



”Samalla tasolla kaikki pelattiin”

Asiakkaiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta työntekijärekrytoinnissa ikäihmisten palvelutalossa

Roosa Pannula

OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2020

Sosiaalian koulutusohjelma
Sosionomi

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

PANNULA, ROOSA:

”Samalla tasolla kaikki pelattiin”

Asiakkaiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta työntekijärekrutoinnissa ikäihmisten palvelutalossa

Opinnäytetyö 43 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Maaliskuu 2020

Opinnäytetyö käsittelee Lempäälän Kotokampuksella tehtävää asiakasosallistamisen muotoa, jossa asiakkaat ovat osallisina työntekijärekrutoinnissa. Kotokampus on kyläyhteisö, jossa asuu ikäihmisiä, kehitysvammaisia, mielenterveyskuntoutujia ja muistisairaita. Heille tarjotaan palveluasumista ja tehostettua palveluasumista sekä kuntoutus- ja hyvinvointipalveluja. Opinnäytetyön aihe saatiin Kotokampuksen johtajalta. Opinnäytetyöllä tuodaan esille asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia omaan elämäänsä olemalla mukana valitsemassa työntekijöitä, ja samalla myös tehdä julkisemmaksi ja näkyväksi asiakkaiden osallisuutta Kotokampuksen toimintaan. Työn tavoite oli selvittää, miten asiakkaat kokevat vaikuttamismahdollisuutensa lisääntyneen henkilöstön rekrytointiin ja osallisuutensa haastatteluihin ja mitä kehitettävää tässä toimintatavassa voisi olla.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto kerättiin tekemällä puolistrukturoituja teema-haastatteluja asiakkaille, jotka ovat olleet osallisina työntekijöiden rekrytoinnissa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina neljälle asiakkaalle. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisältöanalyysiä, jossa noudatettiin Tampereen ammattikorkeakoulun tutkimuseettisiä ohjeita. Haastattelututkimus pohjautui asiakasosallisuutta ja rekrytointia käsittelevään kirjallisuuteen.

Tutkimusaineistosta kävi ilmi, että asiakkaat kokevat osallisuutensa työntekijähaastatteluihin hyvänä asiana ja korostivat asiakasosallisuuden parantavan heidän vaikutusmahdollisuuksiaan omaan elämäänsä. Haastattelututkimuksen tulokset ovat linjassa aiemmissä tutkimuksissa saatujen tulosten kanssa, joiden mukaan asiakkaiden mukaan ottamisella lisätään palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Asiakasosallisuus edistää haastateltavien mielestä hyvän elämän laatua. Aidon osallisuuden tunteen heille tuo se, että he kokevat olevansa haastattelutilanteessa samalla tasolla kuin ammattilaisetkin. Asiakkaiden mielestä myös muistisairas voi olla haastattelijan roolissa. Osallisuudella on asiakkaiden mielestä paljon positiivisia vaikutuksia. Haastatteluissa nousi esille, että parhaimmillaan se kohottaa ikäihmisen itsetuntoa, antaa lisää itsevarmuutta ja tuo merkityksellisyyden tunnetta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että toimintaa kannattaa jatkaa samalla tavalla ja näin lisätä palveluiden laatua. Haastatellut asiakkaat ovat todella tyytyväisiä tähän osallistamisen muotoon ja kokevat olevansa yhtä päteviä päättäjiä kuin ammattilaiset.

Asiasanat: ikäihmiset, asiakasosallisuus, työntekijärekrutointi, palveluasuminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

PANNULA, ROOSA:

“We were all equal”

Clients` views of user involvement in employee recruiting in a sheltered house for elderly people

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 2 pages
March 2020

This study deals with the form of user involvement in Kotokampus where customers are involved in employee recruiting. Kotokampus is a sheltered house for elderly and disabled people, mental rehabilitatees and people suffering from memory disorder. The purpose was to find out how the customers feel about their participation in interviews and what should be developed in the method in interviewees' opinion.

The material for this qualitative study was collected through semi-structured interviews with four customers who have been involved in recruiting employees. The data were analyzed through content analysis.

The customers feel that user involvement contributes to a good quality of life and participation in employee interviews is beneficial. From interviewed customers' point of view, this kind of user involvement give them the opportunity to affect their own lives.

In conclusion, it is worth continuing in the same way. It brings a sense of significance and adds a good quality of life to the life of the elderly. Clients are very pleased with this form of engagement and feel they are as competent decision makers as professionals.

Key words: elderly people, user involvement, recruiting, service housing

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASIAKASOSALLISUUS.....	7
	2.1 Osallisuus	7
	2.2 Osallistaminen	8
	2.3 Asiakasosallisuuden määritelmä.....	9
	2.4 Asiakasosallisuuden eri muodot.....	10
	2.5 Asiakasihtöisyys.....	11
3	TYÖNTEKIJÖIDEN REKRYTOINTI.....	13
	3.1 Rekrytointiprosessi.....	13
	3.2 Rekrytoinnin vaikutus työyhteisöön.....	14
	3.3 Haastattelutilanne	15
4	ASIAKKAAT OSALLISINA TYÖNTEKIJÄREKRYTOINNISSA	16
	4.1 Yhteistyötahon esittely	16
	4.2 Asiakkaat osallisena rekrytoinnissa	17
	4.3 Aiemmat tutkimukset.....	18
5	TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	20
	5.1 Tutkimuskysymykset.....	20
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	21
	6.1 Haastateltavat.....	21
	6.2 Tutkimusmenetelmä.....	22
	6.3 Sisältöanalyysi	23
7	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	24
	7.1 Asiakkaiden kokemus haastattelutilanteesta	24
	7.2 Osallisuuden positiiviset vaikutukset asiakkaaseen.....	29
	7.3 Asiakkaiden merkityksellisimpinä pitämät asiat haastattelutilanteessa	30
	7.4 Asiakkaiden kehitysideoita toiminnalle.....	32
	7.5 Yhteenveto tuloksista.....	33
8	LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	35
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	42

1 JOHDANTO

Hyvinvointivaltiossamme on pitkään puhututtanut aihe, joka on heikko vanhusten huolto. Yhteiskunnallisesti katsottuna marginaaliin jää iäkkäimmät ihmiset, jotka alkavat olemaan meidän muiden avun tarpeessa. Asiakaslähtöisyys ja osallisuus on monen ikäihmisten hoivapalvelun yksi iskulause, mutta kuinka hyvin se toteutuu oikeasti eri yksiköissä ja palveluissa? Suomalaisessa sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa tarvitaan paljon uusia, hyviä ja toimivia tapoja, joilla tuetaan asiakkaiden osallisuutta palveluihin. Onko asiakkaiden mielestä parempaa tapaa kokea osallisuutta kuin olla itse valitsemassa hoitajaa itselleen? Toivon, että tällä työllä pääsisin näkemään, miten asukkaat kokevat osallisuutensa ja mikä heille on siinä merkityksellisintä. Mitkä asiat lopulta ovat niitä, joista osallisuuden tunne syntyy?

Mielestäni tällaista osallisuuden voidaan ajatella myös sosiaalipedagogisesta näkökulmasta. Kurjen (2007, 54) mukaan sillä pyritään vahvistamaan ikäihmisen kokemusta hyvästä elämästä ja tuetaan heidän elinikäistä oppimistaan. He saavat ottaa elämästään vastuuta uudella tavalla ja näin heille mahdollistetaan uusia kokemuksia ja edistetään hyvän elämän kokemusta. Tällä tavalla myös muokataan muiden ajatusta ja asenteita vanhuudesta ja ikäihmisistä. He eivät ole siis vain objekteja. Myös ammattilaisten kouluttaminen ikäihmisten kanssa tehtävään työhön kuuluu tähän kasvatuksellisen gerontologian tehtävään.

Opinnäytetyö on ollut pitkä prosessi. Oikeastaan se alkoi jo syksyllä 2018, kun silloinen työnantajani ehdotti minulle opinnäytetyön tekemistä heille. Opinnäytetyön idea muuttui useampaan kertaan. Lopullinen idea syntyi toukokuussa 2019. Syksyllä pääsin sitten tekemään tutkimussuunnitelmaa, ja siinä menikin lähes koko syksy muiden koulutehtävien ohessa. Marraskuun lopussa tutkimussuunnitelma hyväksyttiin ja joulukuussa pääsin aloittamaan asiakkaiden haastattelut. Tavoitteenani oli, että työ valmistuisi viimeistään toukokuussa 2020. Halusin, että aikataulu olisi joustava ja pystyisin varautumaan takapakkeihin, joita aina tulee ison työn tekemiseen.

Työn aihe on minulle itselleni tärkeä. Se on yksi muoto edellisessä työpaikassani Kotokampuksella tehtävää asiakasosallistamista. Asiakkaiden osallistaminen on

ollut minulle lähihoitajanikin toimiessani todella tärkeä osa työtä. Se on oikeastaan lähtenyt jo kesätyöstäni, kun olin ikäihmisiä ulkoiluttamassa. Kaikki halukkaat pääsivät osallistumaan pihapeleihin ja heitä pyrittiin siihen mahdollisuuksien mukaan kannustamaan. Tunne siitä, että kuuluu yhteisöön, on elintärkeää.

2 ASIAKASOSALLISUUS

Asiakasosallisuus tarkoittaa sitä, että asiakkaat pääsevät mukaan suunnittelemaan palveluja. Sillä lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta asiakastyössä ja se on yksi muoto osallisuudelle. Sillä pystytään lisäämään ja kehittämään palveluiden laatua, vaikka se on itsessään jo tavoite. Asiakasosallisuus lisää myös palveluiden eettisyyttä asiakaslähtöisyyden rinnalla. Sillä tuotetaan kestäviä, laadukkaita ja taloudellisia ratkaisuja. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

2.1 Osallisuus

Osallisuus ajatellaan usein tunteena. Voi olla tunne siitä, että kuuluu johonkin yhteisöön, työporukkaan tai urheiluseuraan. Ihmistä arvostetaan yhteisössä, hän tuntee tasavertaisuutta ja luottamusta. Myös tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan oman yhteisönsä asioihin, on tärkeää osallisuudessa. On tutkittu, että osallisuuden tunne vähentää hyvinvointivajeita ja syrjäytymisuhkaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos n.d.)

Osallisuus on yksinkertaisuudessaan sitä, että ihminen saa osallistua itseään koskevassa päätöksen teossa. Hänellä ei välttämättä ole ratkaisun avaimet kässissään, mutta silti hänet otetaan mukaan päätöksentekoon ja häntä kuullaan. Hänen omalle mielipiteelleen annetaan merkitystä. Osallisuus voidaan nähdä yhtenä itsemääräämisoikeuden osana. (Mäki-Petäjä-Leinonen 2013, 49.)

Osallisuutta korostetaan entistä enemmän myös laeissa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säätävä laki sanoo, että asiakkaalle on mahdollistettava osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun (2000/812). Niissä otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan etu. Leena Kurjen mukaan (2007, 126) solidaarinen eläkeläisyys tulevaisuudessa tuo ”mitä yhteiskunta voi tehdä ikäihmisten puolesta”- ajatuksen sijaan, mitä ikäihminen voi tehdä yhteiskunnan puolesta. Tässä asiakkaiden osallistamisessa työntekijöiden työhaastatteluun tuodaan se esille, että ikäihminen ei ole menettänyt oikeuksiaan iän myötä, eikä häntä pidetä objektina hoitotyössä.

Osallisuudella ja sen vastakohtalla eli osattomuudella on yhteys asiakkaan subjektiivisiin kokemuksiin. Eri ihmiset kokevat osallisuutensa eri tavoin. Toinen tuntee osallisuutta siinä, missä toinen ei sitä koe. Se erottaa myös osallistumisen ja osallisuuden. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaan osallisuuden kokemusta on vaikea arvioida. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.)

2.2 Osallistaminen

Osallistaminen mahdollistaa asiakkaan osallisuuden eri päätöksien tekoon, omiin palveluihinsa ja niiden kehittämiseen (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos n.d.) Asiakkaiden kuuleminen ja heidän asiansa huomioon ottaminen on todella tärkeää, koska he ovat ihmisiä, jolle palvelut tuotetaan ja jotka niistä maksaa. Ilman heidän mielipidettään ei voida tietää, onko palvelu heidän mielestään hyödyllistä. Asiakas voidaan ottaa mukaan luomaan uutta ja ideoimaan. Sosiokulttuurinen innostaminen on verrattavissa osallistamiseen. Se on kaikkea, mitä asiakkaiden kanssa tehdään. Toiminnalla täytyy olla suunnitelma ja sen pitää olla päämäärätietoista. Innostaminen on tässä tapauksessa ikäihmisten kasvatusta aktiivisen ja osallistavan pedagogiikan ajatuksella. (Kurki 2007, 100.)

Kurjen (2007, 63, 67) mukaan Paulo Freiren ajatus yhteiskunnasta koostuu kahdesta eri ryhmästä ja ne ovat päätöksentekijät ja ne, jotka hyväksyvät päätökset. Yhteiskunnan pitäisi olla tässä asiassa erilainen. Kaikkien pitäisi päästä vaikuttamaan ja tekemään päätöksiä sosioekonomisesta asemastaan, iästään tai sukupuolestaan huolimatta. Sellaisessa yhteiskunnassa myös ikäihminen voisi sanoa ja esittää mielipiteensä ja osallistua toimintaan. Ikäihminen on helopsti objekti ja ammattilainen subjekti, joka suunnittelee ja toteuttaa toiminnan ikäihmisille ja ikäihminen osallistuu toimintaan. Paulo Freiren metodologian mukaan tapahtuu valaistuminen jos edellä kuvatun subjekti-objekti -tilanteen pääsee kääntämään niin, että ikäihminenkin pääsee vaikuttamaan asioihinsa eli hänet nostetaan subjektiiviseen asemaan. Paulo Freiren metodologian mukaan oikeanlaisella pedagogisella tukemisella ikäihmisille tarjotaan välineitä, jolloin heidän persoonallisuutensa lujittuu, jolloin he pystyvät kommunikoimaan ja rakentaa elämäänsä eri tavoin.

2.3 Asiakasosallisuuden määritelmä

Sana ”asiakasosallisuus” sisältää kaksi eri sanaa; ”asiakas” ja ”osallisuus”. Sosiaalipalveluissa asiakas sanan tilalla käytetään myös eri nimityksiä. Asiakasosallisuus voidaan helposti sekoittaa käsitteisiin osallisuus ja osallistuminen, vaikka niitä käytetäänkin synonyymeina asiakasosallisuudelle, ne on hyvä erottaa toisistaan. Teoreettisesti tutkittuna osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Osallisuudessa asiakas vaikuttaa palveluprosessiin ja vaikuttaa myös päätöksentekoon. Asiakasosallisuus on monin tavoin ymmärrettävä ja määriteltävä. Se voidaan määritellä sen perusteella, minkälainen asiakkaan asema on ja onko kyseessä osallistuminen vai osallisuus. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2.)

Flöjtin (2000, 3) mukaan Liisa Horelli (1994) on tutkinut asiakasosallisuutta lasten näkökulmasta, jota voidaan soveltaa myös eri ikäluokkien osallisuuden kokemuksiin. Hän on kuvannut asiaa viisiportaisella asteikolla. Alimmalla askelmalla asiakas sopeutetaan valmiisiin suunnitelmiin ja palveluihin. Asiakas siis alimmalla askelmalla on täysin objekti ja voi kokea ainoastaan osallistumisen tunnetta. Asiakkaiden kuuleminen ja osallistuminen ammattilaisten suunnitteluun tulevat seuraavilla portailla. Nämä kaikki kolme askelmaa ovat osallistumisen muotoja. Neljännellä ja ylimmällä askelmalla voidaan vasta puhua asiakasosallisuudesta. Neljännen askelman kohdalla asiakas ja ammattilainen tekevät suunnittelu yhteistyötä. Viimeisellä ja korkeimmalla portaalla asiakas suunnittelee ja ammattilainen on apuna suunnittelussa. Silloin täyttyy asiakasosallisuuden käsite parhaimmillaan.

Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4) mukaan asiakasosallisuudella pyritään myös parantamaan palveluiden laatua ja se on määriteltykin monissa suosituksissa. Tammelinin (2010,19) mukaan Toikko (2006,19) määrittelee asiakasosallisuutta niin, että asiakkaiden kokemustietoa pidetään saman arvoisena niin kuin asiantuntijoidenkin.

Asiakasosallisuuden pitäisi tarkoittaa vastavuoroisuutta asiakkaiden ja ammattilaisten välillä, ja palveluiden kehittämisen pitäisi myös lähteä asiakkaasta ja hänen esittämistään kysymyksistä. Silloin puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja ennen kaikkea yhteisymmärryksestä. Yhteisymmärrykseen ammattilainen tarvitsee

asiakasymmärrystä osakseen, jotta hän voi yhteistyössä asiakkaiden kanssa parantaa palveluiden laatua. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. 2011, 18)

2.4 Asiakasosallisuuden eri muodot

Asiakasosallisuutta on viime aikoina jaoteltu eri osallisuuden muotoihin. Tietosallisuus on osallisuutta, jossa asiakas saa tietoa eri palveluista ja hänelle kerrotaan, miten palveluihin voi päästä. Se on myös kaikelle osallisuudelle pohja, koska silloin asiakas saa tiedon, mihin hänen pitäisi mennä, että pääsisi kokemaan osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4.)

Suunnitteluosallisuudella tarkoitetaan osallisuutta, jossa asiakkaalla on tietoa palveluista ja hän pääsee palveluiden suunnitteluun mukaan. Palveluntarjoaja voi tukea asiakasta osallisuuteen. Suunnitteluosallisuuden seuraava muoto on päätösosallisuus, jolloin asiakkaalla on valtaa päättää palveluista. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.)

Toimintaosallisuus puolestaan on osallisuutta, jossa asiakas peilaa osallisuuttaan vahvasti sosiaaliselta kannalta ja kokee näin itsensä kokonaiseksi. Palveluiden näkökulmasta sosiaalinen kanssa käynti tehdään esteettömäksi. Viimeisenä tulee arviointiosallisuus, jolloin varmistetaan, että asiakkaiden antama palaute menee päättäjätasolle saakka. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.)

Vuorovaikutus on yksi osallisuuden muoto. Hyvään ja onnistuvaan vanhenemiseen kuuluu myös tietoisuus siitä, että on yksi yhteiskuntamme tasa-arvoinen jäsen. Se on laajempi näkemys vuorovaikutukselle. Nyt suurien ikäluokkien vanhe- tessa on tärkeää huomioida ikääntyvien mielipiteet yhteiskunnallisia päätöksiä tehdessä. (Kankare & Lintula, 2004, 172-173.)

Ikäihmiselle toimijuus on samalla tavalla tärkeää kuin kaikille muillekin ikäluokille. Ikäihmisen terveyden ja hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että hänet otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon tarpeineen. Hendersonin mukaan ihmisellä säilyy tarve oppia uutta ja tehdä järkevää työtä. (Näslindh-Ylispangar 2012,190-191.)

2.5 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on sana ja määritelmä, joka näkyy ja kuuluu jokaisen organisaation puheissa, mutta kaikki ajattelevat siitä eri tavoin. Asiakslähtöisyys on yksi osallisuuden edistämisen malli (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos n.d.). ”Melkein kaikki organisaatiot puhuvat asiakslähtöisyydestä, mutta kaikki tarkoittavat vähän eri asiaa ja kukaan ei oikein tiedä mitä se käytännössä tarkoittaa.” (Virtanen, ym. 2011, 15). Asiakslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalalla arvoperusta. Asiakslähtöisellä työskentelytavalla asiakas on keskiössä ja kaikki toiminta tapahtuu yksilöllisesti, hänen tarpeet huomioon ottaen. Asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Sitä usein rinnastetaan käsitteeseen asiakaskeskeisyys, jolla tavoitellaan sitä, että asiakas on keskiössä ja palvelut organisoidaan hänelle. Se ei ole kuitenkaan itseisarvo asiakastyössä. Voidaan helposti ajatella, että ihmisten kanssa työskenteleminen on automaattisesti asiakslähtöistä. Se on periaatteellista ajattelua. Asiakslähtöisyyden pääpiirteet ovat; asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena, asiakas tasavertaisena kumppanina, asiakas aktiivisena toimijana ja ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan organisoinnin lähtökohtana. (Virtanen, ym. 2011, 18, 19.)

Asiakslähtöisyys määritellään ensimmäisessä luvussa laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Siinä sanotaan, että koko lain tarkoituksena on lisätä asiakslähtöisyyttä sekä oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Samaisessa laissa sanotaan myös, että asiakkaalla on oikeus ja hänelle on annettava mahdollisuus osallistua hoitoonsa tai palveluunsa toteutukseen ja suunnitteluun. Asiakasta on käsiteltävä niin, että hänen etunsa on etusijalla. (2000/812.) Valviran mukaan hyvään kohteluun kuuluu itsemääräämisoikeuden, vakaumuksen, ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen (Valvira n.d.). Myös demokration voisi liittää tuohon hyvään kohteluun. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja oikeustoimikelpoisena varmasti itse päättämässä olevana ihmisenä hän tietää oman etunsa paremmin kuin kukaan muu.

Suomalaisessa historiassa asiakslähtöisyys on varsin uusi sana, ennen asiakslähtöisyys on ollut näkymätön asia. Käsite asiakkaasta ja asiakslähtöisyys ovat kehittyneet pikku hiljaa. Asiakas on käsitteenä sama jokaisessa eri palvelu-

muodossa, mutta sen merkitys voi olla hyvinkin erilainen. Eri palveluissa asiakkaassa huomioidaan erilaisia asioita. Sosiaalipalveluiden asiakkaaseen kytkeytyy paljon erilaisia juonteita ja kaikkien erilainen kehityskulku. (Virtanen, ym. 2011, 19-20)

Oman tahdon kunnioittaminen vanhustyössä tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, että ikäihmiselle annetaan arjessa eri vaihtoehtoja, joista hän saa itse päättää ja hänen omaa tahtoaan kunnioitetaan. Isommassa kaavassa oman tahdon kunnioittaminen on kaikkea hoitoon ja elämään tarkoittavaa ikäihmisen tahdon kuuntelemista. Vaikka se eroaisi ammattilaisen omasta näkökannasta, sitä on kunnioitettava. Mäki-Petäjä-Leinosen (2013, 46) mukaan vanhuksen tahdon kuuleminen voi olla myös oman tahdon tukemista ammattilaisen taholta.

Hyvä elämänlaatu ei ole vain hoidon ja huolenpidon turvaamista. Se on laajalaisemmin katsoen hyvän elämänlaadun, itsemääräämisoikeuden ja toimivan arjen turvaamista. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 13.) Ajatus ei saisi ikinä mennä siihen, että ikäihmiset nähtäisiin pelkkinä sosiaali- ja terveystalveluiden käyttäjinä. Laatusuositukset tuovat siihen helpotusta hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rinnalla. Metterin, Valokiven ja Ylisen (2014, 245) mukaan ikäihmisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä on tärkeää huomioida, että heidän hyvän elämän määritelmä koostuu elämänkatsomuksesta, sosiaalisista suhteista ja arjen kokemuksista.

3 TYÖNTEKIJÖIDEN REKRYTOINTI

3.1 Rekrytointiprosessi

Rekrytoinnilla tarkoitetaan koko prosessia, mitä yritys tekee uuden työntekijän löytämiseksi vapaana olevaan tehtävään. Ulkoisella rekrytoinnilla tarkoitetaan, että työntekijää haetaan julkisella haulla eli organisaation ulkopuolelta. Sisäinen rekrytointi on enemmänkin työnkiertoa tai uran etenemiseksi. Usein puhutaan henkilöstöhankinnasta, joka tarkoittaa samaa asiaa kuin rekrytointi. Henkilöstön rekrytointi on pitkä prosessi. Siihen kuuluu monta eri vaihetta. Työnantajan näkökulmasta siihen kuuluu ilmoitus rekrytoinnista, hakemusten lukeminen, kutsuminen haastatteluihin, haastattelu tai haastattelut ja valintatilanne. (Vaahtio 2005, 225.)

Markkanen (2009, 26) on huomionut, että rekrytointihaastattelu tunnetaan monilla eri nimillä. Sitä kutsutaan esimerkiksi työpaikkahaastatteluna, valintahaastatteluna, työhaastatteluna, arviointi haastatteluna tai työhönottohaastatteluna. Haastattelu voi olla parin minuutin tapaaminen tai monivaiheinen haastattelu, jossa haastattelutilanteita on useampi. Haastattelussa on vähintään kaksi osapuolta eli haastattelija ja haastateltava. Se on viestintätilanne, joka perustuu vuorovaikutukseen. Jokaisessa työhaastattelussa asetelma on sama; työnantaja haluaa saada uuden hyvän työntekijän ja työnhakija haluaa olla valittu. Haastattelun muoto on aina sama, siinä on ainakin kaksi osapuolta eli haastattelija ja haastateltava.

Onnistuneen rekrytointiprosessin neljä kulmakiveä ovat tarve- ja osaamismäärittely, aikajana, hallittu prosessi ja jälkihoito. Ensimmäiseen tarve- ja osaamismäärittelyyn sisältyy se, että määritellään mihin tehtävään rekrytoidaan, ja mitä rekrytoitavalta odotetaan. Aikajanalla tarkoitetaan, että on hyvä miettiä ennen rekrytointia sitä aikaa, mille ajalle tarvitset työntekijää ja mitä häneltä sille ajalle odotat. Pitää myös itse antaa aikaa perehdyttämiselle ja työntekijän kasvulle, jotta hän pystyy pääsemään tavoitteisiin ajoissa. Hallittu prosessi puolestaan tarkoittaa sitä, että koko prosessi on rekrytoijan hallussa ja hän tietää mitä tekee ja ennen kaikkea, että minkälaista työntekijää hän hakee. Jälkihoito on rekrytointiprosessin

jälkeistä perehdyttämistä uutta työntekijää työhönsä. Usein ajatellaan, että prosessi loppuu siihen, kun työntekijä valitaan, mutta todellisuudessa prosessi on vasta alkutekijöissään. (Kaijala 2016.)

Rekrytointiprosessi voi siis mennä pieleen, jos jokin näistä edellä mainituista vaiheista epäonnistuu. Haastattelua pidetään edelleen kaikkein tärkeimpänä rekrytoinnin osana. Silloin yleensä odotuksetkin ovat korkealla, että haastattelu olisi onnistunut ja vahvistaisi positiivista kuvaa hakijasta. Hyvä haastattelu on syvällinen ja vuorovaikutteinen ja keskusteleva molempien osapuolien tavoitteista ja tarpeesta. Aina ei ole järkevintä palkata itsenäistä ja työn parhaiten osaavinta työntekijää, koska hän ei välttämättä omaksu yrityksen arvoja ja tavoitteita. (Kaijala 2016.)

Vain hyvin suunnitellulla ja riittävästi aikaa varatulla rekrytoinnilla voi onnistua ja voidaan minimoida riskit epäonnistumiseen. Siihen kannattaa siis aikaa tuhlatakin, koska onnistuneet rekrytoinnit kasvattavat positiivista kuvaa yrityksestä. Kun puhutaan yksittäisestä rekrytointiprosessista, sen tulos ja onnistuminen nähdään vasta kuukausien jälkeen, kun on nähty, miten uusi työntekijä on aloittanut tehtävänsä, ja onko hän päässyt hyvin työhön ja työporukkaan sisälle. Onnistumista voidaan mitata eri tavoin, mutta hyvinä mittareina ovat hakemusten määrällä ja niiden laadulla, hakijoiden palautteilla ja valitun työntekijän menestymisellä. (Österberg 2014, 91,109.)

3.2 Rekrytoinnin vaikutus työyhteisöön

Rekrytointi on riskien ohella myös suuri mahdollisuus. Uusi työntekijä on tuntematon, mutta täynnä potentiaalia ja uudenlaista energiaa. Hän tuo mukanaan yritykseen uutta, mutta tulee myös kehittämään itseään. Rekrytointi on osaamista, että rekrytoijat yhdessä löytävät hakijoista sen, jolle paikka kuuluu. Rekrytoimisen haasteena onkin se, että hakijan ammattitaito ja osaamisalueet saattavat näkyä vasta työsuhteen alussa. Sen vuoksi voi olla vaikeaa saada kaikkea irti haastattelussa, mitä tarvittaisiin. (Vaahtio 2005,11.)

Uusi työntekijä on täynnä intoa ja motivaatiota uuden työn suhteen. Hän on itse hakenut kyseistä työpaikkaa ja käynyt rekrytointiprosessin läpi. Hän on saattanut nähdä paljon vaivaa kyseisen työpaikan saamiseksi. Ehkä jopa irtisanoutunut vanhasta työpaikastaan tai vaihtanut kokonaan kotikuntaansakin. Rekrytoinnin ansiosta saatetaan saada uudistusta koko työpaikalle, eikä välttämättä vain yksikköön, johon työntekijä hakee. (Vaahtio 2005, 12.) Haastattelutilanteessa ajatellaan, että haastateltava on subjekti ja haastattelija on objekti, koska lopulta kuitenkin haastateltava on se joka päättää, ottaako hän paikan vastaan, jos sitä hänelle tarjotaan. Haastattelijana yleensä oleva esimies ajattelee sitä, miten uusi työntekijä sopisi työyhteisöön ja miten työyhteisön toiminta muuttuisi uuden työntekijän myötä. (Markkanen 2009, 29-33.)

3.3 Haastattelutilanne

Haastattelutilanteessa kaikki haastattelijat miettivät eri tavoin ammattilaisuutta ja muita asioita, jotka vaikuttavat valitsemiseen. Haastattelijoiden tehtävä on arvioida työnhakijaa myös muilta osin kuin hänen ammattitaitoaan. Persoona ja elämäkokemus voivat vaikuttaa lopputulokseen enemmän kuin ammatillinen osaaminen. Esimiehen tehtävänä on miettiä, miten hakija soveltuisi yhdeksi työyhteisön jäseneksi ja millainen työkaveri hänestä tulisi. (Markkanen 2009, 28 & 38.) Vaahtion (2005, 13 & 150) mukaan rekrytointi vaatii paljon ja on oma taitolajinsa. Se vaatii ammattimaista otetta, harkintaa, eettisyyttä ja ihmisistä välittämistä. Rekrytoijan ei tarvitse tuoda itseään mitenkään esille haastattelutilanteessa, eikä myöskään tuoda omia näkemyksiään kommenteilla julki. Markkasen (2009, 44) mukaan neljäksi isoimmaksi arviointikohteeksi valikoituu; ammattiosaaminen, persoonallisuus, motivaatio ja henkilökemia.

Markkasen (2009, 28) mukaan haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa osapuolet ovat ainoat informaation lähteet toisilleen. Haastattelutyylejä on monia ja jokaisella on oma tyylinsä. Haastattelun vaiheisiin kuuluvat alkuvaihe, keski- ja loppuvaihe. Haastattelijoiden määrä voi vaihdella yhdestä useampaan haastattelijaan. Myös haastattelun luonne voi vaihdella tiukemmasta keskustelusta leppoisampaan jutusteluun. Kirjo on suuri ja samaan tehtävään haastateltavien haastattelut voivat erota luonteeltaan paljon, mutta asiayhteys on sama.

4 ASIAKKAAT OSALLISINA TYÖNTEKIJÄREKRYTOINNISSA

4.1 Yhteistyötahon esittely

Lempäälän Kotokampus, eli entiseltä nimeltä Lempäälän Ehtookoto, on kyläyhteisö Lempäälässä. Siellä tarjotaan palveluasumista ja tehostettua palveluasumista ikäihmisille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Palveluasumisen paikkoja rivitaloilla on 51 ja tehostetun palveluasumisen paikkoja on kuusi. Lisäksi Kotokampuksella on ryhmäkoti, jossa on kodit 11:lle muistisairaalle. Mielenterveyskuntoutusyksikkö Kunnarissa on 15 asuntoa nuorille ja työikäisille mielenterveyskuntoutujille. Erilaisilla tukipalveluilla tuetaan asumista ja hoitoa. Niitä ovat esimerkiksi ateria-, siivous- ja pesulapalvelut. Tarjolla on myös erilaisia hyvinvointipalveluita kuten kuntoutuspalveluja ja luovaa toimintaa. (Kotokampus n.d.)

Kotokampuksen tavoitteena on olla edistämästä asiakkailleen oman tahdon mukaista ja oman näköistä hyvää elämää. Kotokampuksen arvoihin kuuluvat ihmisen kunnioitus, itsemääräämisoikeus, suvaitsevaisuus, kokeilunhalu ja ilo. Kotokampuksella ikä ei saa olla este elämiseen. (Kotokampus n.d.)

Kotokampuksella on ollut käytössä oma tahto- toimintamalli vuodesta 2009. Sillä halutaan varmistaa se, että asiakas pystyy elämään Kotokampuksella oman näköistä ja oman tahdon mukaista elämää sekä mahdollisuutta suunnitella, arvioida ja kehittää palveluita. Oma tahto- toimintamallilla vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä vaikuttamismahdollisuuksia omassa arjessaan. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan asiakastoimikunnassa, Kotokampuksen johtokunnan ja hallituksen asioissa, työntekijärekrytoinnissa, Kotokampuksen toiminnan suunnittelussa, kehittämistyössä, arvioinnissa ja palautetoiminnassa. (Soiteen valmistautuminen ja...2018.) Kotokampuksen ollessa nimeltään vielä Lempäälän Ehtookoto, siellä patentoitiin Oma tahto-mittari, jonka avulla selvitetään, onko asiakkaan oma tahto toteutunut palveluja suunniteltaessa ja toteuttaessa. Kyselyn toteuttaa vuosittain aina Kotokampuksen ulkopuolinen henkilö. Tämän lisäksi asiakastietojärjestelmässä on Oma tahto- kirjaus, johon voidaan merkitä,

milloin oma tahto on toteutunut tai esteet sen toteutumiselle. (Miten valmistaudumme sote-kilpailutukseen... 2018.)

4.2 Asiakkaat osallisena rekrytoinnissa

Lempäälän Kotokampuksella on jo vuosia ollut tavoitteena, että asiakkaat voivat elää oman tahdon mukaista elämää ja että asiakkaat pääsevät osalliseksi työntekijärekrytointiin valitsemaan heidän mielestään hyvää työntekijää. Asiakkaat siis osallistuvat työntekijöiden työhaastatteluihin haastattelijoina ja päätöksentekijöinä. He pääsevät siis myös mukaan päätöksentekotilanteeseen.

Opinnäytetyöhön haastateltiin Kotokampuksen johtaja Jaana Holm-Tikkistä, joka kertoi toimintamallista, jossa asiakkaat ovat mukana rekrytointiprosessissa. Asiakkaita on työntekijöiden haastatteluissa vaihtelevasti. Yleensä siellä on asiakkaita kaksi, mutta parhaimmassa tapauksessa haastattelijoita on ollut 11. (Holm-Tikkinen 2020.)

Asiakkaan näkökulmasta prosessi alkaa niin, että asiakastoimikunnankokouksessa ilmoitetaan asiakkaille, että rekrytointiprosessi on tulossa. Silloin asiakkaat saavat ilmoittautua mukaan haastattelijoina. Jos siinä tilanteessa kukaan asiakkaista ei ilmoita halukkuutta, yksikön esimies käy vielä kysymässä asiakkaiden halukkuutta erikseen. (Holm-Tikkinen 2020.) Asiakastoimikunnan kokoukseen saa osallistua Kotokampuksen asukkaat, heidän omaisensa, työntekijät ja Kotokampuksella käyvät ulkopuoliset asiakkaat. Asiakastoimikunnan kokous järjestetään puolentoista tai kahden kuukauden välein, ja siellä käydään asiakaspalautteita ja muita asiakkaita koskevia asioita.

Kotokampuksella toimintamuoto on alkanut 2008, jolloin nykyinen johtaja Jaana Holm-Tikkinen aloitti työnsä siellä. Sen jälkeen asiakkaita on ollut jokaisessa työhaastattelussa mukana. Idea on syntynyt jo Holm-Tikkisen edellisessä työpajassa. Silloin hän ajatteli, että hoitaja on todella lähellä asiakasta, joten asiakas voisi yhtä hyvin olla valitsemassa itselleen hoitajaa, samoin kuin henkilökohtaisen avustajankin asiakas saa valita itse. Asiakkaiden osallisuudessa haastatteluun

on myös hyvä asia se, että työpaikkaa hakeva joutuu kohtaamaan asiakkaat ennen kuin häntä valitaan paikkaan. Haastattelijat näkevät haastattelutilanteessa, miten hän suhtautuu asiakkaisiin ja osaako hän ottaa heidät huomioon sekä vuorovaikutuksen toimivuuden. Myös hakija itse näkee paremmin, että haluaako hän tähän työpaikkaan. (Holm-Tikkanen 2020.)

Johtaja ja esimies päättävät rekrytoinnin tuloksena tulleista hakemuksista ne hakijat, jotka pyydetään haastatteluun. Muuten asiakkaat ovat mukana päätöksentekoon saakka rekrytoinnissa. Ennen haastatteluja kaikki haastattelijat asukkaat mukaan lukien käyvät yhdessä läpi hakijoiden hakemukset ja ansioluettelot. Kaikille haastattelijoilta jaetaan haastattelukysymyspaperit, joissa on esimerkkejä kysymyksistä, joita voisi kysyä. Asiakkaat saavat keksiä omiakin kysymyksiä. Haastattelun jälkeen arvioidaan yhdessä hakija. Jokaisella on omat arviointilomakkeet, joihin he ovat saaneet arvioida hakijan vuorovaikutustaidot, motivaatio, työkokemus ja tehdään kokonaisarvio. Asiakkaat myös täyttävät jokaisesta haastateltavasta arviointilomakkeen, jossa he arvioivat hakijan eri ominaisuuksia ja sopivuutta työhön. Arviointilomakkeessa on oma kohtansa asiakkaiden antamasta arviosta. (Holm-Tikkanen 2020.)

Lopuksi asiakkaat ja johtohenkilökunta valitsevat kolme parasta hakijaa, joista vielä valitaan paras ja varasijalle valitaan toinen työntekijä. Holm-Tikkanen vielä painottaa, että jos asiakas sanoo jostain hakijasta, että hän ei halua tuota, niin silloin työntekijää ei edes mietitä palkattavaksi. Haastattelussa mukana olleita asiakkaita palkitaan ”ruokasetelillä”, jonka he voivat käyttää Kotokampuksen ravintolassa. Osalla asiakkaista on kuukausipaketti ravintolaan, joten he saavat parit ilmaiset leivoskahvit kahvilasta. (Holm-Tikkanen 2020.)

4.3 Aiemmat tutkimukset

Asiakasosallisuutta on tutkittu, mutta osallisuutta työntekijöiden rekrytoimiseen on tutkittu Suomessa todella vähän. Lontoossa huumepalveluiden asiakkaita otetaan mukaan työntekijöiden rekrytointiin. Tämä malli on ollut heillä jo 2000-luvun alkupuolelta asti. Se vaati aluksi suuria investointeja, aikaa ja vaivaa palvelun kehittämiseen, mutta kustannukset olivat alhaiset. Vaikeutena he huomasivat,

että kiireelliseen tarpeeseen työntekijän rekrytoimiseen ei ehditty ottaa asiakkaita mukaan. Artikkelissa suositellaan, että toimintamuoto pitää räätälöidä olosuhteisiin ja organisaation kokoon. Hyvänä asiana on pidetty, että asiakkaat ovat tuoneet haastatteluun uutta näkökulmaa, jota ammattilaiset eivät ole välttämättä huomanneet edes kysyä työntekijältä haastattelutilanteessa. Palkinnoksi jokaisesta rekrytoinnista haastattelijoille maksettiin 15 puntaa. Lisäksi heille maksettiin matkakulut. (Foster, Tyrell, Cropper & Hunt 2007.)

Asiakkaiden mukaan ottaminen haastattelutilanteisiin tuo heille arvostuksen tunnetta ja lisää elämän mielekkyyttä. Jari Pirhosen artikkelissa (2015) kuvaillaan, että Axel Honnethin mukaan minäkuvan positiivinen ajattelu lähtee saadesamme rakkautta, kunnioitusta ja arvostusta osaksemme. Palvelutalojen toimintaa voitaisiin kehittää näitä kolmea asiaa edistäen. Mitä kaikkea palvelutalossa voisimmekaan tehdä, että asiakkaat kokisivat tulleen arvostetuksi, rakastetuksi, kunnioitetuksi ja lisättyä yhteisöllisyyttä?

5 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tavoitteena on tutkia miten asiakkaat kokevat osallistumisensa haastatteluihin ja rekrytointiprosessiin, ja miten asiakkaat ovat mukana tässä prosessissa ja missä prosessin vaiheissa erityisesti. Tavoitteena on myös saada selville, haluaisivatko he kehittää toimintamuotoa ja haluaisivatko he olla jossain rekrytointin vaiheessa enemmän mukana. Tarkoituksena on tuoda Kotokampuksella pitkään ollut malli näkyväksi muille, ja näin saada toimintamuotoa julkisemmaksi ja näkyvämmäksi. Tämä on tärkeä ja merkittävä osallisuuden edistämismuoto, joka on helposti otettavissa käyttöön missä tahansa yksikössä. Sen vuoksi aihetta on tärkeä tutkia. Tällä voidaan tuoda näkyväksi se, miten ikäihmisiä saataisiin marginaalista kokemaan enemmän elämän tarkoituksellisuutta.

Osallistumisesta ja omiin asioihin vaikuttamisesta säädetään myös sosiaalihuoltolaissa ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Ikäihmisten osallisuutta on tärkeä tutkia sen vuoksi, että ikäihmiset ovat olleet aina yhteiskunnallisesti katsottuna marginaalissa. Heidän hoidosta ja huolenpidosta usein puhutaan negatiivissävytteisesti. Asiakasosallisuutta lisäämällä heidän asemaansa pystytään nostamaan enemmän subjektiivisemmaksi myös heille tarjottavien palvelujen suhteen.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun (2000/812).

5.1 Tutkimuskysymykset

1. Miten asiakkaat kokevat osallisuutensa työntekijöiden rekrytointiin?
2. Mitä asioita asiakkaat pitävät tärkeinä ja merkityksellisinä työntekijähaastatteluissa?
3. Miten Kotokampuksella käytettävää asiakasosallisuuden muotoa voitaisiin asiakkaan mielestä kehittää?

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Haastateltavat

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 133-134) mukaan mikään ryhmä ei ole niin miellyttävä haastattelukohde kuin ikäihmiset. Heillä on paljon aikaa haastattelulle ja ovat usein mielissään siitä, että joku haluaa kuulla heidän mielipiteensä. Haastattelijan on siis varauduttava siihen, että haastattelut saattavat venyä pitkiksi. Ikäihmisen haastatteluun saattaa kohdistua rajoituksia, mitkä usein liittyvät fyysiseen heikkenemiseen. Ikäihmisen kuulo saattaa olla huono, mutta hän ei välttämättä sitä haastattelijalle kerro eikä pyydä haastattelijaa toistamaan kysymystä, vaan vastaa niin, miten on itse kuullut. Myös heikentynyt näkö saattaa olla rajoite.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 63) mukaan ikäihmiset, vammaiset ja johtavassa asemassa olevat ihmiset ovat ryhmähaastatteluja vastaan. Haastattelu muodoksi valikoitui yksilöhaastattelut. Ajatuksena oli, että näin saadaan paremmin kaikkien haastateltavien ääni tasapuolisesti kuuluviin, ja kaikki saavat rauhassa pohtia omaa mielipidettään asiaan. Ruusuvooren ja Tiittulan (2005, 128) mukaan tutkiessa ikäihmisiä, haasteeksi voi tulla se, että haastatteluun haluavia olisi enemmän kuin on tarvetta. He usein kokevat haastateltavaksi pääsemisen arvokkaaksi, kun saavat sitä kautta äänensä kuuluviin. Se kertoo ikäihmisten marginaalisuudesta suomalaisessa yhteiskunnassa.

Tässä työssä ei tule ongelmaksi ikäihmisten fyysiset rajoitteet, koska haastattelut tehdään heidän omissa kodeissaan ja kenenkään haastateltavan ei tarvitse itse lukea mitään. Haastattelun pitämisessä kotona, ajateltiin, että se ei toisi liian virallista haastatteluhetkeä, kaikki haastateltavat voivat olla kotonaan rennosti, joten tällä voidaan ehkäistä myös jännitystä. Kaikkien haastateltavien kuulo on hyvä. Kaikki haastateltavat ovat tietoisia, että haastattelut äänitetään. Haastattelut tehdään yksilöhaastatteluina.

Opinnäytetyöhön haastateltiin neljää asiakasta. Kaikki haastateltavat ovat olleet ainakin kerran haastattelutilanteessa ja suurin osa heistä useammankin kerran. Haastateltavista kolme on asunut useamman vuoden Kotokampuksen alueella ja

yksi heistä on Kotokampuksen asiakas, joka on ollut vahvasti mukana toiminnassa jo 23 vuoden ajan. Lähtään he ovat 75-89- vuotiaita.

6.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Sillä pyritään kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja subjektiiviseen ymmärtämiseen. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen yksinkertaisimmaksi eroiksi on määritelty, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei käytetä numeroita niin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tätä näkemystä on kritisoitu niin, että kvalitatiivinenkin ilmaisee suuruuksia, mutta ei numeroin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 22,24.)

Opinnäytetyöhön haastateltiin neljää asiakasta, jotka ovat olleet osallisena hoitajien työhaastatteluissa haastattelijoina ja arvioijina. Haastattelut tehtiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisen kokemusta ja tulkintaa asioista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.) Ennen haastatteluja asiakkaiden suostumusta haastatteluihin kysyttiin ja käytiin läpi, mitä haastatteluun osallistuminen edellyttää ja tarkoittaa. Yksi haastateltavista ei asu Kotokampuksen alueella. Hänen haastattelunsa tehtiin Kotokampukselta varatussa tilassa ja muiden haastattelut tehtiin heidän omissa kodeissaan, jotta haastattelutilanne olisi mahdollisimman rento eikä asiakas jännittäisi tilannetta. Haastattelutilanteeseen oli varattu aikaa tunti ja ennen haastatteluja heille vietiin saatekirjeet, jossa vielä uudelleen kerrottiin aihe ja ajankohta haastattelulle (Liite 1). Kotokampuksen ulkopuolella asuvan asiakkaan kanssa haastattelusta sovittiin puhelimitse.

Vaikka teemahaastattelu on melko avoin, niin siinä pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia. Teemahaastattelun kysymykset ovat puoliavoimista kysymyksistä avoimiin kysymyksiin. Suljettuja kysymyksiä ei teemahaastatteluissa käytetä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75 ,77.) Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 47) mukaan Merton, Fiske ja Kendall määrittelevät teemahaastattelun siten, että kaikki haastateltavat ovat kokeneet tilanteen, josta heitä haastatellaan. Haastattelijalla on myös otanut selvää prosessista, jonka haastateltavat ovat käyneet läpi. Oman analyysinsä perusteella haastattelijalla tekee haastattelurungon ja sen pohjalta haastattelee haastateltavat. Haastattelukysymykset olivat siis ennalta mietittyjä

ja kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset. Sanamuodot saattoivat vaihdella haastateltavien välillä (Liite 2).

6.3 Sisältöanalyysi

Analyysimenetelmänä tässä työssä käytetään aineistolähtöistä sisältöanalyysia. Empiiristä eli tutkimus aineistoa verrataan teoriaan ja pyritään näin saamaan teoreettinen kokonaisuus. Saadusta aineistosta kirjoitetaan raporttiin se, mikä vastaa tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöisen sisältöanalyysi voidaan jakaa kolmeen eri osaan. Ensin aineisto pelkistetään. Se tarkoittaa sitä, että kaikki epäolennainen materiaali haastatteluista pyritään ottamaan pois. Sen jälkeen asiat yhdistellään luokiksi eli ryhmitellään. Silloin aineisto tiivistyy, koska käsitteistä tehdään laajempia kokonaisuuksia. Viimeisenä vaiheena luodaan käsitteet ilmauksista. Kun käsitteitä yhdistellään, saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Analysointi on tulkintaa ja päättelyä. Tutkija pyrkii löytämään, mitä merkitystä asioilla on tutkittaville. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-113)

Teemahaastattelun aineisto on usein runsas. Se tietenkin riippuu haastattelun syvyydestä. Kaikkea haastattelumateriaalia ei ole välttämättä tarpeellista analysoida. Analyysivaihe on työläs, mutta mielenkiintoinen aineiston runsauden vuoksi. Se voi olla myös paljon aikaa vievää. Aineisto kannattaa purkaa nopeasti haastatteluiden jälkeen. Silloin haastattelu on vielä tuoreessa muistissa ja tarvittaessa voi vielä pienemmällä kynnyksellä palata kysymään tarkennusta tai muuta tietoa haastateltavalta, jos jokin asia jää epäselväksi. Kvalitatiivisen analyysin pääpiirteisiin kuuluu se, että analysointi aloitetaan jo haastatteluvaiheessa. Haastattelija voi havainnoida aistein haastattellessa. Kvalitatiivinen aineisto säilyttää muotonsa joskus jopa sanasta sanaan. Tutkija voi myös käyttää analysointivaiheessa päättelyä. Analysointia voi tehdä monella eri tapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135-136.) Haastatteluiden jälkeen materiaalit litteroitiin kahden viikon sisällä.

7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

7.1 Asiakkaiden kokemus haastattelutilanteesta

Hyvä työhaastattelu on syvällinen, vuorovaikutteinen ja keskusteleva molempien osapuolien tavoitteista ja tarpeesta. Aina ei ole järkevintä palkata itsenäistä ja työn parhaiten osaavinta työntekijää, koska hän ei välttämättä omaksu yrityksen arvoja ja tavoitteita. (Kaijala 2016.) Asiakkaat arvostavat sitä, että haastattelutilanne on avoin ja rehellinen. Silloin asiakkaille tulee sellainen olo, että johtajat oikeasti haluavat kuunnella asiakasta. Johtajat eivät itse päättäneet halvinta tai heidän mielestään parhaita työntekijää. Yhdessä haastattelussa asiakkaan havainto oli, että johtajat ovat heille lopulta melko vieraita ihmisiä.

”Siis ei voi tulla mieleen, että meille tyrkytetään tai meille johto valitsee mieleisensä, sitten tyrkyttää sen meille, että ei tuu mitään semmosta mieleen. Että kun nykyään puhutaan siitä avoimuudesta ja rehellisyydestä, niin minusta tuntuu, että ne täytyy aika hyvin. Eihän sitä avoimempi voi olla. Vieraita ihmisiä yhtäkkiä kuunnellaan, että mitä ne kertoo ja toisaalta, meille lopulta aika vieraat johtajat kyselee niin ihan kiva.”

Kaikkien pitäisi päästä vaikuttamaan ja tekemään päätöksiä sosioekonomisesta asemastaan, iästään tai sukupuolestaan huolimatta. Asiakkaat arvostivat sitä, että asiakkaan mielipiteellä on oikeasti merkitystä. Haastattelua ei ratkaista autoritäärisesti. Kurjen (2007,63) mukaan Paulo Freiren ajatus yhteiskunnasta koostuu kahdesta eri ryhmästä; päätöksentekijöistä ja päätöksen hyväksyjistä. Yhteiskunnan pitäisi olla erilainen. Sellaisessa yhteiskunnassa myös ikäihminen voisi sanoa ja esittää mielipiteensä ja osallistua toimintaan.

”Kerta kaikkiaan positiivinen, että ei voi väittää, että puolueellisuus pääsis loistamaan. Että jos johdostakin on kolme neljä päättämässä sitten sitä tilannetta. Niin ei sitä voi syyttää, että se on jonkunlaista erilaista suosimista tai jotenkin negatiivista. Ei mitenkään Putinmaista.”

Asiakslähtöisyyden pääpiirteet ovat; asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena, asiakas tasavertaisena kumppanina, asiakas aktiivisena toimijana ja ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan organisoinnin lähtökohtana. (Virtanen, ym. 2011, 18, 19.) Tässä tutkimuksessa asiakkaat kokevat tasavertaisuutta ammattilaisten kanssa haastattelutilanteessa. Se tuo heille aitoa arvostuksen ja osallisuuden tunnetta. Asiakkaat saavat kaikki samanlaiset arvointipaperit ja saavat kysellä mieleen tulevia kysymyksiä niin kuin kaikki muutkin haastattelijat. Valtahierarkian kumoamisen jälkeen asiakkaat kokevat osallisuuden tunnetta.

”Mitään eroa ei niin kun ole. Että niin ku samalla tasolla kaikki pelattiin. Se sitä avoimuutta tai avoimuuden tunnetta piti yllä.”

Yhdessä haastattelussa tuli myös puheeksi se, että haastattelutilanteessa on olemassa jonkinlainen arvojärjestys, mutta se ei näy mitenkään. Asiakkaat tuntevat tasa-arvoisuutta ammattilaisten kanssa.

”On teoriassa semmonen hierarkia, mutta ei käytännössä.”

Tasa-arvoisuus, avoimuus ja rehellisyys ovat sanoja, joilla asiakkaat kuvailevat tilannetta. Reiluuden tunne asiakkaiden mielestä tulee siitä, että tilanne on niin avoin asiakkaille. Avoimuuden tunnetta pitää yllä se, että kaikkia haastattelihoita pidetään samalla tasolla.

”Kyllä mä tykkään, että se on ihan reilu. Mää en voi väittää, että tällä diskriminoitais asukkaita tai asiakkaita tai jotakin semmosta henkistä ylemmyyttä osotettais, että ei voi väittää. Mulla ei ainakaa oo mitään negatiivista.”

Haastatteluissa kävi ilmi, että usein kaikki haastattelijat ovat samoilla linjoilla siitä kenet haastatteluiden mukaan valitaan tehtävään. Yksimielisyys on yllättävää asiakkaiden mielestä.

”Aika kummallista mun mielestäni siinä on se, että taikka hyvää se, että meitä on nii, on työntekijöitä, johtajia, siis hyvin eri ikästä, eri

näkökulmalta kattovaa, niin meillä on yleensä se mielipide aikalailla samanlainen.”

Asiakkaat eivät ole vain osallisuuden vuoksi haastattelutilanteessa mukana, vaan he ovat myös yhtä päteviä sanomaan oman mielipiteensä ja arvioimaan haastateltavaa niin kuin ammattilaiset. Asiakkailta kysyttiin, että mikä on heidän oma mielipiteensä siitä, mitkä ovat hoitajan parhaat piirteet. Vastaukset olivat ihmisläheisiä; empaattinen, luonnollinen, ystävällinen ja mukava ihminen, joka uskaltaa esittää asioita. Hoitajan pitää osata puhua ikäihmisille ja ottaa heihin kontaktia. Huumori on myös hyväksi nähty piirre. Haastattelutilanteessa kaikki arvioijat miettivät eri tavoin ammattilaisuutta ja muita asioita, jotka vaikuttavat valitsemiseen. Haastattelijoiden tehtävä on arvioida työnhakijaa myös muilta osin kuin hänen ammattitaidoiltaan. Persoona ja elämäkokemus voivat vaikuttaa lopputulokseen enemmän kuin ammatillinen osaaminen. (Markkanen 2009, 28, 38.)

”No tietysti se ammattitaito ja sitten semmonen empaattinen henkilö. Että ja sitten ystävällinen niin. Ettei tule vaan ja töksäytä jotakin. Semmonen mukava, semmonen luonnollinen, mukava ihminen.”

”Ois kauheeta, ku joku tulis hyvin vastakkaisena henkilönä, hyvin nykyaikaisena ja modernina ja sanotaan nyt parfymoituna, niin ei oikeen niin julkkku ei käy.”

Haastattelutilanteessa kaikki haastattelijat miettivät eri tavoin ammattilaisuutta ja muita asioita, jotka vaikuttavat valitsemiseen. Haastattelijoiden tehtävä on arvioida työnhakijaa myös muilta osin kuin hänen ammattitaitoaan. Persoona ja elämäkokemus voivat vaikuttaa lopputulokseen enemmän kuin ammatillinen osaaminen. Esimiehen tehtävänä on miettiä, miten hakija soveltuisi yhdeksi työyhteisön jäseneksi ja millainen työkaveri hänestä tulisi. (Markkanen 2009, 28 & 38.) Asiakkaat miettivät taas omalta kannaltaan sopivinta työntekijää ja he ovat ennen haastatteluja itse hieman miettineet, että kuka arvioi mitään haastateltavan piirrettä.

”Meil oli ne kysymykset, mut me oltiin etukäteen vähän sovittu sitä, että kuka keskittyy niin ku mihinki. Ja mulla oli sitten toisen asiakkaan

kans, että minkälainen se ihminen on, kuinka se kestää monen näköisiä, monen luonteisia, monen suulaita ihmisiä.”

Haastateltavat pääsevät myös mukaan lopulliseen päätöksentekotilanteeseen. Haastattelutilanteen lisäksi sitä voidaan verrata Leemannin ja Hämäläisen (2015) mukaan arviointiosallisuuteen, jolloin asiakas pääsee antamaan palautetta ja arviotaan niin, että se menee päättäjätasolle saakka. Asiakkaiden mukaan se tuo rehellisen ja avoimuuden tunteen tilanteesta.

”Kyllähän me päästään, kun siinä kysellään justiin ne, että minkä numeron kouluarvosanoilla antaa. Ja se laitetaan sitten ylös, mitä kukin on antanu ja sitten lasketaan ne yhteen ja sit tulee se pistemäärä. Ne on kaikki sitten siinä. Kaikkien antamat numerot.”

Asiakkaiden mielestä myös haastateltavat ovat suhtautuneet alun yllätyksen jälkeen hyvin siihen, että haastattelemassa ovat myös ikäihmiset.

”Ykskin on kerran sanonu, että en mä tienny, että mä tämmösen raadin eteen joudun. Se on justii hyvä mun puolesta, että siinä on niin ku kaikkia. Että on niin ku sairaanhoitajaa ja me ja noihan on tietysti ihan luonnostaan.”

Vaikka monissa haastatteluissa puhuttiin, että haastateltavat saattavat aluksi kauhistua tilannetta, kun normaalin kahden haastattelijan sijaan saattaa haastattelijoita olla toistakymmentä, se on silti ihan tavallinen haastattelutilanne.

”Normaali haastattelutilanne se on, on niitä haastattelijoita yksi taikka kymmenen.”

Haastattelutilanteet saattavat kestää useamman tunnin. Ne ovat jaoteltu eri päiville niin, että kerralla ei tulisi liian pitkää aikaa. Siinä on ajateltu myös ikäihmisten jaksamista. Kaikissa haastatteluissa tuli ilmi, että haastattelut ovat jaoteltu ainakin kahdelle päivälle, jolloin yhtämittaista istumista ja väsymistä ei tulisi ikäihmiselle.

” Ei mulla oo mitään ongelmia ollu. Ku niitä kuitenkin on vissiin kolmetoista tai kakstoista. Kuitenkin sanotaan 10 kutsutaan aina kerralla. Nii kyllä ne aina parina päivänä on.”

Asiakkaat ovat kokeneet haastattelutilanteet mukaviksi ja lämminhenkisiksi tapahtumiksi.

”Hirveen kivaa ollu koko ajan.”

”Sitä mä toivoisin, että sää korostaisit siinä, että se henki mikä täällä on.”

Asiakkaiden mielestä kuka vain asiakkaista voi osallistua haastatteluun. He painottivat sitä, että asiakkaan täytyy olla kognitiivisesti vielä kykenevä haastattelutilanteeseen ja osata sanoa oma mielipide. Kaikki asiakkaat eivät aina paljoa haastattelutilanteessa puhu, mutta ovat kuitenkin omalla tavallaan mukana tilanteessa. Yhdessä haastattelussa tuli esille, että myös muistisairas voi olla haastattelija, jos hän vielä ymmärtää tilanteen.

”Kun eri ihmiset näkee erilailla. Ja paljon on semmosia kumminkin että tulee ja kuuntelee, mut eivät kauheesti puhu eivätkä ota niin osaa, mutta ovat kumminkin mukana siinä tietyllä tavalla.”

Vaikka asiakkaat mielellään osallistuvat haastatteluihin ja heidän mukaansa parasta on se, että heidät otetaan tällaiseen toimintaan mukaan, heitä silti muistetaan osallistumisesta. Kaikki haastattelijat saavat ruokailusetelin Kotokampuksen ravintolaan. Haastattelujen lomassa juodaan kahvit. Kaikki asiakkaat eivät enää muistaneet, että miten heitä on palkittu.

”Ruokasetelit. Mulla on vieläki käyttämättä. Siellä juodaan kahveet väliin aina.”

”Se on vaan mukava etuisuus ja totta kai välttämätön etuisuus.”

Kaiken lisäksi he ovat omasta mielestään onnistuneet hyvin valitsemaan sopivia työntekijöitä, vaikka se on aina hieman riskialtista uusi työntekijä palkata.

”Ainakin ne on osuneet kumminki ne mitä on näitä usein henkilöitä ja mitä mää oon myöhemmin valinnut niin erinomaisia, löytöjä suorastaan. Kerta kaikkiaan!”

7.2 Osallisuuden positiiviset vaikutukset asiakkaaseen

Psykologinen tunne siitä, että asiakkaan mielipide on tärkeä, nousi haastatelluista esiin. Osallisuus ajatellaan usein tunteena. Voi olla tunne siitä, että kuuluu johonkin yhteisöön, työporukkaan tai urheiluseuraan. Ihmistä arvostetaan yhteisössä, hän tuntee tasavertaisuutta ja luottamusta. Myös tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan oman yhteisönsä asioihin, on tärkeää osallisuudessa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos n.d.) Kankare ja Lintula (2004, 172-173) pitävät vuorovaikutusta yhtenä osallisuuden muotona. Hyvään ja onnistuvaan vanhenemiseen kuuluu tietoisuus siitä, että on yksi yhteiskuntamme tasa-arvoinen jäsen. Se on laajempi näkemys vuorovaikutukselle. Nyt suurten ikäluokkien vanhetessa on tärkeää huomioida ikääntyvien mielipiteet yhteiskunnallisia päätöksiä tehdessä.

”Totta kai siinä tulee se psykologinen tunne, että meikäläiset siis asukkaat huomioidaan, et me saadaan sanoa ja sitten, jos siitä pitää kovasti kiinni ja se ei toteudu, niin sitähan voi mennä myöhemmin sanomaan sitten ja kyselemään johtajilta, että siis vaikka ne nyt on naisihmisiä, niin kyllä ne sanoo, jos kysyy, että miks ei sitä tai miks ei tätä.”

Kurjen (2007, 67) mukaan Paulo Freiren metodologialla oikeanlaisella pedagogisella tukemisella ikäihmisille tarjotaan välineitä, joilla heidän persoonallisuutensa lujittuu ja he pystyvät kommunikoimaan ja rakentamaan elämäänsä eri tavoin. Jari Pirhosen (2015) mukaan Axel Honneth määrittelee, että minäkuvan positiivinen ajattelu lähtee saadessamme rakkautta, kunnioitusta ja arvostusta osaksemme. Tässä tutkimuksessa asiakkaiden mielestä osallisuus kohottaa itsetuntoa ja antaa lisää itsevarmuutta.

”Tää haastattelutilanteeseen osallistuminen, niin totta kai se kohottaa itsetuntoa ja itsevarmuutta antaa.”

Yhdessä haastattelussa juteltiin myös siitä, että osallisuudella on hyviä vaikutuksia myös psyykkiseen terveyteen ja se lisää luottamuksen tunnetta siitä, että on tärkeä. On tutkittu, että osallisuuden tunne vähentää hyvinvointivajeita ja syrjäytymisuhkaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos n.d.) Ikäihmiselle toimijuus on samalla tavalla tärkeää kuin kaikille muillekin ikäluokille. Ikäihmisen terveyden ja hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että hänet otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon tarpeineen. Hendersonin mukaan ihmisellä säilyy tarve oppia uutta ja tehdä järkevää työtä. (Näslindh-Ylispangar 2012,190-191.)

”Se antaa asukkaallekin semmosen luottamuksen, että musta pidetään, musta välitetään, mua hoidetaan, kun mä saan kaikkeen vaikuttaa ja mä saan esittää toiveitani.”

7.3 Asiakkaiden merkityksellisimpinä pitämät asiat haastattelutilanteessa

Haastateltavien asiakkaiden näkemykset olivat keskenään suurimmaksi osaksi yhteneviä. Kaikkein tärkeimmäksi asiaksi asiakkaat nostivat sen, että he tulevat kuulluksi ja heidän mielipiteellään on merkitys.

”Sitten niin, ku mä saan sanoo mielipiteeni. Se on niin ku mulle tärkeä”

Mäki-Petäjä-Leinosen (2013,49) mukaan osallisuus on yksinkertaisuudessaan sitä, että ihminen saa osallistua itseään koskevassa päätöksen teossa. Hänellä ei välttämättä ole ratkaisun avaimet käsissään, mutta silti hänet otetaan mukaan päätöksentekoon ja häntä kuullaan. Hänen omalle mielipiteelleen annetaan merkitystä. Osallisuus voidaan nähdä yhtenä itsemääräämisoikeuden osana. Tässä tutkimuksessa asiakkaat arvostavat sitä, että he pääsevät vaikuttamaan enemmän omaan elämäänsä ja sanomaan oman mielipiteensä.

”Siinä saa oman mielipiteensä sanoo. Pystyy niin ku vaikuttaan. Niin niin, ku pääsee vaikuttaan. Saa omat pisteensä antaa ja siinä sitten kysyä vielä, jos vielä haluaa jotaki. Jos ne kaikki ei tuu siinä.”

Oma tahto ja sen kunnioittaminen nousivat myös yhdessä haastattelussa esille, ja asiakas piti sitä todella tärkeänä osana hyvää elämää. Metterin, Valokiven ja Ylisen (2014, 245) mukaan ikäihmisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä on tärkeää huomioida, että heidän hyvän elämän määritelmä koostuu elämäntyydytyksestä, sosiaalisista suhteista ja arjen kokemuksista.

”Et juu tää oman tahdon korostaminen, niin sehän multa unohtu kokonaan tässä ku. Niin mää korostin sen nyt justiin. Että monissa paikoissa ei oo niinkään.”

Tammelinin (2010,19) mukaan Toikko (2016,19) määrittelee asiakasosallisuutta niin, että asiakkaiden kokemustietoa pidetään saman arvoisena kuin asiantuntijoidenkin. Tässä tutkimuksessa asiakkaat kokivat, että heidän mielipiteellään on merkitystä, koska heiltä erikseen kysytään vielä päätöksentekotilanteessa, että kenet kukin haluaisi valita. Kenenkään mielipidettä ei aliarvioida.

” Siinä saa jo semmosen kokemuksen tai ensivaikutelman, kuka siinä sitten onkaan. Ettei vaan joku tuolla johdossa päättä ja sitten se tulla tupsahtaa. Kun meillähän on erilaiset ajatukset, niin ku taas eihän he tiedä kaikkea johtoportaan, mitä kukakin, no eihän mekään tiedetä, niin ku minä varsinkaa. Siinä kyllä mun mielestä pitää olla asukkaita mukana. Se on niin ku semmonen, koska heitä vartenhan he on tulossa.”

Hyvänä asiana pidettiin, että kaikki saavat pisteyttää itse paperille ensin oman mielipiteensä ennen kuin kertovat sen ääneen. Se tuo varmuuden siitä, että kaikki saavat oikeasti antaa pisteet hänelle, jolle oikeasti ne haluaa antaa, ja toisen mielipide ei ole vaikuttanut siihen.

”Tiettyjä asioita joita sit jokainen piti itte, tietämättä toisista, niin pisteyttää ja sitten katottiin se, että se mielipide mikä tuli, niin siihen ei oo toinen vielä vaikuttanu.”

Asiakkaiden osallisuutta haastattelutilanteeseen pidetään niin hyvänä oman elämän vaikuttamismuotona, että haastateltavien mielestä asiakkailla ei ole oikeutta valittaa asioista takana päin, kun tarjolla on mahdollisuus vaikuttaa ja päättää niin suurista asioista omaan elämään liittyen.

”Se on semmonen hieno asia, että kuunnellaan. Sitte periaatteessa on tavallaan oma vika, jos et sä tule mukaan, et anna palautetta, et esitä toiveita eikä mitään. Mun mielestä ei ole varaa sitten jupista takana päin.”

7.4 Asiakkaiden kehitysideat toiminnalle

Haastattelijan kysyessä asiakkailta, että onko tämä hyvä juttu asiakkaan mielestä, vastaukset olivat positiivisia ja ylistäviä, niin kuin haastattelujen luonnekin oli. Asiakkaat ovat olleet todella tyytyväisiä tähän työmuotoon ja haluavat jatkosakin olla osallisena työntekijähaastatteluissa. Heidän mielestään yksi parhaista asioista on se, että hoitaja on heidän valitsemansa.

”On, ehdottomasti! Sen takia justiin, siinä saa jo semmosen kokemuksen tai ensivaikutelman, kuka siinä sitten onkaan. Ettei vaan joku tuolla johdossa päättä ja sitten se tulla tupsahtaa. Kun meillähän on erilaiset ajatukset, niin ku taas eihän he tiedä kaikkea johtoporaassa, mitä kukakin, no eihän mekään tiedetä, niin ku minä varsinkaa. Siinä kyllä mun mielestä pitää olla asukkaita mukana. Se on niin ku semmonen, koska heitä vartenhan he on tulossa.”

Kehitettävää asiakkaat eivät osanneet sanoa, eivätkä sitä, miten he haluaisivat olla mukana rekrytoinnissa. Heidän mielestään tämä malli on niin hieno asia, että eivät osaa muuta vaatia. He saavat mielestään olla tarpeeksi mukana rekrytoinnissa, kun pääsevät haastatteluihin ja päätöksentekoon mukaan.

”Mitäköhän mä sanon. Jos ajattelee tätä meidän, meidän valintajärjestelmiä ja kuinka paljon meitä on meitä asukkaita, asiakkaita. En mä ainakaan osaa sanoa. Täs kohtaa mä oon tyhmä. Nii mulla ei oo kokemusta vielä.”

7.5 Yhteenveto tuloksista

Opinnäytetyön haastatteluiden perusteella työn yksi suurimmista tuloksista oli, että asiakkaat pitävät osallistumisestaan suurena positiivisena elämäänsä vaikuttavana tekijänä ja osallisuuden tunnetta lisäävänä asiana. Osallisuudella on paljon hyviä vaikutuksia ihmisen psyykkiseen terveyteen lisäämällä tunnetta siitä, että on yhteisössään tärkeä jäsen. On myös tutkittu, että osallisuus vähentää hyvinvointivajeita ja syrjäytymisuhkaa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus n.d.) Asiakkaiden mielestä osallisuus kohottaa itsetuntoja ja itsevarmuus lisääntyy. Oman tahdon kunnioittaminen oli myös yksi hyvän elämän osa asiakkaan mielestä. Asiakkaiden mielestä myös muistisairas voi olla haastattelija, vaikka hän ei täysin orientoitunut enää olisikaan. Tärkeänä osana nostettiin myös se, että asiakkaat tuntevat, että heidän mielipiteellään on oikeasti merkitystä ja tilannetta ei ratkaista autoritäärisesti. Demokratialla siis lisätään ikäihmisten hyvää kohtelua.

Asiakkaat miettivät omalta kannaltaan sopivinta työntekijää ja he ovat ennen haastatteluja itse hieman miettineet, että kuka arvioi mitään haastateltavan piirrettä. He pääsevät myös mukaan lopulliseen päätöksentekotilanteeseen. Haastattelutilanteen lisäksi sitä voidaan verrata Leemannin ja Hämäläisen (2015) mukaan arviointiosallisuuteen, jolloin asiakas pääsee antamaan palautetta ja arvioimaan niin, että se menee päättäjätasolle saakka. Asiakkaiden mukaan se tuo rehellisen ja avoimuuden tunteen tilanteesta. Asiakaslähtöisyyden pääpiirteet ovat; asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena, asiakas tasavertaisena kumppanina, asiakas aktiivisena toimijana ja ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan organisoimisen lähtökohdaksi. (Virtanen, ym. 2011, 18, 19.) Tässä tutkimuksessa asiakkaat kokevat tasavertaisuutta ammattilaisten kanssa haastattelutilanteessa. Se tuo heille aitoa arvostuksen ja osallisuuden tunnetta.

Asiakkaat eivät osanneet sanoa, miten kehittäisivät toimintaa tai miten he haluaisivat siinä eri tavalla olla mukana. Haastateltavat asiakkaat pitivät vain positiivisena asiana, että he pääsevät vaikuttamaan näin paljon omaan elämäänsä ja ovat tyytyväisiä siihen. Heidän mielestään yksi parhaista asioista on se, että hoitaja on heidän valitsemansa.

8 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Työssä on noudatettu Tampereen ammattikorkeakoulun tutkimuseettisiä ohjeita. Kaikki materiaalit on säilytetty salassa mukaan lukien äänitteet ja litteroinnit niin, että niihin ei muut pääse käsiksi. Haastatteluaineistot ja äänitteet on poistettu materiaalin analysoimisen jälkeen. Opinnäytetyön tekemisessä on noudatettu salassapitovelvollisuutta. Haastattelumateriaalia on käytetty myös niin, että haastateltavan henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa ja he esiintyvät työssä anonyymeina. (Tampereen ammattikorkeakoulu n.d.)

Haastateltavia asiakkaita saatiin lopulta neljä. Aluksi tarkoituksena oli, että haastateltavia olisi ainakin viisi, jotta saataisiin opinnäytetyöhön tarpeeksi laaja aineisto. Yhden kuolemantapauksen ja yhden haastattelusta kieltäytymisen jälkeen määrä jäi neljään. Pohdinnan aiheeksi nousi se, miten työssä puhutaan haastateltavista; ovatko he asiakkaita vai asukkaita. Kotokampuksella heistä puhutaan asukkaina, koska asiakkaat ovat siellä ihmisiä, jotka käyvät eri palveluissa, mutta eivät asu Kotokampuksella. Asiakas on virallisempi käsite ja työssä puhutaan muutenkin asiakasosallisuudesta. Ennen haastattelutilanteita haastateltavien kanssa on tehty sinunkaupat. Kaikki haastateltavat ovat haastattelijalle työelämästä tuttuja ihmisiä. Jos puhuttelutyyliä vaihdettaisiin teitittelyyn monen vuoden sinuttelun jälkeen, he eivät välttämättä kokisi haastattelutilannetta niin tutuksi ja turvalliseksi, kun muutenkin äänitettävä haastattelu voi olla jännittävä.

Pitkän pohdinnan jälkeinen tulos oli, että työ tehdään kvalitatiivisena tutkimuksena. Toivoen, että parhaan tuloksen saa teemahaastattelulla. Määrällisen tutkimuksen sisältö voisi jäädä todella niukaksi ja se voisi olla ikäihmiselle vaikeampi tapa tuoda oma näkemys esille. Haastateltavien ollessa ikäihmisiä, joudutaan miettimään esimerkiksi fyysisiä rajoitteita. Kuulo- ja näköaisti voivat olla jo heikentyneet niin, että apuvälineidenkin kanssa voi olla vaikeuksia. Myös liikkumisen tuomat rajoitteet ja ikäihmisen jaksaminen pitää huomioida. Tämän vuoksi päädyttiin pitämään teema- ja yksilöhaastattelut jokaiselle. Silloin vähennetään väärinymmärryksen riskejä ja tasapuolisuutta ajatellen, jokainen haastateltava ymmärtää kysymyksen samalla tavalla. Haastateltavat ovat kaikki yli 80-vuotiaita, joten heille papereiden täyttö ei välttämättä olisi niin helppoa ja ymmärrettävää

kuin haastattelu ja suullinen kanssakäyminen. Yksilöhaastattelun sopiminen on myös helpompaa, koska kaikkien ei tarvitse löytää yhteistä aikaa. Yksilöhaastattelussa pystytään myös ehkäisemään, että haastateltava ei jätä jotain sanomattasi, että miettisi, mitä muut haastateltavat miettivät siitä. Myös omaan mielipiteeseen muut eivät pääse näin vaikuttamaan.

Aluksi olin tekemässä työn pelkästään asiakkaiden näkökulmasta. Kuitenkin asiakkaiden näkemykset hieman erosivat toisistaan, että miten prosessi etenee, joten päätin ottaa myös tietopohjaa asiaan haastattelemalla Kotokampuksen johtajaa Jaana Holm-Tikkistä asian tiimoilta. Ajattelin näin lisätä työn luotettavuutta, vaikka työn tarkoitus on nähdä se, miten asiakkaat kokevat osallisuutensa ja miten asiakkaiden näkemys otetaan huomioon. Määrällisenä tutkimuksena tätä ei voi mielestäni kunnolla toteuttaa. Muiden valmiita opinnäytetöitä kuunnellessani opinnäytetyöseminaareissa, monet ovat sanoneet, että olisivat tehneet jälkivii-saina laadullisen tutkimuksen määrällisen sijasta. He ovat perustelleet näkemyksensä, että laadullisella tutkimuksella olisi saanut laajemmin tietää, mitä esimerkiksi ihminen on halunnut tuoda esille mielipiteellään. Tästä oppineena olen laadullisen työn kannalla.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyen täytyi olla tarkkana, että mitään ei saisi päätellä tai olettaa omista ennakkoluuloista tai olettamuksista. Se vaikeutti analyysin tekemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96.) Haastatteluaineisto on positiivissävytteinen ja kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tämä on hyvä juttu. Jälkikäteen voidaan miettiä, olisiko tähän pitänyt haastatella myös asiakasta, joka ei ole ollut haastattelutilanteessa mukana. Hän olisi voinut kertoa, miksi ei halua osallistua haastatteluun ja mitä siinä pitäisi muuttaa, että hänkin siihen voisi osallistua vai onko kynnys vain korkea lähteä tällaiseen mukaan.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kaiken kaikkiaan asiakkaat ovat olleet todella tyytyväisiä siihen, että he ovat päässeet osalliseksi työntekijähaastatteluihin ja he pitävät sitä hyvänä asiana. Osallisuus edistää heidän mielestään hyvän elämän laatua ja lisää heidän vaikutusmahdollisuuksia omaan elämäänsä. Tulosten mukaan voidaan myös olettaa, että toimintaa kannattaa jatkaa samalla tavalla. Tällä toimintatavalla pystytään lisäämään palvelujen laatua asiakkaille. Asiakkaita haastatellessa huomasin sen, että he ovat kovin tyytyväisiä tähän toimintamuotoon eivätkä osaa heti sanoa, miten he haluaisivat tätä kehittää. Ikäihminen ei välttämättä jaksaa haastaa itseään miettimään, miten hyvää toimintamuotoa voisi kehittää, jos hän on päällisin puolin siihen tyytyväinen, vaikka haastattelija hieman haastaisikin asiaa miettimään. Toimintatapa tuo merkityksellisyyden tunnetta asiakkaille, ja he kokevat olevansa yhtä päteviä päättäjiä kuin ammattilaisetkin. Osallisuuden tunne lopulta syntyy tunteesta, että kokee itsensä tärkeäksi ja saman arvoiseksi muiden ryhmän jäsenten kanssa.

Itse olen sitä mieltä, että tällainen toimintamalli on oikein hyvä ja asia, jota kannattaa tehdä näkyvämmäksi. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuudella pystytään lisäämään ja kehittämään palveluiden laatua, vaikka se on itsessään jo tavoite. Se lisää myös palveluiden eettisyyttä asiakaslähtöisyyden rinnalla, ja tuottaa kestäviä, laadukkaita ja taloudellisia ratkaisuja. Jos tällaisella työllä saataisiin aikaan se, että muutkin yhteisöt ja palveluntuottajat pystyisivät palvelumuotoilun keinoin ottamaan tällaisen käytännökseen, niin tavoite olisi täyttynyt. Tämä ei ole siis mikään itseisarvo välttämättä kaikkialla sosiaali- ja terveystalouden tuottajilla. Tämä on aihe, josta Kotokampus saa olla ylpeä ja asiakasosallisuuden yksi hienoimmista asioista.

Tällainen käytäntö ei ole itsestään selvyys ja melko tuntematon toimintamalli ikäihmisten palveluissa. Voidaanko ilman tällaista toimintaa puhua minkäänlaisesta osallisuudesta? Tämä on demokratiaa parhaimmassa muodossaan. Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden on oltava rakenteistuttua toimintaa, jotta toimintaa pystytään muuttamaan parempaan suuntaan. Kotokampus on tässä asiassa

edistyksellinen yksikkö ja näyttämässä mallia muille palveluntuottajille ja asumisyksiköille. Asiakkaat saavat valtavasti vastuuta ja valtaa tällä toimintamuodolla.

Jatkotutkimukseksi ajattelisin, että haastateltaisiin asiakkaita, jotka eivät ole halunneet osallistua rekrytointiin. Eli mikä on heidän mielipiteensä tästä asiakasosallistamisen muodosta. Tutkia voisi myös työntekijärekrytointiin osallistuvien ajatuksia siitä, miten rekrytointiin ja päätöksentekoon osallistuvat asiakkaat kokevat osallisuuden vaikuttavan elämäänsä eri sektoreilla. Asiakkaiden osallisuutta voisi tutkia Kotokampuksella monelta eri kannalta, koska toimintaa, joissa asiakkaat ovat osallisina on paljon.

Ennen opinnäytetyöprosessia ei osaa edes ajatella, mitä kaikkea uutta prosessin aikana voi kokea ja mitä kaikkea matkalla voi tulla vastaan. Asioita joihin ei osaa varautua. Itse opin sen, että ikäihmisten toimintakyky saattaa muuttua todella nopeasti. Tänäpäin sovittu haastattelu ei välttämättä enää huomenna onnistukaan. Kuolema ja toimintakyvyn heikkeneminen ovat aina läsnä ikäihmisten kanssa suuremmalla todennäköisyydellä kuin muiden ikäryhmien kanssa. Kaikki ei välttämättä mene aina niin kuin on itse suunnitellut. Kaiken kaikkiaan prosessi oli opettava, mutta myös työläs toteuttaa. Tämän työn jälkeen voin kiteyttää yhteen lauseeseen ajatukseni: ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Vaikka olisin paremmin voinut tämän suunnitella, se on silti työn hyvä perusta.

Usein sen vasta huomaa myöhemmin, miten asioita olisi voinut paremmalla menestyksellä hoitaa. Jälkikäteen ajateltuna olisin tehnyt mieluummin yhteisen työn jonkun kanssa, koska silloin olisi toisen ihmisen kanssa mahdollisuus pohtia eri tavalla asioita. Omaan työhön sokaistuu helposti ja voi olla vaikeaa löytää virheitä tai asioita, joita on kirjoittanut niin, että toinen lukija ei välttämättä ymmärrä sitä. Monen asian olisin voinut tehdä eri tavalla ja huolellisemmin. Mutta kaiken kaikkiaan olen työhön tyytyväinen ja ennen kaikkea siihen, että tämä prosessi on nyt takana päin.

LÄHTEET

- Flöjt, A. 2000. Jyväskylän yliopisto. Tunnetko olevasi osallinen eli mitä osallisuus on? Luettu 26.11.2019. <https://docplayer.fi/189227-Tunnetko-olevasi-osallinen-eli-mita-osallisuus-on.html>
- Foster, J., Tyrell, K., Cropper, V & Hunt, N. 2007. Two case studies of user involvement in the recruitment of staff for drug services. Informa. Healthcare. Lontoo. <http://neilhunt.org/pdf/2007-Two-case-studies-of-user-involvement-in-staff-recruitment.pdf>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.
- Holm-Tikkinen, J. Johtaja. 2020. Haastattelu 31.1.2020. Haastattelijä Pannula, R. Lempäälä. Kotokampus.
- Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kaijala, M. 2016. Rekrytointi. Tehtävään vai yhtiöön? Alma Talent Oy.
- Kankare H. & Lintula, H. 2004. Vanhuksen äänen kuuleminen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tampere.
- Kotokampus. n.d. Luettu 10.10.2019. <https://kotokampus.fi/>
- Kurki, L. 2007. Innostava vanhuus. FINN LECTURA. Anjalankoski.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2015) Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra.

Markkanen, M. 2009. Onnistu rekrytointihaastattelijana. Alma Talent Oy.

Metteri, A., Valokivi, H. & Ylinen, S. 2014. Terveys ja sosiaalityö. PS-kustannus. Juva.

Miten valmistaudumme sote-kilpailutukseen Lempäälän Ehtookodossa? Power Point- esitys. 23.10.2018. Lempäälän Ehtookoto.

Mäki-Petäjä-Leinonen, A. 2013. Ikääntymisen ennakointi. Vanhuuteen varautumisen keinot. Helsinki. Talentum.

Näslindh-Ylispangar, A. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. ”Anna arvo vanhukselle”. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pirhonen, J. 2015. Tunnustaminen ja sen vastavuoroisuus vanhustyössä. Artikkelit. Tampereen yliopisto.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. Haastattelu. 2005. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Tampere.

Soteen valmistautuminen ja oma tahto- toimintamalli. Power Point- esitys. 23.10.2018. Lempäälän Ehtookoto.

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Yliopistopaino. Helsinki.

Tampereen ammattikorkeakoulu. n.d. Luettu 29.1.2020. <https://www.tuni.fi/fi/tutkimus/vastuullinen-tiede/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. n.d. Luettu 9.9.2019. <https://thl.fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hansaprint Oy. Vantaa.

Vahtio, E. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Yritysjulkaisut. Edita Prima Oy. Helsinki.

Valvira. n.d. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Luettu 23.1.2020. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Teke-sin katsaus 281/2011. Helsinki.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. painos. Kauppakamari. Helsinki

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukirje

Hyvä vastaanottaja,

olen tekemässä opinnäytetyötä asiakkaiden näkemyksistä osallisuudesta työntekijöiden rekrytointiin. Haastattelussa kysyisin teidän mielipidettänne ja näkemyksiänne asiakkaiden osallisuudesta ja sen merkittävydestä teille työntekijöiden haastattelutilanteissa Kotokampuksen palvelutalossa. Teillä ei tarvitse olla valmiita vastauksia mihinkään, vaan saatte kertoa oman näkemyksenne asiaan ja kertoa mielipiteenne. Haastattelu äänitetään ja tehdään nimettömänä.

Haastattelut tehdään joulukuussa 2019. Haastatteluun olisi hyvä varata aikaa tunti. Lupaan käyttää ja säilyttää haastatteluaineistoa vastuullisesti ja poistan työn valmistuttua kaikki siihen käytetyt haastattelumateriaalit. Haastatteluaineistoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön.

Haastatteluajankohta xx.12.2019 klo xx.xx

Kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Roosa Pannula

sosionomi-opiskelija

Tampereen ammattikorkeakoulu

Liite 2. Haastattelukysymykset

- Minkä ikäinen olette?
- Kuinka kauan olette asuneet tai olleet asiakkaana Kotokampuksella?
- Kuinka monesti olette osallistuneet työntekijöiden rekrytoimiseen?
- Minkälainen prosessi rekrytointi on asiakkaan näkökulmasta?
- Mikä on asiakkaan rooli haastattelutilanteessa?
- Onko asiakkaiden osallistuminen valintatilanteessa hyvä asia mielestänne? Miksi?
- Miten haastattelijana arvioitte haastateltavaa?
- Minkälaisena haluaisitte prosessin olevan asiakkaalle? Onko jotain mitä tekisit toisin?
- Miten haluaisitte olevanne mukana rekrytointiprosessissa?
- Onko tämä teille mieleinen juttu?
- Miten mielipiteenne otetaan huomioon?
- Mistä tiedät, että tulet mielipiteesi kanssa kuulluksi?
- Miten haastateltavat suhtautuvat asiakkaisiin haastattelutilanteessa?
- Miten yhteistyö toimii ammattilaisten kanssa haastattelutilanteessa?
- Miten valmistaudutte haastatteluun?
- Miten pääsette mukaan lopulliseen päätöksentekotilanteeseen?
- Miten tätä työmuotoa voisi kehittää?
- Palkitaanko teitä jotenkin?
- Mikä on teille merkityksellisintä tässä toiminnassa?
- Millainen asiakas voi osallistua?
- Mikä on mielestänne työntekijän paras piirre?
- Kertokaa joku mieleen painunut tilanne haastattelutilanteesta!