Anja 2017. Ikäihmisen palvelutarve ja palveluihin ohjautuminen RAI-tunnuslukuja hyödyntäen. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2017. Verkkodokumentti. Luettu 28.6.2018. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135810/URN_ISBN_978-952-302-981-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tutkimushenkilötiedote asiakkaille

Tervetuloa mukaan kehittämään HelppiSeniorin palvelutarpeen arviointia. Pyydämme Teitä osallistumaan haastatteluun, koska mielipiteenne on tärkeä. Osallistumisenne haastatteluun tuo arvokasta tietoa työryhmälle, joka hyödyntää haastattelun tuloksia kehittämistyössään.

Helsingin kaupungilla kehitetään ikääntyneiden palvelutarpeen arviointia toimintakykyä vahvistavaksi. Kehittämistyötä varten tarvitaan Teidän omakohtaisia näkemyksiänne siitä, mitkä tekijät omassa palvelutarpeen arvioinnissa edistivät tai rajoittivat kokemustanne toimintakyvyn vahvistumisesta. Haastatteluista esiin nousseiden asioiden pohjalta kehitetään palvelutarpeen arviointia sellaiseksi, että se tukee mahdollisimman hyvin ikäihmisten oman näköistä elämää.

Haastattelu toteutetaan kotonanne, tai mikäli haluatte, jossain muussa paikassa. Haastattelut toteutetaan talven/kevään 2018 aikana. Tarkemman haastatteluajankohdan voitte päättää itse. Haastatteluun on hyvä varata aikaa 1-2 tuntia. Haastatteluun osallistuminen ei vaikuta kielteisesti palveluihinne tai niiden saamiseen.

Kehittämistyön tutkimussuunnitelman on hyväksynyt Metropolian yliopettajat Elisa Mäkinen (elisa.makinen(at)metropolia.fi) ja Pekka Paalasmaa (pekka.paalasmaa(at)metropolia.fi) 10.1.2018. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja Seija Meripaasi on myöntänyt kehittämistyölle tutkimusluvan 26.1.2018.

Haastatteluun osallistumisenne perustuu vapaaehtoisuuteen ja Teillä on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Haastattelutilanteet taltioidaan. Kaikki kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti eikä kenenkään haastateltavan henkilötietoja tule näkymään missään dokumenteissa. Tulokset raportoidaan niin että haastateltavaa henkilöä ei voida tunnistaa lopullisesta raportista. Haastatteluaineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaikki taltioitu materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus -tietokannasta. Kehittämistyö on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun Kuntoutuksen ylemmän amk-tutkinnon opintojamme.

Annamme mielellämme lisätietoa kehittämistyöstä. **Mikäli olette kiinnostunut osallistumaan kehittämiseen, pyydämme teitä olemaan yhteydessä jompaankumpaan meistä puhelimitse tai sähköpostitse. Puhelinnumeroon voi myös jättää tekstiviestin. Yhteystietomme ovat tämän tiedotteen ala-laidassa.**

Allekirjoitus_____

Allekirjoitus_____

Jonna Heimonen
p.
jonna.heimonen(at)hel.fi

Maria Pentti
p.
maria.pentti(at)hel.fi

Suostumusasiakirja asiakkaille

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt *HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi* -tutkimuksellista kehittämistyötä koskevan tutkimushenkilötiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen kehittämisen tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilytyksestä, ja minulla on ollut mahdollisuus saada lisätietoja suullisesti.

Ymmärrän, että osallistumiseni kehittämiseen on vapaaehtoista ja voin perustelematta keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa. Keskeytyksen ilmoitan tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle (Jonna Heimonen tai Maria Pentti) joko suullisesti tai kirjallisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijöiden yhteystiedot löytyvät tämän suostumuslomakkeen alalaidasta.

Suostun osallistumaan kehittämiseen vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Suostumus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, yksi suostumuksen antajalle ja yksi suostumuksen vastaanottajalle.

Jonna Heimonen
p.
jonna.heimonen(at)hel.fi

Maria Pentti
p.
maria.pentti(at)hel.fi

Tutkimushenkilötiedote ammattilaisille ja kokemusasiantuntijalle

Tervetuloa mukaan kehittämään toimijuutta edistävää palvelutarpeen arviointia.

HelppiSeniorin asiakasohjauksessa kehitetään palvelutarpeen arviointia. Tavoitteena on ikäihmisen toimintakyvyn vahvistuminen. Panoksesi ja ammattitaitosi ovat kehittämisessä tärkeää, koska olet avainasemassa toiminta-alueesi palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä. Kehittämistyön toteuttamiseksi haastatellaan kaksi asiakasta, jotka ovat ensimmäistä kertaa HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkailta kysytään kokemuksia palveluntarvearviosta, mitkä tekijät edistävät ja rajoittavat toimintakyvyn vahvistumista. Tämän jälkeen kootaan kymmenen henkilön kehittäjärhmä, joka kokoontuu kerran. Tapaamiskerta kestää 4 tuntia, ja tarkempi ajankohta sovietaan kehittämistyöryhmään osallistuvien kesken. Kehittäminen tapahtuu työajalla. Tapaaminen tulee olemaan **syksyn 2018** aikana. Tapaamispaikka tarkentuu myöhemmin. Tapaamiskerralla tehdään kuvaus nykytilanteesta HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa, pohditaan asiakaskokemuksen ja toimijuuden teorian pohjalta mitkä tekijät nykyisessä palvelutarpeen arvioinnissa edistävät ja rajoittavat toimijuutta. Yhteinen työskentely tuottaa kuvauksen toimijuutta edistävästä palvelutarpeen arvioinnista HelppiSeniorissa.

Kehittämistyöhön osallistumisesi perustuu vapaaehtoisuuteen ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistumisesi milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kehittämistyöryhmän tapaamiset taltioidaan. Kaikki kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti ja raportoidaan niin, että ketään yksittäistä henkilöä voidaan tunnistaa lopullisesta raportista. Tutkimusaineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaikki taltioitu materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus -tietokannasta. Kehittämistyö on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun Kuntoutuksen ylemmän amk-tutkinnon opintojamme. Annamme mielellämme lisätietoa kehittämistyöstä. Yhteystietomme ovat tämän tiedotteen ala-laidassa.

Allekirjoitus _____

Allekirjoitus _____

Jonna Heimonen
p.
jonna.heimonen(at)hel.fi

Maria Pentti
p.
maria.pentti(at)hel.fi

Suostumusasiakirja ammattilaisille ja kokemusasiantuntijalle

Suostumus kehittämiseen osallistumiseen

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt *HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi* -tutkimuksellista kehittämistyötä koskevan tutkimushenkilötiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen kehittämisen tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilytyksestä, ja minulla on ollut mahdollisuus saada lisätietoja suullisesti.

Ymmärrän, että osallistumiseni kehittämiseen on vapaaehtoista ja voin perustelematta keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa. Keskeytyksen ilmoitan tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle (Jonna Heimonen tai Maria Pentti) joko suullisesti tai kirjallisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijöiden yhteystiedot löytyvät tämän suostumuslomakkeen alalaidasta.

Suostun osallistumaan kehittämiseen vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Suostumus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, yksi suostumuksen antajalle ja yksi suostumuksen vastaanottajalle.

Jonna Heimonen
p.
jonna.heimonen(at)hel.fi

Maria Pentti
p.
maria.pentti(at)hel.fi

Teemahaastattelurunko

ORIENTOUTUMINEN HAASTATTELUUN:

Lupa-asiat ja allekirjoitukset. Vapaaehtoisuus yms.

Milloin haastattelu tehtiin? Kuka sen teki? Miksi arvio tehtiin? Kuka pyysi arvion? Mihin arvioinnissa päädyttiin?

SUORITUKSET JA OSALLISTUMINEN:

Kerro päivittäisistä toimistasi? Miten suoriudut niistä? (keskustellaan toimista, jotka asiakas nostaa esille: aterioiden valmistus, ulkoilut yms.)

Mitkä ovat välttämättömiä arkirutiineja / -toimia (pakko)? Millaisia vaihtoehtoja sinulla on päivittäisiin toimiisi liittyen? Miten kykenet selviytymään niistä? Miten palveluntarvearviossa otettiin huomioon taitosi ja haluasi suoriutua esille tuomistasi päivittäisistä toimista?

YMPÄRISTÖTEKIJÄT:

Miten liikut kotisi lähiympäristössä (kyetä)? Kuinka paljon sinun on liikuttava / haluatko liikkua kodin ulkopuolella? Koetko, että voit ja osaat liikkua kodin ulkopuolella? Onko sinulla tarvittavat apuvälineet? Miten lähipiiri / tuttavasi vaikuttavat arkielämääsi?

Miten palveluntarvearviossa otettiin huomioon tarpeesi / halusi / kykyisi/ välttämättömyys ja osaminen liikkua kodin ulkopuolella? Minkälaista tukea palveluntarvearvio sinulle toi?

YKSILÖTEKIJÄT:

Millaisia elämän tapahtumia elämässä on ollut, jotka vaikuttavat toimintakykyysi? Millaisia merkityksellisiä rutiineja (tottumus) sinulla on? Millaisia voimavaroja sinulla on? Millaiseksi koet toimintakykyysi? Miten toimintakykyysi vaihtelee? Tunnetko olosi turvalliseksi?

Miten palveluntarvearviossa otettiin huomioon elämäntarinasasi ja toimintakykyysi vaihtelu? Miten rutiinisi otettiin huomioon palveluntarvearviossa? Haluatko kertoa hoitajalle vahvuuksistasi ja elämän tarinasta asioita? Miten itsesi näköistä elämää / turvallista elämää voisi tukea?

KEHON RAKENTEET JA TOIMINNOT:

Millaiseksi koet mielialasi?

Millaiseksi koet päätöksentekokykyysi?

Miten koet, että palvelutarpeen arvioinnissa huomioitiin / tuettiin mielialaasi (sis. mahd. kipu)? (tuntea)

Miten koet, että palvelutarpeen arvioinnissa huomioitiin / tuettiin päätöksen tekokykyäsi?

Haluatko tukea mielialaasi ja päätöksen tekoon?

HAASTATTELU PÄÄTTÄMINEN:

Kiitokset ja mahdollisten viestien ottaminen arviointitiimille.

Näyte aineiston analyysistä

Analyysikysymys: Mitä on toimijuuden edistyminen HelppiSeniorin palvelutarpeen arvioinnissa ikäihmisen toimintakyvyn vahvistumiseksi?

Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
Itsestään selvän palvelun tuputtaminen ja tyrkyttäminen tuo asiakkaassa esiin vastarannan kiiskin.	Vältetään palveluiden tyrkyttämistä asiakkaassa heräävän vastustusreaktion välttämiseksi.	
Arvioinnissa keskustelu avataan asiakkaan omista tärkeistä aiheista ilman että heti lähdetään haastattelemaan palvelun tarpeita.	Arvioinnissa osoitetaan aitoa kiinnostusta asiakkaaseen ihmisenä.	
Asiakasta kohtaan osoitetaan aitoa kiinnostusta, vaikka kysymällä elämänhistoriasta. Kiinnostuksen osoittamisen edistää yhteenkuuluvuuden tunnetta.		
Vuorovaikutuksen kynnyistä madalletaan käyttämällä asiakkaan sanomaa kutsumanimeä, näin saadaan asiakas tuntemaan, että juuri hänen kanssaan tullaan puhumaan.		
Arvioinnissa käytetään sellaista elekieltä, joka ei näytä torjuvalta.		
Luonnollinen keskustelu ilman papereita katsekontaktin mahdollistamiseksi.		
Asiakkaalle räätälöidään sopivat palvelut	Asiakkaalle räätälöidään hänen tarpeidensa mukaiset palvelut monipuolisesti	
Asiakkaalle kerrotaan monipuolisesti erilaisista palveluvaihtoehdoista myös kaupungin palveluiden ulkopuolelta.		
Asiakkaan haluamisia ei torjuta, vaan pyritään antamaan vaihtoehtoja ja löytämään asiakkaan tarve.		

Arvioinnissa on aikaa nähdä se, että vaikka asiakas ei tarvitse kotihoitoa, hänellä voi olla tarve kodin ulkopuoliseen toimintaan tai asioiden hoitamiseen.		
Arvioinnissa lähdetään liikkeelle aidosti asiakkaan tarpeesta ja palveluita räätälöidään asiakkaalle merkityksellisten asioiden kautta.		
Arvioinnissa hyväksytään, että asiakas määrittelee itse ne asiat, joilla on hänelle merkitystä ja joilla rakentaa elämäänsä.	Arvioinnissa hyväksytään erilaiset ihmiset, tavat elää ja yksilölliset tavat rakentaa elämäänsä.	
Arvioinnissa tulee kuulluksi ja hyväksytyksi erilaiset ihmiset erilaisine elämäntapoineen, eikä kaikkien tarvitse ottaa samoja palveluita, vaikka ne ammattilaisen mielestä olisivat asiakkaalle hyväksi.		
Asiakkaan toiveita ja haaveita, epärealistisiakin, kuunnellaan palveluvaihtoehtojen löytymiseksi.	Arviointi etsii vaihtoehtoja asiakkaan toiveiden ja haaveiden pohjalta.	
Jos asiakkaan on vaikeaa ilmaista pelkoja, iloja ja kompastuskiviä, kuvan kanssa on helppo käydä läpi mikä on aurinko, ja tumma pilvi elämässä.	Kuvien käyttäminen voimavarojen ja kompastuskivien selvittämiseksi.	
Otetaan huomioon asiakkaan kyky ottaa sillä hetkellä vastaan tietoa. Jos päällimmäisenä on terveyspuolen asia, ensimmäisellä käynnillä ratkotaan sitä ja vasta toisella käynnillä selvitetään muita asioita.	Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan sen hetkinen kyky vastaanottaa tietoa.	
Asiakas tulee tarpeineen hyväksytyksi.	Arviointi on tarvelähtöinen ja tarpeet hyväksyvä.	Arviointi perustuu asiakkaan tarpeeseen
Palvelutarpeen arviointi tehdään yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien.		
Kotikäyntejä tehdään tarvittaessa useampi, jotta luottamus on tullut ja asiakas uskaltaa ilmaista tarpeensa.	Arviointitilanteet luovat luottamusta tarpeiden löytymiseksi.	

Asiakkaan kanssa luodaan luottamus, jotta pystytään keskustelemaan vaikeistakin asioista ja saamaan selville mikä kiikastaa.		
Selvitetään asiakkaan psyykkiset esteet, esim. hissi-kammo.	Arvioidaan konkreettisesti asiakkaan psyykkiset ja fyysiset osallistumisen esteet sekä kotona että kodin ulkopuolella	Osallistumiseen tukeminen
Arvioidaan kodin fyysinen toimivuus asiakkaan toiminnassa.		
Lähdetään konkreettisesti katsomaan yhdessä kaupassa käymisen esteet sen sijaan että järjestetään suoraan kauppapalvelu		
Jos tiedetään että asiakas ei pysty lähtemään kodin ulkopuolelle, fyysisten esteiden yhdessä katsominen konkreettisesti.		
Mietitään, miten pääsee kulkemaan palvelukeskukseen.		
Työntekijällä olisi mahdollisuus tarjota fysioterapeutin tai toimintaterapeutin harjoitteluapua kotoa pääsemisen mahdollistumiseksi	Asiakkaalle tarjotaan harjoitteluapua kotoa pääsemiseksi.	
Tuetaan puheen lisäksi konkreettisesti asiakkaan uskallusta palata elämänsä historiassa olleisiin harrastuksiin saattamalla esim. palvelukeskukseen.	Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan vanhat tärkeät harrastukset ja tuetaan niihin konkreettisesti	
Yritetään löytää mieleisen harrastuksen, josta on joutunut luopumaan, tilalle jotain vastaavaa esim. palvelukeskuksesta johon voi ohjeistaa. Mietitään, miten pääsee kulkemaan palvelukeskukseen.		
Kysytään omaisten resursseja hoitaa vanhempiaan.		
Selvitetään omaisten odotukset ja ajatukset.	Arvioinnissa otetaan huomioon omaisten näkökulma, pelot ja odotukset sekä mahdollisuudet osallistua asiakkaan arkeen.	
Selvitetään, mitä pelkoja omaisilla on palveluiden vastaanottamista kohtaan.		
Selvitetään omaisten voimavarat, resurssit ja kyvyt olla asiakkaan arjessa ja toiminnassa mukana.		