

Aila Halonen

Voimaannuttava palveluohjaus kotona asuvan iäkkään henkilön hyvinvoinnin tukena

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi YAMK

Kuntoutuksen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

13.10.2014

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Aila Halonen Voimaannuttava palveluohjaus kotona asuvan iäkkään henkilön hyvinvoinnin tukena 72 sivua + 9 liitettä 13.10.2014
Tutkinto	Geronomi (YAMK)
Koulutusohjelma	Kuntoutuksen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaajat	Yliopettaja, FT Elisa Mäkinen Yliopettaja, FT Salla Sipari
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Kehittämistyö toteutui osana keskitetyn neuvonta- ja asiakasohjaustoiminnan kehittämistä Vantaalla Ikäpalo-hankkeen aikana.</p> <p>Kehittämisessä sovellettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Kehittämistyöhön koottiin asiantuntijaryhmä Ikäpalo-hankkeen pilotin työntekijöistä, joka kokoontui kaksi kertaa tuottaen aineistoa erilaisilla yhteiskehittelyn menetelmillä. Tämän lisäksi aineistoa kerättiin ikääntyneiden palveluohjaustilanteita havainnoimalla sekä kyselyllä, joka esitettiin asiakkaalle sekä palveluohjaajalle palveluohjaustilanteen päätteeksi. Kehittämistyön aineisto analysoitiin laadullisen sisällön analyysin menetelmällä. Aineiston analyysin tuloksena syntyi kuvaus voimaannuttavasta työtavasta palveluohjaustilanteissa. Tulosten perusteella määriteltiin myös keinoja, joilla voidaan tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteessa.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyneen toimenpide-ehdotuksen mukaisesti voimaannuttavan työtavan toteuttaminen palveluohjauksessa edellyttää ohjaajilta halua kehittää toimintaansa sekä osaamistaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti laaja-alaisesti verkostoyhteistyötä tehden. Asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden tunnistaminen ja arvostaminen palveluohjaajan asiantuntemuksen rinnalla mahdollistaa voimaannuttavan palveluohjauksen. Tämän toteutumisen edellytyksenä on osaamisen lisääminen, jossa kuvauksen mukaisesti kiinnitetään huomiota asiakaslähtöisen ja tavoitteellisen toiminnan edistämiseen sekä yhdenmukaisiin käytänteisiin laaja-alaisessa palvelutarpeen selvittämisessä huomioiden yksilölliset hyvinvoinnin tekijät, toimintaympäristö, läheiset sekä asiakkaan voimavarat. Palveluohjaajien tulee nostaa asiakas toiminnan keskiöön ja auttaa asiakasta yksilöllistä tietoa antamalla tekemään juuri hänen hyvinvointiaan tukevia päätöksiä.</p>	
Avainsanat	voimaannuttava palveluohjaus, iäkäs henkilö, hyvinvointi

Author Title Number of Pages Date	Aila Halonen Empowering Case Management to Support the Well-being of an Elderly Person Living at Home 72 pages + 9 appendices Autumn 2014
Degree	Master of Social Services and Health Care
Degree Programme	Rehabilitation
Specialisation option	
Instructors	Elisa Mäkinen, Principal Lecturer, PhD Salla Sipari, Principal Lecturer, PhD
<p>The purpose of this research-development work was to improve the utilisation of empowering working method in case management activity for senior services employees' and thus support the well-being of an elderly person living at home. The development work was completed as part of improving centralized counselling and customer control activities during case management project for elderly people called Ikäpalo.</p> <p>The activity analysis approach was applied in the development work. A group of specialists was assembled consisting of the employees in the Ikäpalo- pilot project. The group met two times and produced material using co-development methods. In addition, material was collected from case management situations by observing and by a questionnaire which was presented to the customer as well as to the service supervisor at the end of the case management situation. The material of the development work was analysed by qualitative content analysis method. The result of the material analysis was a description of empowering way of working in case management situations. Based on the results, the means to support the empowerment of an elderly person in case management situation were also defined.</p> <p>The outcome of this development work resulted in a proposal for measures according to which using the empowering approach in the implementation of the service guidance requires case managers the will to develop their activities, as well as their knowledge of the customers' needs using the broad network of cooperation. The customer's own life expertise along with the case manager's expertise enables the empowering management service. This requires enhancing know-how where, according to the description, attention is paid to enhancing customer-oriented and goal-oriented activities and to promoting uniform practices in sorting out the service needs taking into account the individual welfare factors, the operating environment, as well as the customer's resources and their close ones. The case manager should increase customer activity and help the customer to make the decisions supporting their well-being by providing personalized information.</p>	
Keywords	empowering case management, elderly person, well-being

Sisällys

1	Johdanto	1
2	lökkään kotona asuvan henkilön hyvinvointi	3
3	Voimaannuttava palveluohjaus	6
3.1	Asiakaslähtöinen ajattelu toiminnan perustana	7
3.2	Palveluohjaus työmenetelmänä	9
3.3	Voimaannuttava ja ratkaisukeskeinen toiminta ohjauksessa	12
4	Kehittämissympäristön ja –kulttuurin kuvaus	16
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite ja tarkoitus	18
6	Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut	18
6.1	Kehittämisprosessin vaiheet	19
6.2	Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa	22
6.3	Kehittäjäkumppaneiden kokoaminen	26
6.4	Aineiston keruumenetelmät	28
6.5	Aineiston analysointi	32
7	Kehittämistyön tulokset	34
7.1	Voimaannuttava työtapa palveluohjaustilanteissa	34
7.2	Voimaantumisen vahvistaminen palveluohjauksessa	40
8	Voimaannuttava työtapa palveluohjauksessa	44
9	Pohdinta	48
9.1	Tulosten tarkastelua	48
9.2	Kehittämistyönprosessin ja menetelmällisten ratkaisujen pohdinta	53
9.3	Kehittämistyön eettiset kysymykset sekä luotettavuus	58
9.4	Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämistarpeet	62
9.5	Loppusanat ja kiitokset	63
	Lähteet	64

Liitteet

Liite 1. Tiedotteet

Liite 2. Suostumusasiakirjat

Liite 3. Asiakkaan kyselylomake

Liite 4. Työntekijän kyselylomake

Liite 5. Havainnointirunko

Liite 6. Esimerkki sisällönanalyysistä

Liite 7. Esimerkki sisällönanalyysistä

Liite 8. Esimerkki sisällönanalyysistä

Liite 9. Esimerkki sisällönanalyysistä

1 Johdanto

Suomessa suuren haasteen kuntoutuksen kehittämiseksi aiheuttavat ikääntyvän väestön nopea lisääntyminen ja ikärakenteen muuttuessa muistisairauksien sekä muiden pitkäaikaissairauksien yleistymisen ja monisairaiden määrän kasvu. Tämän myötä tiedetään myös sosiaali- ja terveystarpeiden sekä henkilöstötarpeen kasvavan ellei palveluiden tuottavuus ja vaikuttavuus parane. Yhtenä mahdollisuutena nähdään hallinto- ja sektorirajat ylittävä ehkäisevä työ ja varhainen tuki, jotka ovat sekä inhimillisesti että taloudellisesti kannattavia toimia. (KASTE 2012 -2015: 15 -16.) Myös hallitusohjelmassa on kirjattu, että sosiaali- ja terveyspalvelut tulee järjestää yhtenä kokonaisuutena painottaen ennaltaehkäisyä ja asiakkaan asemaa. Tähän voidaan kunnissa pyrkiä kehittämällä matalan kynnyksen sosiaali- ja terveyspalveluja. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tulee ottaa huomioon kaikessa yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. (Neuvottelutulos hallitusohjelmasta 2011: 55 -56.) Vantaalla ikääntyvien ennaltaehkäisevän työn sekä varhaisen tuen merkitys on myös havaittu ja siihen haetaan ratkaisuja monin eri keinoin kehittämällä toimintaa yli organisaatiorajojen.

Ohjaus ja neuvontapalvelujen sekä niitä antavan henkilökunnan osaamisen kehittäminen on keskusteluissa korostunut nyt erityisesti, kun laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista on astumassa vaiheittain voimaan 1.7.2013 alkaen. Vanhuspalvelulain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Lisäksi uudella lailla pyritään parantamaan iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää. Vanhuspalvelulla pyritään myös vahvistamaan iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. (Vanhuspalvelulaki 2012: luku1, 1§.) Laissa korostetaan ikääntyvän henkilön mahdollisuutta valita sekä tehdä elämäänsä koskevia päätöksiä. Valintojen tekeminen edellyttää oikeaa tietoa ja ohjausta asiantuntevasti oikeaan aikaan. Palveluohjauksessa voimaannuttamalla työtavalla asiakkaan voimavarat sekä osallisuus on mahdollista laajemmin huomioida ja hänen valinnanvapauttaan tukea tietoa antamalla juuri hänelle tärkeistä asioista sekä mahdollisuuksista vahvistaa omaa toimintakykyä ja lisätä näin hyvinvointia.

Oikea- aikaiset sekä vaikuttavat sosiaali- ja terveyspalvelut tukevat ikääntyvän väestön itsenäistä selviytymistä. Ikääntyneen väestön on todettu hyötyvän ohjauksesta omaehtoiseen hyvinvoinnin ja terveyden lisäämiseen. Ohjauksen tulee perustua kattavaan palvelutarpeen selvitykseen, jonka perusteella ikääntyvälle laaditaan tavoitteellinen palvelusuunnitelma yhdessä ikääntyvän kanssa. Ikääntyvän kuntoutumismahdollisuuden ja sitä tukevan palvelukokonaisuuden suunnitteluun ja toteuttamiseen tarvitaan gerontologisen hoito- ja sosiaalityön sekä geriatrisen osaamisen lisäksi monialaista kuntoutuksen osaamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 25 -30.) Osaamisen merkitys korostuu näin myös laatusuosituksen pohjalta. Kattava palvelutarpeen selvittäminen edellyttää asiakkaan kuulemista, ohjaustaitoja sekä laaja-alaisen tiedon hallintaa.

Ohjauksen ja neuvonnan merkitys ihmisen toimintakyvyn ylläpitämisen sekä hyvinvoinnin lisäämisen kannalta ovat merkittäviä. Tämä näkyy myös laki uudistuksissa sekä laatusuosituksissa, joita viime vuosina on kirjoitettu. Hyvän ohjauksen ja neuvonnan lähtökohdaksi tulee olla ajanmukainen tieto sekä erityisesti asiakkaan aito kohtaaminen ja kuuleminen. Asiakas tulisi aina kohdata yksilönä, joka elää elämäänsä erilaisissa tilanteissa sekä ympäristöissä ja jolla on oma tiedon ja ohjauksen tarpeensa. Kuulemalla asiakkaan tarpeet pystymme paremmin tarjoamaan juuri hänen elämäntilanteeseensa sopivia välineitä, joilla hän pystyy tekemään ratkaisuja ja elämään omaa elämäänsä mahdollisimman itsenäisesti. Erityisesti ikääntyneiden palveluissa tulisi aina muistaa henkilön kuntoutumisen mahdollisuudet ja ohjata ikääntynyttä henkilöä suunnittelemaan elämää eteenpäin pieniä tavoitteita asettaen ja näin rakentaen itselleen merkityksellistä, mielekästä ja elämän makuista arkea.

Vantaalla käynnistyi Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama neljän kunnan yhteinen Ikäpalo-hanke syksyllä 2013, jonka tavoitteena oli Vantaalla vanhuspalvelulain hengessä mukaisesti suunnitella sekä kehittää toimivaa tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjaustoiminnan mallia ikääntyvälle väestölle. Hankkeella pyrittiin uudistamaan nykyistä neuvonta- ja ohjaustoimintaa siten, että se tukisi mahdollisimman hyvin ikääntyneen väestön osallisuutta ja hyvinvoivaa kotona asumista. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli parantaa henkilöstön työssä jaksamista ja työn mielekkyyttä työnkuvia selkiyttämällä ja osaamisen keskittämällä. Uudenlainen toiminta edellyttää henkilöstöltä uudenlaista ajattelua sekä toimintatapoja.

Voimaannuttava vuorovaikutus tukee asiakkaan tavoitteellista ohjausta. Voimaannuttavalla ohjauksella tuodaan asiakas ohjauksen keskiöön ja tuetaan asiakasta tavoitteiden

asettamisessa itselle merkityksellisissä asioissa. Voimaannuttavalla työtavalla tuetaan asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistumista. (Absetz 2013.) Voimaannuttavan työtavan ohjauksessa voidaanakin nähdä lisäävän asiakkaan osallisuutta sekä voimaantumisen kautta vahvistavan asiakkaan hyvinvoinnin kokemusta. Tästä syystä voimaannuttava toimintatapa sopii hyvin vanhuspalvelulain tarkoittaman ikääntyvän väestön osallisuuden ja hyvinvoinnin lisäämisen keinoksi palveluohjauksessa. Tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyrittiin kehittämään vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukemaan kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia.

2 Iäkkään kotona asuvan henkilön hyvinvointi

Ikääntyvällä väestöllä vanhuspalvelulaissa tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä ja ikääntyneellä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi tai korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta (Vanhuspalvelulaki 2012: luku 1, 3§). Tutkimuksellisessa kehittämistyössä lähestytään voimaannuttavaa palveluohjausta ikääntyvän henkilön näkökulmasta.

Vanhuspalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Ohjauksessa ja neuvonnassa tulee kiinnittää huomiota hyvinvoinnin, terveellisten elintapojen ja toimintakyvyn edistämiseen sekä sairauksien, tapaturmien ja onnettomuuksien ehkäisyyn tähtäävään ohjaukseen. Lisäksi on huomioitava ikääntyneen väestön terveyden ja toimintakyvyn heikkenemisestä aiheutuvien sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien tunnistaminen ja niihin liittyvä varhainen tuki. Kunnan tulee järjestää ikääntyvälle ohjausta kunnassa tarjolla olevien hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista edistävien palvelujen käyttöön. (Vanhuspalvelulaki 2012: luku 2, 12§.) Vanhuspalvelulain voimaantulon tavoitteena on edistää ikääntyvän henkilön oikeutta saada asiantuntevaa tietoa ja ohjausta sitä tarvitessaan. Gerontologisen työn asiantuntija tarvitsee ikääntyvien henkilöiden hyvinvointia tukevan toiminnan tueksi palvelujärjestelmänosaamista, palveluohjaus- sekä yhteistyöosaamisen taitoja (Voutilainen 2009a: 117). Lain toteutumisen edellytyksenä ovat toimivat neuvonta- ja ohjauskäytänteet sekä henkilöstön laaja-alainen osaaminen, jossa korostuu erityisesti asia-

kaslähtöinen palveluohjausosaaminen. Asiakslähtöisen palveluohjaustoiminnan kehittämistä lähestyn tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä iäkkään henkilön hyvinvoinnin ja voimaannuttavan palveluohjauksen kautta.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan hyvinvointi on ihmisen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvää oloa. Hyvinvointi syntyy ihmisen itsensä, hänen läheistensä, elinympäristönsä, palvelujärjestelmän toiminnan sekä yhteiskuntapolitiikan tuloksena. Hyvinvoinnin keskeisiä osia ovat terveyden ja toimintakyvyn ohella ihmis-suhteet, mielekäs tekeminen, asuminen, muu elinympäristö, toimeentulo sekä turvallisuus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.) Hyvinvoinnin määrittelemisen ohjaa tavoitteellisen palveluohjauksen sekä voimaannuttamisen ajattelua. On tärkeää, että kaikilla työntekijöillä on kirkkaana mielessään mihin voimaannuttavalla palveluohjauksella pyritään eli asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseen.

Toimintakyky liittyy oleellisesti ihmisen hyvinvointiin ja se voidaan määritellä voimavara-lähtöisesti jäljellä olevan toimintakyvyn tasona. Toimintakyky on moniulotteinen käsite ja kokonaisuus, jonka selvittäminen edellyttää käsitteen keskeisten sisältöjen konkretisoimista. Toimintakykyä selvittäessä tulisikin aina kiinnittää huomiota asiakkaan fyysiseen, kognitiiviseen ja psykososiaaliseen suoriutumiseen ja osallistumiseen. (Voutilainen 2009b: 125, 128.) Toimintakyky ikääntyneen itsensä arvioimana kuvaa kokemusta selviytyä arjen päivittäisistä toiminnoista, omien asioiden hoitamisesta sekä mahdollisuudesta osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisena jäsenenä (Luoma- Vaara – Röberg – Mukkila – Mäki 2013: 201.)

Sosiaaligerontologiassa toimintakykyä lähestytään toimijuuden näkökulmasta. Tällöin toimintakykyä ja toimintaa tarkastellaan kuuden eri ulottuvuuden kautta, joita ovat osaaminen, kykeneminen, haluaminen, täytyminen, voiminen ja tunteminen. Tällä tavoin tarkasteltuna toimintakyvyn selvittämisen painopiste siirtyy ikääntyvän henkilön henkilökohtaisista ominaisuuksista tilanteisiin, arkitoimintoihin ja toimintakäytäntöihin. (Jyrkämä 2008: 276 -277.)

Myös vanhuspalvelulain keskeisinä tavoitteina on tukea ikääntyneiden osallisuutta ja voimavaroja sekä edistää itsenäistä suoriutumista puuttumalla ajoissa toimintakyvyn heikkenemiseen ja sen riskitekijöihin (Vanhuspalvelulaki 980/2012 1§). Lain avulla pyritään tukemaan ikääntyneen omaa roolia kuntoutumisessa hänen itsensä asettamien toiveiden, tarpeiden ja odotusten pohjalta. Tavoitesuuntautunut kuntoutustoiminta ver-

kottaa yhteen myös eri toimijoita, kuten ihmisiä ja organisaatioita ja luo näin kuntoutukselle verkoston, jossa hän voi toimia autonomisesti ja aktiivisesti omassa elämässään (Pikkarainen 2013: 195).

Suomalaisten hyvinvointi (2010) tutkimuksessa todetaan, että perinteisesti hyvinvoinnin osatekijät on jaettu terveyteen, materiaaliseen hyvinvointiin sekä koettuun hyvinvointiin (Vaarama – Moisio – Karvonen 2010: 11). Hyvinvoinnin ja elämänlaadun käsitteet ovat läheisiä, erityisesti kun tutkimuksen kohteena on koettu elämänlaatu. Suomalaisten Hyvinvointi tutkimuksessa iäkkäiden henkilöiden kokemaa elämänlaatua lähestytään WHO:n elämänlaatu määritelmään perustuen neljän ulottuvuuden kautta. Määritelmän mukaisesti nämä ulottuvuudet ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja ympäristöllinen ulottuvuus. Tutkimuksen mukaan iäkkäiden yleistä elämänlaadun kokemusta parantavat hyvä toimintakyky, yksinäisyyden tunteen puuttuminen, mielihyvän säilyminen itselle tärkeisiin asioihin, kotipalvelun saaminen ja tyytyväisyys siihen sekä taloudellisten huolien puuttuminen. (Vaarama – Luoma - Siljander – Meriläinen 2010: 159.)

Suurimmat riskitekijät iäkkäiden elämänlaadun heikentymiselle ovat fyysisen toimintakyvyn aleneminen, yksinäisyys, masennus ja pienituloisuus sekä palvelujen saatavuuteen liittyvät ongelmat ja tyytymättömyys palveluihin. Hyvinvointi tutkimuksen mukaan toisten avusta riippuvaisille iäkkäille elämänlaadun tärkein tukija on luottamus siihen, että saa tarvitessaan apua. Tutkimus nosti esille myös ympäristön antaman tuen tärkeyden, jossa merkityksellisiä ovat ympäristön esteettömyys, palvelujen hyvä saavutettavuus, riittävyys ja oikea kohdentuminen sekä ympäristön antama sosiaalinen ja psyykinen tuki ja turvattu taloudellinen tilanne. Koska myös autonomian tunne on keskeinen elämänlaadun määrittäjä, on tärkeää, että iäkäs henkilö on itse aktiivinen omien palveluidensa suunnittelija. (Vaarama – Luoma ym. 2010: 163 -165.)

Koukarin (2010) tutkimuksessa kuntoutuksen lähtökohtana on kuntoutujan selviytyminen, mielihyvän kokeminen, aikaisempien sosiaalisten roolien tunnistaminen ja perhe - elämään osallistuminen. Asiakkaan päätöksentekoa voidaan tukea muun muassa valmiiden ratkaisumallien unohtamisella ja uusien ratkaisumallien käyttämiseen rohkaimisella. Kotiympäristö tarjoaa runsaasti erilaisia mahdollisuuksia luovuuteen ja rohkaisee ongelmanratkaisuun ja tyytyväisyyteen toimia tutussa ja turvallisessa ympäristössä itselle parhaita ratkaisuja kokeillen. Kuntoutumisen tukeminen asiakkaan arjessa muodostuu toimintakyvyn ymmärtämisen kautta, jolloin keskeistä on asiakkaan psykososiaalinen toimintaympäristö ja sen yhteys hänen omaan elämäntilanteeseensa. Sosiaali-

nen toimintakykyisyys koettiin tutkimuksessa fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä yhdistävänä tekijänä. Sosiaaliseen toimintakykyyn yhdistyivät fyysisten ja psyykkisten voimavarojen mahdollistama osallistuminen sekä sosiaalisten suhteiden mukanaan tuoma tuki ja asiakkaan henkilökohtainen asenne kuntoutumiseen. Kuntoutus tulisikin nähdä elämänhallinnan, elämisen laadun, sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin tavoittelemiseksi. Tällöin tulee myös kiinnittää huomiota yksilön toimintaan osana sosiaalista ja fyysistä ympäristöä. Kuntoutuksella tulisikin tuottaa sellaisia toimintamuotoja ja toimenpiteitä, jotka edistävät asiakkaan selviytymistä ja tasa-arvoista kohtelua yhteiskunnassa. (Koukari 2010: 180, 194 -195.)

Asiakkaan ja työntekijän yhteisesti laatimalla kuntoutus- ja palvelusuunnitelmalla on tärkeä merkitys onnistuneen ja vaikuttavan kuntoutumisen toteutumisessa. Asiakkaan hoitoa, kuntoutusta ja palveluita koskevat tiedonkulun puutteet näkyivät ongelmina hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuuden onnistumisessa. Tästä syystä kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatiminen yhteistyöllä on perusteltua. Kuntoutuksen luonne sosiaalista osallisuutta tukevana, toimintakyvyn ylläpitämistä edistävänä ja itsenäistä selviytymistä vahvistavana toimintana edellyttää toimintaympäristöjä, joissa näihin haasteisiin pystytään vastaamaan. (Koukari 2010: 201.)

Sari Miettinen ym. 2011 pohtivat artikkelissaan yhteisen kuntoutuspolitiikan merkitystä yhteiskunnalle sekä yksilölle ja nostavat esiin näkemyksen, että yksilön kuntoutumiselle olennaista on tarvittavien palveluiden järjestäminen hänen tavoitteidensa mukaisesti ja tehokkaasti. Yhteisiin kuntoutuksen tavoitteisiin pyrkiminen edellyttää kuitenkin kuntoutuksen instituutioiden tiivistä yhteistyötä sekä uusiutumiskykyä. (Miettinen - Ashorn - Lehto 2011: 274 - 275.) Myös tämän artikkelin pohjalta voidaan havaita kuntoutusverkoston uudistumisen ja kehittymisen edellyttävän tiivistä yhteistyötä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan itsensä merkitykselliseksi kokemat tavoitteet ja niihin yhteisesti koko verkoston tuella pyrkiminen tuottavat yleensä vaikuttavimman tuloksen asiakkaan hyvän elämänlaadun saavuttamiseksi.

3 Voimaannuttava palveluohjaus

Ikääntyvän henkilön elämänlaadun voidaan nähdä muodostuvan laajasta kokonaisuudesta, joka pitää sisällään yksilöllisiä ulottuvuuksia ja osatekijöitä. Näihin kuuluvat terveys, elämän mielekkyys, aineellinen hyvinvointi, sosiaaliset suhteet, tyytyväisyys, viih-

tyisiä elinympäristö, positiivinen suhtautuminen omaan toimintakykyyn sekä hoitoon ja palveluun. Terveysteen liittyvä elämänlaatu muodostuu ihmisen kokemuksesta omasta terveyden tilasta ja sen vaikutuksista toimintakykyyn sekä hyvinvointiin. (Luoma ym. 2013: 199.) Hyvinvointia ja terveyttä edistäväillä palveluilla voidaan lisätä toimintakykyisiä elinvuosia ja siirtää muiden palvelujen tarvetta myöhäisemmäksi. Tällä tavoin voidaan parantaa iäkkään ihmisen elämänlaatua ja samalla hillitä sosiaali- ja terveystalvelujen menojen kasvua. Oikea- aikaisella ja vaikuttavalla sosiaali- ja terveystalvelulla on merkittävä itsenäistä suoriutumista lisäävä merkitys. (Sosiaali- ja terveystalveluministeriö 2013: 25-27.) Voimaannuttavalla palveluohjauksella pyritään lisäämään asiakkaan elämänlaatua sekä hyvinvoinnin kokemusta ja näin edistämään asiakkaan kuntoutumista omassa arjessa muuttuneessa elämäntilanteessa.

Asiakaslähtöinen voimaannuttava palveluohjaus perustuu aina laaja-alaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, jossa huomiota tulee kiinnittää asiakkaan tämän hetkisen tarpeen lisäksi myös ennakoitaviin tarpeisiin huomioiden toimintakyvyn edistäminen tai ainakin nykyisen tason ylläpitäminen. Palvelujen tarpeita selvitettäessä ja kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä on varmistettava kuntoutumisen mahdollisuudet, jotta kotona asuminen voisi jatkua mahdollisimman pitkään. Arviointi on toteutettava vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa hänen omia näkemyksiään kunnioittaen. (Sosiaali- ja terveystalveluministeriö 2013: 31 -32.)

3.1 Asiakaslähtöinen ajattelu toiminnan perustana

Asiakkaalle sosiaali- ja terveystalveluiden asiakaslähtöisyys määrittyy siitä näkökulmasta, miten palveluiden tarjonta kohtaa asiakkaan tarpeet palvelutilanteissa. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan tulisi alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä sekä olla vastavuoroista. Tämän edellytyksenä on vuoropuhelu ja yhteisymmärrys siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla kustannustehokkaasti. Yhteisymmärryksen saavuttaminen asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä edellyttää asiakasymmärryksen lisäksi palveluymmärrystä. (Virtanen ym. 2011: 16, 18.)

Palveluymmärryksellä tarkoitetaan asiakkaiden tietoa sekä käsitystä saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja palvelun tarjoajan roolista asiakkaan kumppanina parhaan

mahdollisen palvelun tuottamiseksi. Asiakasymmärryksen tulee sisältää asiakkaan koko toimintaympäristön ja elämän hallinnan merkityksen tarkastelua, koska asiakas toimii palvelujen käyttäjänä omista henkilökohtaisista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Asiakkaan tarpeiden ja palvelumahdollisuuksien välisen tasapainon mahdollistaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen kumppanuus, joka edellyttää työntekijän ja asiakkaan välistä hyvää vuorovaikutusta ja molemminpuolista luottamusta. Asiakaslähtöisessä ajattelussa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, aktiivisena ja yhdenvertaisena toimijana palveluprosessissa. (Virtanen ym. 2011:18 -19.)

Asiakaslähtöisen sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen raportin työstövaiheessa toteutetussa etnografisessa tutkimusosiossa analysoitiin asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden näkökulmasta. Tässä ilmeni asiakkaiden näkökulmasta, että asiakaslähtöisyyttä on yksilöllinen ja itsemääräämisoikeutta tukeva toiminta läpi koko palvelutapahtuman. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyyden koettiin olevan sellaisissa palveluissa, joissa asiakas koki osallistuvansa hoidon tai palvelun toteuttamiseen tasavertaisena kumppanina. Erityisesti tämä näkyi siten, että asiakkaan mielipidettä kysytään ja sitä pyritään huomioidaan – vaikka sitten jouduttaisiinkin toimimaan systeemin asettamisissa puitteissa. Lisäksi asiakkaat kokivat asiakaslähtöisyyden inhimillisyyden, luottamuksen ja jatkuvuuden kokemuksen kautta. Palveluprosessin avoimuus perustui hyvään tiedonkulkuun eri osapuolten välillä ja sitä asiakkaat pitivät yhtenä tärkeänä asiakaslähtöisyyden mittarina. Palveluiden saavutettavuus sekä joustavuus lisäsivät asiakkaiden positiivista tunnetta palveluiden vastaamisesta heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa. Näin myös lisättiin asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta osallistua omalta osaltaan palvelu- tai hoitoprosessiin ja sen onnistumiseen. (Virtanen ym. 2011: 20 -21.)

Myös Koukarin (2010) väitöskirjassa ilmeni, että asiakkaat pitävät kaikkein tärkeimpänä kuntoutumista edistävänä tekijänä sitä, että heitä kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti niin, että he voivat kokea itsensä omana persoonanaan eikä pelkästään tapauksena toisten joukossa. Asiakaslähtöinen toiminta asettaa organisaatiotasolle haasteita, jotka liittyvät asiakkaan mahdollisuuteen osallistua palveluiden suunnitteluun ja arviointiin, arviointituloksiin reagoimiseen, palvelujen saatavuuteen, kunnallisten palveluiden jatkuvuuteen ja ammattihenkilöiden väliseen yhteistyöhön sekä organisaation tukeen asiakaslähtöisessä palvelussa. Asiakkaat kokevat, että mielekäs toiminta sekä mahdollisuus tehdä itse valintoja ja tuntea tullessa kuulluksi ovat merkittäviä tekijöitä kuntoutumisen edistymisessä. Vuorovaikutuksen ja viestinnän laadulla voidaan joko edistää tai estää kuntoutumisen tavoitteellinen eteneminen. Asiakkaat ilmaisevat huonon koh-

telun masentavan ja hyvän kohtelun aktivoivan toimimaan. Ammattihenkilöstön eettinen toimintatapa edellyttää yhteisten pelisääntöjen etsimistä, asiakkaan kokemusten arvostamista ja huomioonottamista sekä asiakkaan tukemista, kannustamista ja avustamista koko kuntoutusprosessin ajan. Ratkaisevana tekijänä asiakkaan motivaation edistämässä ja ylläpitämisessä on myös ympäristön ja yksilön välinen vuorovaikutus sekä kuntoutumista tukeva ympäristö. (Koukari 2010: 155, 166 -167, 179.) Myös Pikkaraisen (2013) tutkimuksessa havaittiin asiakaslähtöisen gerontologisen kuntoutuksen toteutumisen edellyttävän työntekijöiden ja ikäihmisten avointa sekä kiireetöntä kohtaamista, jossa huomioidaan asiakkaan erilaiset kuntoutumistarpeet. Merkityksellistä on hahmottaa ikääntyneen aikaisempi elämäntilanne sekä ymmärtää vanhuuden ikävaihetta. (Pikkarainen 2013: 181 -182.)

3.2 Palveluohjaus työmenetelmänä

Ala-Nikkola ja Sipilä (1996) kuvasivat yksilökohtaista palveluohjausta prosessiksi, jonka tarkoituksena on määrittää ihmisten yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut. Tällä tavoin toimimalla on arvioitu palveluiden kustannusten laskevan sekä asiakkaiden tyytyväisyyden lisääntyvän. Palveluohjaus sisältää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin sekä eri toimijoiden tuottamien palveluiden yhteensovittamisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Keskeistä palveluohjauksessa on neuvonta, koordinointi ja asianajo. (Ala-Nikkola – Sipilä 1996: 16–18, 21; Hänninen 2007:35.) Ikäpalo -hankkeen suunnitelmassa palveluohjauksen todetaan olevan prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää iäkkäiden henkilöiden yksilölliset palvelutarpeet ja niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa ikäihmisen ja mahdollisesti hänen läheisensä kanssa ikäihmisen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. (Hankesuunnitelma 2013: 1.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan palveluohjaus tarkoittaa työmenetelmää, jossa pyritään yhteen sovittamaan asiakkaan palveluita. Palveluohjauksella pyritään löytämään asiakkaan omia voimavaroja ja ohjaamaan hänet niitä tukevien palvelujen äärelle. Palveluohjaukseen sisältyy asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen kartoitus ja konkreettisten tukitoimien ja palvelujen yhdistäminen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013.)

Palveluohjaaja selvittää asiakkaan palvelujen tarpeet, suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa tarvittavia tukitoimia, sovittaa palveluita yhteen sekä varmistaa yhteydet eri

palveluntuottajiin. Palveluohjaajalta edellytetään hyvää palvelujärjestelmän osaamista sekä hallintaa. Lisäksi työntekijä pitää yhteyttä palveluntuottajiin sekä viranomaisiin. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus ja tällöin toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan voimavarat sekä asiakkaan omat tavoitteet. Asiakas määrittää kuntoutumiselleen tavoitteet ja työntekijä toimii asiakkaan kumppanina ja edunvalvojana, tukien ja neuvoen asiakasta kohti asettamia tavoitteita. Palveluohjaaja tai hänen tiimensä ottavat vastuun palveluiden järjestymisestä ja arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteiden toteutumista. (Suominen- Tuominen 2007: 31–33.) Asiakkaan kuntoutumisen prosessiin osallistuvat useat eri toimijat kuntoutujan ympärillä ja yhtenäisen tavoitteellisen ja tuloksellisen kuntoutumisen toteutuminen edellyttääkin yhtenäistä ja toimivaa verkostoa, jossa kaikilla on yhteinen selkeä päämäärä jota kohti asiakkaan toiveen mukaisesti pyritään. Tietoinen tavoitteellinen toiminta edellyttää koko verkoston tiedostamista sekä koordinoitua, jotta saadaan kaikki asiakkaalle merkitykselliset toimijat huomioitua ja tietoisiksi yhteisestä tavoitteesta. Tämä on myös yhteiskunnallisesti merkittävää kaikkien käytössä olevien voimavarojen hyödyntämiseksi sekä tuloksellisen ja vaikuttavan kuntoutumisen mahdollistamiseksi. Hyvä verkostotyö on siis asiakaslähtöistä ja yhteiskunnallisestikin merkittävää työtä.

Suominen (2010) totesi tutkimuksessaan, että palveluohjauksessa tapahtuva konkreettinen työ on asiakkaan ja palveluntuottajien välisen suhteen tukemista, sen rakentamista, selventämistä ja parantamista. Palveluohjaus on asiakkaan tukemista ja kannustamista. Palveluohjaaja antaa asiakkaalle tietoa, ohjausta ja tukea. Asiakas tekee itse saamiensa tietojen perusteella valintansa. Palveluohjaus ei korvaa asiakkaiden viranomaisilta ja palveluntuottajilta saamia muita tukimuotoja ja palveluita. Palveluohjaus perustuu palveluohjaajan ja asiakkaan väliseen hyvään kohtaamiseen, luottamukseen sekä tasa-arvoiseen kumppanuuteen, jossa palveluohjaaja toimii ammattilaisena ja asiakas elämänsä asiantuntijana. (Suominen 2010: 23, 30.)

Ohjaus voidaan määritellä asiakkaan ja ohjaajan aktiiviseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi, joka on sidoksissa heidän taustatekijöihinsä ja tapahtuu vuorovaikutteisessa ohjaussuhteessa. Ohjauksen katsotaan eroavan neuvonnasta siten, että siinä pidättäytyään suorien neuvojen antamisesta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2011.) Ohjaukseen liittyvissä menetelmissä korostuu yksilön aktiivisuus ja aloitteellisuus elämänsä parantamisessa sekä ohjaussuhteen vuorovaikutuksellisuus. Asiakas nähdään pulman ratkaisijana ja ohjaaja tukee häntä päätöksenteossa. Ohjaus sisältää myös tiedon an-

tamista ja se voidaan nähdä suunnitelmallisena toimintana, jolla asiakasta tuetaan löytämään voimavarojaan sekä kannustetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään. (Vänskä ym.2011: 16.) Ohjaustoiminnan määrittelyllä löydetään menetelmiä, joilla palveluohjauksessa pystytään asiakaslähtöisyyttä toteuttamaan.

Vänskä (2012) toteaa väitöstutkimuksessaan, että kaikki vuorovaikutustilanteet ohjattavan kanssa ovat ohjausta eikä erillistä aikaa tai paikkaa ohjaukselle tarvita. Tämä johtuu mahdollisesti siitä, että ohjauksen osaajat eivät erota ohjausta erilliseksi menetelmäksi tai välineeksi vaan ohjaus nähdään lähestymistapana. Läsnäolo, myötäelävä yhteinen ohjaustodellisuus sekä kummankin merkitysmaailman jakaminen rakentuvat jo ensimmäisestä kontaktista alkaen yhteisessä vuorovaikutuksessa, joka voidaan nähdä ohjaukselliseksi. Ohjaus rakentuu ohjaajan ja asiakkaan eli ohjauskumppanin välille.(Vänskä 2012: 65 -66.) Hyvässä vuorovaikutuksessa tulisi pyrkiä tilanteeseen, jossa yhdessä asiakkaan kanssa haetaan ymmärrystä monimutkaiseen tilanteeseen. Tasavertainen dialogi ja yhteistyö muodostuvat asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden ja kuntoutuksen asiantuntijuuden välille. (Karjalainen 2012: 22.)

Ikäihmisille suunnattua neuvontaa ja palveluohjausta tarjoavalla ammattilaisella on oltava laaja-alaista tietoa ja ymmärrystä ohjauksesta prosessina sekä tietoa lainsäädännöstä, suosituksista ja kunnan vanhustyön keskeisistä strategioista. Neuvonta ja palveluohjaustyö merkitsevät yksilöllistä kohtaamista, jossa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen käyttää sosiaalisia vuorovaikutustaitojaan tavoitteenaan ymmärtää ikääntyvän henkilön elämäntilannetta.(Näslindh-Ylispangar 2012: 161 -163.) Ohjaustilanteen tavoitteena on ihmisen kohtaaminen, kuuleminen ja kunnioittaminen siten, että autetaan ohjattavaa tekemään kestävämpiä valintoja sekä hallitsemaan elämäänsä paremmin. Asiakkaan ohjaaminen voidaan nähdä työntekijän taitona asettua ohjattavan rinnalle, vahvistaa ja neuvotella erilaisista mahdollisuuksista ja opittavista asioista. (Vänskä ym. 2011: 6,86.) Palveluohjauksen toteuttaminen edellyttääkin työntekijältä hyviä vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja. Ikääntyvä tarvitsee tukea omasta tilanteestaan ja tarpeistaan kertomiseen ja yksilöllisen tarinan kautta voidaan yhdessä edetä aitojen kuntoutustarpeiden määrittämiseen. Aitojen asiakkaan määrittämien kuntoutustavoitteiden toteuttamisen ympärille voidaan yhdessä rakentaa tarvittava toimijaverkosto. (Pikkarainen 2013: 194.) Palveluohjauksella ja asiakkaan tukiverkoston avulla pyritään mahdollistamaan ikääntyvälle mielekäs toiminta arjessa asiakkaan omiin toiveisiin ja tarpeisiin rakentuen yhdessä palveluohjaajan kanssa.

3.3 Voimaannuttava ja ratkaisukeskeinen toiminta ohjauksessa

Voimaannuttava toiminta käsitteenä on haasteellisesti määritettävä. Voimaantuminen eli valtaistuminen on käänös englanninkielisestä sanasta empowerment. Tuusa (2005) kuvaa tutkimuksessaan, että valtaistumisessa on kysymys asiakkaiden moni-ilmeisen muutosprosessin tukemisesta, jossa kietoutuvat yhteen asiakkaiden konkreettista elämäntilannetta koskevat muutokset ja heidän psyykkisiä resurssejaan koskevat muutokset. Empowerment eli valtaistuminen/voimaantuminen voidaan Tuusan (2005) mukaan nähdä kolmessa eri näkökulmassa, joita ovat: empowerment yhteiskunnallista, rakenteiden ja lähiyhteisöjen muutosta käynnistävänä, eteenpäin vievänä ja sitä tukevana toimintamallina, empowerment muutokseen tähtäävänä asiakkaan ja työntekijän välisenä vuorovaikutuksena ja yhteisenä toimintana sekä empowerment asiakkaan ja työntekijän omana voimaantumisprosessina. (Tuusa 2005: 37 -38.) Tässä tutkimuksessa kehittämistyössä voimaantumista lähestytään asiakkaan oman voimaantumisprosessin kautta sekä niiden toimien näkökulmasta, joilla työntekijä voi vahvistaa asiakkaan voimaantumista.

Siitosen (1999) voimaantumisteorian mukaan voimaantuminen on yhteydessä hyvinvoinnin kokemiseen. Voimaantunut asiakas on löytänyt omat voimavaransa itse, sillä voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, jota toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet voivat osaltaan tukea ja vahvistaa. Voimaantumisella tarkoitetaan ihmisen kykyjen, mahdollisuuksien ja vaikutusvallan lisääntymistä. Teorian mukaan voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään ja se tapahtuu luontevimmin ympäristössä, jossa ihminen kokee ilmapiirin turvalliseksi, itsensä hyväksytyksi ja asemansa tasa-arvoiseksi. Voimaantumisessa korostuu henkilön oma sisäinen vahvistuminen ja se, että kokee olevansa sisäisesti vahva sekä tasapainossa itsensä ja ympäristönsä kanssa. Voimaantumista voidaan tukea hienovaraisilla ja mahdollistavilla toimenpiteillä, kuten avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvalliseen, luottamukselliseen ja tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen pyrkimisellä. Voimaantuminen on jokaisen yksilön henkilökohtainen prosessi, joka on yhteydessä haluun ja päämäärien asettamiseen, omiin mahdollisuuksiin luottamiseen sekä näkemykseen itsestään ja kykenevyydestään. (Siitonen 1999:117,189)

Tätä teoriaa tukee myös amerikkalainen kuntoutusalan tutkimus, jossa todetaan että asiakkaan voimaantuminen tukee kuntoutumistulosten syntymistä. Tutkimuksessa selvitettiin voimaantumisen teorian tekijöiden vaikutuksia kuntoutuksen tuloksiin. Tutki-

muksen perusteella nähtiin erityisesti yksilöllisen oman elämän eri osa-alueisiin liittyvän mielihyvän sekä oman elämän hallinnan tunteen kokemuksen lisäävän elämän laatua. Kuntoutuksen tavoitteiden asettaminen yksilöllisesti asiakkaan omien toiveiden ja tarpeiden mukaisesti nähtiin tukevan asiakkaan kokemusta oman elämän hallinnasta, auttavan hyväksymään muuttunut tilanne sekä antavan itseluottamusta kulkea kohti itselleen asettamia tavoitteita. Kuntoutujan omiin kykyihin luottaminen sekä itsensä johtaminen tulevaisuus ajattelun avulla edistävät tutkimuksen mukaan kuntoutumista. Voimaantumisen voidaan näin nähdä tukevan kuntoutumista ja lisäävän siten kuntoutuksen tuloksellisuutta. (Frain – Tschopp - Bishop 2009: 27, 32 -33.)

Myös Suomessa gerontologisen kuntoutuksen vaikuttavuuden tutkimuksessa (2013) on nähty oman elämän hallinnan tunne keskeisenä tekijänä ikääntyneen hyvinvoinnin ja elämänlaadun kokemisessa, sillä ikääntynyt joutuu jatkuvasti arvioimaan fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojensa riittävyttä päivittäisiin toimintoihin. Oman toiminnan sekä ympäristön antaman tuen avulla on mahdollista vahvistaa hallinnan tunnetta. Tutkimuksen tulokset puolsivat kuntoutuksen tavoitteiden asettamista toimintakyvyn, kotona asumisen, elämän hallinnan sekä osallisuuden tukemisen näkökulmista asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. (Luoma- Vaara- Röberg – Makkila – Mäki 2013: 202.)

Beairsto (2000) on luokitellut voimaantumista indikoiviksi tekijöiksi konatiiviset, kognitiiviset ja affektiiviset tekijät. Konatiiviset tekijät koostuvat tiedosta, ymmärryksestä, ajattelukyvystä, tiedon perusteella muodostuneesta näkemyksestä sekä kyvystä hallita sisäisiä kognitiivisia prosesseja. Kognitiiviset tekijät muodostuvat itsesäätelystä, päättävyydestä, halusta oppia, itsearviointi kyvystä, motivaation hallintakyvystä sekä päämäärätietoisuudesta. Affektiiviset tekijät koostuvat yksilön uteliaisuudesta, rehellisyydestä, optimismista sekä rohkeudesta. (Beairsto 2000: 8.) Näiden tekijöiden kautta on mahdollista arvioida ikääntyvän henkilön voimaantumisen onnistumista palveluohjauksessa. Henkilöllä saattaa olla kokemus voimaantumisesta, vaikka hän ei kykenekään osoittamaan mitään konkreettista kokemuksensa tueksi. Henkilön voimaantuminen ei aina ole objektiivisesti todennettavissa ulkopuolisen arvioijan toimesta. (Järvinen 2009: 11.) Voimaantunut asiakas tunnistaa omat henkilökohtaiset voimavaransa ja hänellä on päätösvalta omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Laadukas ja ymmärrettävä tieto nähdään tärkeimpinä voimaannuttajina, sillä tiedon avulla asiakas osallistuu oman elämänsä suunnitteluun sekä pystyy tekemään valintoja ja päätöksiä hyvinvointiaan koskevissa asioissa. (Tuorila 2013: 666 -667.) Laadukkaan ja ymmärrettävän tiedon

antaminen ovatkin ohjauksen tärkeimpiä tehtäviä, joilla myös voidaan tukea asiakkaan voimaantumisen kokemusta.

Mattila (2008) totesi tutkimuksessaan voimaantumisen olevan samanaikaisesti yksilöllinen ja yhteisöllinen prosessi. Mattila kiteytti johtopäätöksissään, että keskeiset taidot, jotka jo sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa tulisi oppia, ovat ihmisyyden merkityksen tiedostaminen sekä dialogin taito, joka merkitsee itsen ja toisen kunnioittamista niin, että vaikeistakin asioista voidaan ja halutaan puhua niiden oikeilla nimillä. Työyhteisöissä ja asiakassuhteissa tulisi aidosti pyrkiä kaikkien osapuolien voimaantumista edistäviin ratkaisuihin. Jokaisella ihmisellä tulee olla mahdollisuus olla oman elämänsä päähenkilö ja samalla osallinen toisten elämässä. Mattilan (2008) tutkimus antoi selviä viitteitä siitä, että asiakkaan voimaantuminen ymmärretään hyvin usein hänelle antamisen tai hänen puolestaan tekemisen automaattiseksi seuraamukseksi. (Mattila 2008: 130 -133.) Mattilan tutkimuksenkin perusteella on tärkeää selvittää asiakaslähtöisyyden sekä voimaannuttamisen toteutumista asiakkaan näkökulmasta. Voimaannuttavan työtavan käytön edistämiseksi tuleekin erityisesti kiinnittää huomiota dialogiin, jota asiakas ja ohjaaja käyvät.

Juha Siitonen (2004) kuvasi, että sisäisen voiman tunteen eli voimaantumisen voi nähdä muodostuvan vapaudesta, vastuusta, arvostuksesta, luottamuksesta, kontekstista sekä myönteisestä ilmapiiristä. Voimaantumisen kannalta onnistumisen kokemukset arjessa ovat erittäin arvokkaita. Onnistuminen liittyy läheisesti arvostuksen, hyväksymisen, luottamuksen ja ilmapiirin rakentumiseen ja sen henkilökohtaiseen kokemiseen. Itseluottamuksen avulla mahdollistetaan erilaisten ratkaisujen kokeilemisen rohkeus sekä luovuus. Onnistumisen kokemisen nähdään myös vapauttavan voimavaroja. Sisäinen voimaantuminen ilmenee luovuutena, rohkeutena kokeilla erilaisia ratkaisuja sekä edistää sitoutumista omiin tavoitteisiin ja niihin pyrkimiseen. (Siitonen 2004.). Ikäpalo hankkeen toiminnan yhtenä ytimenä on tavoitteellisen neuvonnan ja ohjauksen malli, jossa iäkäs henkilö asettaa yhdessä palveluohjaajan kanssa hänen tarpeitaan vastaavan tavoitteen ja valitsee ohjauksen tukemana tarvittavat keinot sekä palvelukonaisuuden tavoitteeseen pääsemiseksi (Hankesuunnitelma 2013: 4). Asiakkaan voimaantumista ohjauksessa voitaisiin nähdä tuettavan ratkaisukeskeisen ohjauksen avulla, sillä sen avulla pyritään vahvistamaan onnistumisen kokemista pienten tavoitteiden sekä voimavaralähtöisyyden avulla ja sen periaatteena on tavoitteellisuus, voimavaralähtöisyys sekä asiakkaan osallisuuden tukeminen.

Ratkaisukeskeisessä ohjauksessa tunnusomaista on huomion kohdistaminen tavoitteisiin ja asiakkaan toivottuun tulevaisuuteen, mahdollisuuksiin, voimavaroihin ja edistymiseen. Lisäksi pyritään ohjauksella tukemaan jo olemassa olevan hyvän vahvistamista sekä sen jalostamista. Ratkaisukeskeisellä ohjauksella tavoitteena on asiakkaan itsemääräämisen, kyvykkyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteiden vahvistaminen ja siten auttaa rakentamaan kestävä, sisäistä motivaatiota kuntoutumisen edistämiseksi. (Angle 2010: 2694.)

Ratkaisukeskeisen asiakastyön periaatteena on olemassa olevien voimavarojen vahvistaminen ja löytäminen. Asiakkaan motivaatiota ja toiveikkuutta pyritään vahvistamaan koko ohjausprosessin ajan. Asiakkaan kohtaaminen ja keskustelu ovat jo itsessään interventio. Voimaannuttavan työtavan perustana on asiakkaan valtaistuminen, oman elämän hallinta sekä itsemääräämisoikeus. Asiakkaan voimavaroihin keskittyminen korostaa hänen oman tahdon kunnioittamista, arkista toimintaa sekä pieniä, näkyviä arkisia muutosaskeleita. Ratkaisu- ja voimavaralähtöinen asiakasohjauksen työtapo sisältää monia arvoja ja vahvaa eettistä ajattelua ja näiden arvojen pohjalta on yhteisesti hyväksytty työtapo ohjaaviksi seuraavat periaatteet: asiakaslähtöisyys, läpinäkyvyys, tavoitteellisuus ja tulevaisuus suuntautuneisuus, voimavarojen korostaminen, poikkeuksien ja edistyksen huomioiminen, myönteisyys, luovuus, leikkisyys ja huumori, sekä yhteistyö ja kannustus. (Vänskä ym. 2011: 74,77, 80 -84; RATKES 2013.)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisellä työtavalla toimiminen edellyttää asiakkaan ohjaamistilanteissa työntekijältä kykyä asettua asiakkaan rinnalle sekä vahvistamisen ja neuvottelun taitoa erilaisista mahdollisuuksista ja opittavista asioista (Vänskä ym. 2011: 86). Myös Kettunen (2001) toteaa tutkimuksessaan, että voimavarakeskeisyudessa yhteistyössä mukana on myös neuvottelun elementti, joka voi johtaa uuden tiedon, taidon, ymmärryksen tai jopa käyttäytymisen syntymiseen (Kettunen 2001: 90).

Yksilöllisen hyvinvoinnin tekijöiden määrittelemine on merkittävä lähtökohta onnistuneelle voimaannuttavalle palveluohjaukselle. Teorian pohjalta voisikin ajatella asiakkaan hyvinvoinnin tukemisen perustuvan toimintatapaan, jossa asiakas on keskiössä ja ohjauksella autetaan häntä puhumaan juuri hänelle merkityksellisistä asioista sekä näin asettamaan selkeitä tavoitteita kuntoutumiselle ja arjen hyvinvoinnin lisäämiselle. Palveluohjauksen avulla annetaan tietoa ja autetaan löytämään oikea-aikaisia tukitoimia, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Voimaannuttava ja tavoitteellinen toimintatapa tukee asiakkaan pystyvyyden tunnetta ja vahvistaa osallisuutta. Ikääntyvän omista tar-

peista lähtevä ohjaus antaa hyvät edellytykset onnistuneelle ohjaukselle, joka palkitsee sekä asiakasta että ohjaajaa.

4 Kehittämissympäristön ja –kulttuurin kuvaus

Vantaan kaupungin väestöpohja on 205 312 asukasta, joista yli 64 -vuotiaita on 13,4% (Vantaan kaupunki 2013). Vantaan ikäpoliittisessa ohjelmassa 2010 - 2015 on kirjattu visioksi vuodelle 2015 seuraavaa:

”Vantaa vanhenee viisaasti. Vantaan ikääntyvä väestö on rikkaus.

Meillä ikäihmiset elävät mielekästä elämää tavalla, josta muu maailma ottaa mallia.”

Vantaalla ikäpoliittisen ohjelman hyvänä lähtökohtana on ollut jo aiempina vuosina syntynyt tahtotila, yhteinen vastuu hyvästä vanhuudesta. Jo ohjelman laadinnassa todettiin, että tarvitsemme kaikkien tahojen saumatonta yhteistyötä ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Erityisesti huomioitiin, että kuntalaisen tulisi voida kokea palvelun tulevan yhdestä paikasta, vaikka tosiasiasa palvelun tuottajia on useita. (Vantaa vanhenee viisaasti 2010: 8.) Vantaan strategiassa todetaan, että ikääntyneiden hyvinvoinnin turvaamisen painopisteen tulee olla ennaltaehkäisevässä työssä. Turvallista kotona asumista edistävät ensisijaisesti muut kuin sosiaali- ja terveystoimen palvelut, kuten lähi- ja arkipalvelut sekä liikunta- ja kulttuuripalvelut. Tavoitteena onkin Vantaalla, että ikääntyneet pystyvät hyödyntämään normaalipalveluja mahdollisimman hyvin ja saavat tarvitsemansa yksilölliset erityispalvelut oikea-aikaisesti. (Vantaan tasapainotettu strategia 2011: 20.) Vanhusten palvelujen keskeisenä tehtävänä on tukea ikääntyneen vantaalaisen omia voimavaroja ja kotona asumista. Strategisiksi tavoitteiksi on vuosille 2012 – 2015 nostettu turvallinen ja aktiivinen asuminen, tasapainoinen palvelurakenne, valinnanvapautta tukevat järjestämistavat ja asiakaskeskeinen toiminta. (Hankesuunnitelma 2013: 7-8.) Vantaalla pyritäänkin aktiivisesti kehittämään nykyistä vanhuspalveluiden toimintaa sekä innovatiivisesti luomaan uudenlaista tapaa toimia. Tähän pyritään myös syksyllä 2013 käynnistyneessä Ikäpalo-hankkeessa.

Ikäpalo- hankkeen tavoitteena on luoda yleispätevä malli tavoitteellisen neuvonnan ja palveluohjauksen organisoimiseksi kunnissa. Hankkeessa mukana olevat kaupungit Lahti, Heinola, Hämeenlinna ja Vantaa kehittävät toimintaa omien tarpeidensa näkökulmasta. Kehitystyö sekä sen pilotointi tehdään hankkeen aikana mutta kaupungit

ovat varautuneet jatkamaan kehittämistyötä hankkeen jälkeen. Hanke on sosiaali- ja terveysministeriön Kaste rahoitteinen hanke, jolla pyritään vastaamaan vanhuspalvelulain tavoitteisiin sekä velvoitteisiin. Hanke toteutuu ajalla 1.7.2013- 31.10.2014. (Hankesuunnitelma 2013: 7.)

Hankkeen myötä Länsi-Vantaalla käynnistyi huhtikuussa 2014 keskitetyn tavoitteellisen neuvonnan- ja palveluohjaustoiminnan pilotti Seniorineuvonta. Pilotin tarkoituksena oli yhdistää ikääntyvän väestön palvelutarpeen arviointia ja ohjausta tällä hetkellä tekevien työntekijöiden toiminta ja osaaminen yhden keskitetyn tiimin toiminnaksi, jonka tavoitteena oli tuottaa ikääntyneille henkilöille laadukasta neuvonta- ja palveluohjaustoimintaa ikääntyvän henkilön voimavaroja huomioiden ja hänen itsenäisyyttä tukien. Palveluohjaustiimin työntekijät muodostuvat vanhusten avopalveluiden, sairaalapalveluiden, vammaispalveluiden sekä terveystieteiden kuntoutuksen henkilöstöstä. Seniorineuvonnassa työskenteli pilotin aikana esimiehen ja toimistosihteerin lisäksi kymmenen kokopäiväistä sekä kahdeksan osa-aikaista työntekijää.

Uuden toiminnan pilotointi antoi hienon mahdollisuuden kehittää ja luoda uudenlaista toimintatapaa palveluohjaustilanteissa. Toisaalta työntekijöillä oli oivallinen mahdollisuus perehtyä toinen toistensa tapaan tehdä työtä asiakkaiden palveluohjauksessa. Pilotissa kokeiltiin ja kehitettiin useita uudenlaisia asiakasprosesseja, joista palveluohjaus oli yksi keskeisimmistä. Yhtenäisen toimintatavan luominen ja yhdessä kehittäminen oli tässä työympäristössä luontevaa, mutta toisaalta raskasta kaiken uuden keskellä. Uudenlaisten toimintatapojen lisäksi työntekijät tutustuivat pilotin aikana toinen toisiinsa sekä aivan uuteen työympäristöön. Asiakkaan kannalta on erityisen tärkeää varmistaa palveluohjauksen tasa-laatusuus sekä kehittää toimintaa palvelulähtöisestä asiakaslähtöiseksi voimaannuttavan työtavan avulla.

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite ja tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia.

Kehittämistyötä ohjaavat kehittämistehtävät ja -kysymykset olivat:

1. Kuvata, mitä on voimaannuttava työtapa palveluohjaustilanteissa.
2. Selvittää, millä keinoin voidaan tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteessa.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi toimenpide-ehdotus siitä, kuinka voimaannuttavaa työtapaa voidaan toteuttaa palveluohjaustilanteissa.

6 Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut

Työelämälle on erityisesti hyötyä tutkimuksista, jotka kuvaavat aiemman tiedon uudenlaista käyttämistä tai uuden tiedon uudenlaista yhdistelyä. (Vilkkä 2005: 23.) Tutkiva kehittäminen on osallistava menetelmä, jossa tavoitteena on, että kehittämiseen osallistuvat tarkastelevat kriittisesti omia arvoperustojaan ja oppivat kehittämisprosessin aikana. Osallistavassa kehittämisessä ja uuden tiedon tuottamisessa voidaan hyödyntää erilaisten tutkimuksellisten lähestymistapojen menetelmiä. Tutkivan kehittämisen toteutuksessa merkittävää on, että menetelmien valinta, aineiston kerääminen ja sen analyysi sekä tulosten esittäminen toteutetaan siten, että ne vastaavat kehittämisen tarpeeseen. (Heikkilä – Jokinen – Nurmela 2008: 109 -110.) Uudenlaisen työtavan yhtenäinen käyttöönotto, muuttuvien työnkuvien ja yhteisöjen myötä edellyttää työntekijöiltä työssä oppimista ja kehittymistä sekä ymmärryksen lisääntymistä. Osallistava kehittäminen antoi työntekijöille mahdollisuuksia reagoida, kyseenalaistaa, analysoida sekä arvioida uudenlaista toimintatapaa asiakastyössä. Osallistava kehittäminen toteutui hyvin valitussa kehittämisympäristössä, sillä työntekijät olivat motivoituneita kehittämään omaa työtään, ideoimaan, kokeilemaan ja sen myötä uudelleen kehittämään. Myös asiakkaan näkökulma on tärkeää saada kuuluviin erilaisin tutkimuksellisin kehittämistyön menetelmin toimintatapoja kehitettäessä, jotta kehittämistyön tavoitteeseen

päästään. Tässä kehittämistyössä asiakasnäkökulma saatiin kuuluviin havainnoimalla palveluohjaustilanteita sekä asiakkaille esitetyn kyselyn muodossa. Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin sekä määrällisiä, että laadullisia aineistonkeruu tapoja toisiaan täydentävinä ja näin pyrittiin saavuttamaan vastauksia kehittämistyötä ohjaaviin kysymyksiin.

6.1 Kehittämisprosessin vaiheet

Tutkimuksellisen kehittämistyön aiheen kartoitus käynnistyi syksyllä 2013 aiheeseen liittyvään aineistoon tutustumisella sekä Vantaalla alkaneen Ikäpalo-hankkeen kehittämisryhmän kanssa keskustelemalla. Aiheen valintaan vaikutti henkilökohtainen kiinnostus palveluohjausosaamisen kehittämiseen oman työkokemuksen, geronomi koulutuksen sekä alkaneen Ikäpalo-hankkeen myötä. Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus tarkentuivat aiheanalyysiseminaarissa sekä aihetta koskevaan tutkimustietoon perehtymällä. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteen ja tarkoituksen tarkentumisen myötä selvisi myös tarkoituksellisten menetelmien valinta. Opinnäytetyön suunnitelmaan kuvattiin mm. tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, teoriapohja, kehittämistyön menetelmät sekä aikataulu ja siihen tarvittavat resurssit. Suunnitelman laatiminen kiteytti hyvin sitä mitä työllä oli tarkoitus saavuttaa ja millä keinoin. Suunnitelman osana laadittiin työn etenemiselle aikataulu, joka ohjasi työn etenemistä loppuun saakka (Taulukko 1).

Taulukko1. Tutkimuksellisen kehittämistyön aikataulu.

Aika	
Syksy 2013	Aiheen kartoitus, alustava tutkimustietoon ja teoriaan tutustuminen, aiheanalyysi seminaari
Tammikuu 2014	Tutkimuksellisen kehittämistyön suunnitelman laadinta, tutkimustietoon ja teoriaan tutustuminen, suunnitelmaseminaari
Helmikuu 2014	Havainnointirungon alustava suunnittelu, kyselylomakkeen laatiminen, kirjallisen tiedotteen ja tutkimussuostumuslomakkeen valmistelu. Tutkimusluvan hakeminen Vantaan kaupungilta. Tutkimustietoon ja teoriaan tutustuminen jatkuu.
Maaliskuu 2014	Kehittämisryhmän tapaamiseen tarvittavan tiedon kerääminen ja aineiston valmistelu, teoriaosuuden alustava kirjoittaminen, 1.kehittämisryhmän tapaaminen, havainnointirungon viimeistely.

Huhtikuu -toukokuu 2014	Palveluohjaustilanteiden havainnointi, kyselyn toteutus työntekijöille ja asiakkaille
Kesäkuu 2014	Aineiston analyysi, kehittämisryhmän tapaamisen valmistelu, 2.kehittämisryhmäntapaaminen
Heinä-lokakuu 2014	Toisen kehittämisryhmän aineiston koostaminen täydennettäväksi. Toimenpide-ehdotuksen arviointi kehittäjäryhmän toimesta sekä tutkimuksellisen kehittämistyön raportin kirjoittaminen.
loka-marraskuu 2014	Tutkimuksellisen kehittämistyön palautus ja julkistaminen

Tammikuussa pidetyn suunnitelmaseminaarin jälkeen mahdollistui tutkimusluvan hakeminen Vantaan kaupungilta. Apulaiskaupunginjohtaja myönsi tutkimusluvan tutkimuksellisen kehittämistyön tekemiselle helmikuun tutkimus- ja kehittämistoiminnan koordinaatioryhmän kokouksen esityksestä. Tämän jälkeen valmisteltiin teorian pohjalta aineisto 1. kehittämisryhmän tapaamiseen, joka toteutui maaliskuun 31.päivä. Kehittämisryhmän tapaaminen oli osa työntekijöiden perehdytystä ja osaamisen kehittämistä, joka edelsi Ikäpalo- hankkeen pilotin käynnistymistä.

Ensimmäisen kehittämisryhmän tapaamisen tavoitteena oli työntekijöiden orientoituminen aiheeseen voimaannuttavasta työtavasta palveluohjauksessa sekä muodostaa yhteistä ymmärrystä ikäihmisen hyvinvoinnista sekä sitä tukevasta toiminnasta. Kehittämisryhmään osallistui yksitoista pilotin työntekijää. Kehittämisryhmän tapaamisen aluksi esiteltiin tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksen sekä pyydettiin allekirjoitettu suostumus tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisesta kaikilta osallistujilta. Tapaamiseen osallistui yksi pilottiryhmän jäsen, joka ei ollut halukas osallistumaan kehittämistyöhön, joten tapaamisessa päädyttiin luopumaan keskustelun tallentamisesta ääninauhalle.

Ikäpalo- hankkeen pilotin käynnistyttyä huhtikuussa päästiin aloittamaan palveluohjaustilanteiden havainnoinnit työntekijöiden sekä asiakkaiden suostumuksella. Havainnointi tilanteet toteutuivat aidoissa palveluohjaustilanteissa eivätkä ne aiheuttaneet lisätyötä työntekijöille. Laadittu kysely esitettiin välittömästi palveluohjaustilanteen päätteeksi sekä asiakkaalle että työntekijälle ja ne suljettiin samaan kuoreen kirjattujen havainnointien kanssa. Kyselyyn vastaaminen vei työntekijältä ja asiakkaalta noin kymmenen

minuuttia ja toi arvokasta tietoa osaamisen kehittämiseksi. Huhti- ja toukokuun aikana mahdollistui osallistuminen kuuteen eri palveluohjaustilanteeseen.

Kerätyn aineiston alustavan analysoinnin jälkeen järjestettiin toinen kehittämissyhmän tapaaminen kesäkuun seitsemästoista päivä. Kehittämissyhmään osallistui tuolloin seitsemän palveluohjausyksikön työntekijää. Kehittämissyhmän tapaamisen aluksi esiteltiin kooste edellisen tapaamisen sekä palveluohjaustilanteiden tuottaman aineiston alustavan analyysin pohjalta. Tulokset toimivat johdatteluna tämän kehittämissyhmän aiheeseen. Pienen osallistujamäärän vuoksi jakautuminen ryhmiin ei suunnitelman mukaisesti onnistunut, vaan kehittämissyhmän aineiston keruu toteutettiin avoimena keskusteluna, jonka kulku kirjattiin suoraan laadittuihin kysymyspapereihin. Kehittäjän kirjausten lisäksi Vantaan Ikäpalo-hankkeen projektipäällikkö kirjasi keskustelusta muistion. Kirjallinen tuotos koottiin yhteen ja lähetettiin sen tapaamiseen osallistuneille palveluohjaajille vielä tarkistettavaksi sekä tarvittaessa täydennettäväksi. Tämä oli sovittu yhteisesti tapaamisessa asian oikein ymmärtämisen varmistamiseksi. Kerätty ja analysoitu aineisto oli tukena kehittämissyhmän toisessa tapaamisessa ja auttoi luomaan yhteneväistä voimaannuttavan palveluohjaustoiminnan tapaa, jolla voidaan lisätä kotona asuvien ikääntyvien henkilöiden hyvinvointia. Tuotetun tiedon pohjalta luotiin toimenpideehdotus siitä, kuinka voimaannuttavaa työtapaa tulisi toteuttaa palveluohjaustilanteissa ja tämä kaikki kuvattiin tähän raporttiin syksyn 2014 kuluessa.

Alustavan tuotos esiteltiin kehittämistyöhön osallistuneille syyskuun alkupuolella sähköpostitse. Heitä pyydettiin tarkistamaan vastasiko tuotos heidän näkemyksiään kehittämistyöstä sekä antamaan palautetta koko kehittämissyhmän prosessista. Saatujen kommenttien perusteella tehtiin toimenpide ehdotukseen vielä tarkennuksia.

Kehittämissyö eteni aikataulullisesti alustavan suunnitelman mukaisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyön aineiston keruu ja kehittämissyhmän tapaamiset toteutuivat työajalla. Kehittämissyhmän tavoite tukee Ikäpalo-hankkeen kehittämistyötä ja toi näin lisäarvoa hankkeelle. Kehittämissyhmän suunnittelun, aikaisemman tutkimustiedon keruun, valmistelutyön sekä raportoinnin toteutettiin työajan ulkopuolella omalla ajalla. Tutkimuksellinen kehittämistyö ei aiheuttanut Vantaan kaupungille erillisiä kustannuksia. Kehittämissyö oli osa Ikäpalo-hanketta ja työntekijöiden antama työaika kehittämiseksi oli osa hankkeelle kerrytettävää työpanosta.

6.2 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimuskysymyksiin vastausten saaminen edellytti erilaisten aineiston keruumenetelmien käyttöä. Voimaannuttavan työtavan käytön edistämiseen palveluohjaustoiminnassa toimintatutkimuksellinen menetelmä sopi hyvin, sillä siinä sekä tutkitaan että yritetään muuttaa vallitsevia käytäntöjä. Toimintatutkimuksellisen menetelmän avulla voidaan etsiä ratkaisuja teknisiin, yhteiskunnallisiin, sosiaalisiin, eettisiin tai ammatillisiin ongelma tilanteisiin. Olennaista tässä tutkimustavassa on se, että tutkittavat eli käytännöissä toimivat ihmiset otetaan aktiivisiksi osallisiksi tutkimukseen mukaan ja näin merkittäväksi tuleekin yhteistyö ja aktiivinen tekeminen tutkimisen ohella. (Kuula 2006.) Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa siten, että se tukisi ikääntyneen henkilön hyvinvointia mahdollisimman hyvin. Tämän toteutumiseksi tarvitsemme aktiivista roolia sekä ikääntyneiltä henkilöiltä että palveluohjausta antavilta työntekijöiltä. Työtavan muuttuminen voimaannuttavaksi edellyttää uudenlaista ajattelua sekä toimintatapaa työntekijän ja asiakkaan välillä. Kyseessä on muutos käytännöntyössä sekä muutos, joka tapahtuu hiljalleen toimintatapojen muutoksen sekä osaamisen ja ymmärryksen lisääntymisen myötä.

Toimintatutkimusta voidaan kuvata siten, että tutkimuksen tavoitteena ei ole ainoastaan kuvata tai selittää, vaan myös muuttaa sosiaalista todellisuutta. Muutos voi tapahtua tai olla tapahtumatta ja se voi olla aivan erilainen kuin mitä alun perin tavoiteltiin. Toimintatutkimuksessa tutkittavat ovat aktiivisia toimijoita koko tutkimus- ja muutosprosessin ajan. Toimintatutkimuksella pyritään mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asiaintilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä tavalla tai toisella. Muutoksen ohella toimintatutkimuksella tuotetaan myös aineistoa ja sen pohjalta uutta tutkimuksellista tietoa, vaikka aiotut käytännön muutokset eivät onnistuisikaan. (Kuula 2006.) Toimintatutkimuksellinen kehittäminen sopi hyvin menetelmänä tähän kehittämistyöhön, sillä kehittäminen toteutui yhteistoiminnallisesti ja monimuotoisesti siten, että työntekijät sekä ikääntyvät henkilöt toimivat aktiivisina kehittäjinä palveluohjaustilanteessa. Tietämisen prosessiluontoisuuden katsotaan kuuluvan toimintatutkimuksellisen menetelmän lähtökohtiin, sillä tieto ei toimintatutkimuksessa ole lopputuote, vaan prosessi (Heikkinen – Huttunen 2007: 186). Tämän voi katsoa toteutuneen hyvin, sillä tiedon keräämisen ja lisääntymisen myötä pystyimme kehittämisryhmässä viemään tietoa uudelle tasolle.

Toimintatutkimus voidaan nähdä prosessina, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen paremmiksi ja se sopii hyvin menetelmäksi tilanteisiin, joissa toiminnan avulla pyritään muuttamaan jotakin ja samalla lisäämään ymmärrystä ja tietoa muutosta kohtaan. Tutkimusprosessi on syklinen, jossa ensin valitaan päämäärät, sitten tutkitaan ja kokeillaan käytännön mahdollisuuksia edetä valittuihin päämääriin. Tämän jälkeen arvioidaan toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia ja tarkennuksia ja jälleen uusitaan kokeilu. Prosessissa vuorottelevat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi. (Anttila 2006: 439 -440, 444.) Tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyrittiin kehittämään työntekijöiden voimaannuttavaa palveluohjausta, ikääntyvän henkilön itsenäistä toimintakykyä ja hyvinvointia tukevana tapahtumana sekä kotona asumista mahdollistavana työtapana. Vuorovaikutustilanteiden havainnoinnin sekä yhteisten keskustelujen kautta pyrimme muuttamaan toimintatapaa palveluohjaustilanteissa asiakaslähtöisemmäksi. Kehittämissryhmän tapaamisten reflektoinnin kautta pystyimme edelleen kehittämään toimintaa yhdenmukaisemmaksi sekä paremmin tavoitetta vastaavaksi. Kehittämisprosessin sykli on kuvattuna alla olevaan taulukkoon (Taulukko 2.).

Taulukko2. Kehittämispöcessin sykli.

Kehittämispöcessi	Aineiston keruu ja analysointi	Tulos
Työntekijöiden orientoituminen voimaannuttavasta työtavasta palveluohjauksessa	Ensimmäinen kehittämisyhmän tapaaminen - Ajatusten kirjaaminen posti it lapuille esitettyihin kysymyksiin, aineiston analysointi sisällönanalyysillä	Kerätyn tiedon ja keskustelun avulla jaetaan yhteistä ymmärrystä asiaan, aineistoa tutkimuskysymyksiin
Kysymys 1: mitä on voimaannuttava työtapa palveluohjaustilanteissa?	Palveluohjaustilanteessa kirjattujen havaintojen analysointi aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä Palveluohjaus asiakkaille ja työntekijöille esitettävä kysely, analysointi Excel-tilukkolaskenta-ohjelman avulla	Tietoa siitä, mitä on voimaannuttava työtapa palveluohjaustilanteissa
Kysymys 2: millä keinoilla voidaan tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteissa?	Palveluohjaustilanteessa asiakkaille esitetyn kyselyn avoimet kysymykset analysoidaan aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä Toinen kehittämisyhmän tapaaminen, jossa kerätään ajatuksia, kokemuksia sekä ideoita voimaannuttamisen keinoista palveluohjaustilanteissa, aineiston analysointi sisällönanalyysillä	Tietoa siitä, millä keinoilla voimme tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteissa
Laatia toimenpide ehdotus siitä kuinka voimaannuttavaa työtapaa voitaisiin toteuttaa palveluohjaustilanteissa		

Toiminnallisessa kehittämisessä toimintakehittäjän rooli on merkittävä. Tämä näkyi kehittämistyössä siten, että aktiivisen ja osallistuvan toiminnan aikana toteutettiin havainnointia ja haastateltiin sekä työntekijöitä että ikääntyviä henkilöitä ja kerättiin näin tietoa koko kehittämispöcessin ajan. (Vilka 2006:70.) Kehittämispöcessin eteneminen on kuvattu kirjallisesti tähän tutkimuksellisen kehittämistyön raporttiin luvussa 6.1.

Kehittäjän roolissa pyrittiin aktivoimaan kehittämisryhmän jäsenet osallistumaan aktiivisesti ja pohtimaan ratkaisuja voimaannuttavan työtavan käytön kehittämiseksi tarjoamalla heille tietoa ajattelun edistämiseksi. Toimintatutkimuksellisella menetelmällä toteutettavassa tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehittäjän rooli oli tukea kehittämisryhmän reflektointia dokumentoimalla keskustelua, tavoitteita, esitettyjä näkemyksiä sekä toimintaa. Reflektoinnilla pyrittiin tuomaan esille erilaisia mielipiteitä, pohtia kerättyä tietoa kriittisesti ja samalla myös arvioida toiminnan merkitystä sekä antaa mahdollisuus jokaiselle oppia uutta sekä kehittää näkemystään eteenpäin. Toisaalta tehtävänä oli kerätä tietoa ja välittää tietoa saaduista tuloksista kehittämisryhmälle sekä jäsentää työskentelyä, esiin tulevia ajatuksia ja ongelmanratkaisumalleja suoraan hankkeen hyväksi. (Anttila 2006: 444.) Kehittäjän aktiivista roolia helpotti se, että palveluohjaustoiminta sekä suurin osa palveluohjaajista oli kehittäjälle entuudestaan tuttuja aiemman työn kautta.

Toimintatutkimuksellisessa lähestymisessä tiedonintressiteoria tulee esille kysyttäessä toiminnan kehittämisen tavoitetta. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tiedonintressin voidaan katsoa olevan kriittisemansipatorinen, sillä päämääränä on toimijoiden parantunut itseymmärrys, ammatillinen kehittyminen, uudenlainen tietoisuus, pyrkimys muuttaa toimintatapoja, ja kehittää toiminnan tehokkuutta sekä vaikuttavuutta. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijänä rooli oli käynnistää muutosta, koordinoida yhteistoimintaa ja osallistujia sekä jakaa vastuuta yhdessä muiden osallistujien kanssa. (Heikkinen – Kontinen – Häkkinen 2007: 45 -47.) Kehittämisryhmässä toimittiin yhteisvastuullisesti ja tavoitteena oli lisätä palveluohjaajien osaamista sekä ymmärrystä voimaannuttavasta palveluohjauksesta ja näin kehittää toiminnan toteutumista ikääntyvän henkilön eduksi.

Kehittämistoiminnan intressinä oli ikääntyvän henkilön voimaannuttamisen sekä hyvinvoinnin lisääminen. Tuotettua tietoa on lähestytty kriittisesti tarkastellen voimaantumista monipuolisesti sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta, korostaen toimija- ja käyttäjälähtöisyyttä kehittämistoiminnassa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta edellyttää toimintatapojen jatkuvaa tarkistamista. Kehittäminen ei perustunut vain tiukasti ennalta määritettyihin tavoitteisiin vaan kehittäminen eteni prosessimaisesti jatkuvasti täydentyen. (Toikko - Rantanen 2009: 54 -55.) Tutkimuksellisessa kehittämisessä toimintatutkimuksellinen menetelmä tarkoittaa, että kaikki kehittämiseen osallistuvat tarkastelevat kriittisesti tekemisiään. Kysymyksiä täsmennetään ja käytettyjä menetelmiä sekä toimintasuunnitelmaa pohditaan ja tarkennetaan halki koko kehittämisprosessin.

(Anttila 2006: 441.) Tämä huomioitiin kehittämistyössä hyödyntäen kehittämisryhmän sekä asiakkaiden tuottamaa tietoa prosessin eri vaiheissa sekä muuttamalla suunnitelmia tarkoitustaan ja kehittämisryhmäläisten tarpeita paremmin vastaaviksi. Tästä hyvänä esimerkkinä on toinen kehittämisryhmän tapaaminen, jonka sisältö muotoutui täysin palveluohjaajilta sekä asiakkailta kerätyn aineiston analysoinnin pohjalta ja sen perusteella muotoutuivat tapaamisen kysymysten asettelu sekä materiaali keskustelun pohjaksi. Myös aiheen käsittelyn toteutustapa sekä jatkotyöstäminen sovittiin tapaamisen aikana ryhmän toiveiden ja olemassa olevan tarpeen mukaisesti.

6.3 Kehittäjäkumppaneiden kokoaminen

Tutkimuksellisessa kehittämisessä keskeisessä roolissa oli koolle kutsuttu kehittämisryhmä, johon pyrittiin aktivoimaan palveluohjaajat Ikäpalo- hankkeen palveluohjaustoiminnan pilotista. Kehittämisryhmään osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, mutta oli samalla osana oman työn kehittämistä sekä uuden toiminnan käynnistämisen perehdytystä. Toimintatutkimuksellisessa menetelmässä merkittävässä roolissa on usein yhteiskehittäminen ja keskeisenä menetelmänä yhteisesti hyväksytyihin näkemyksiin etsiytyvä keskustelu eli diskurssi (Anttila 2006: 444). Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmänä toimintatutkimuksellinen lähestyminen korostaa vuorovaikutusta ja osallistujien tasavertaista keskustelua muutoksen aikaansaamiseksi. Kommunikatiivisen menetelmän avulla pyritään lisäämään työntekijöiden osallistumista ja demokratiaa hyödyntämällä heidän kokemustietoa voimavarana ja aktivoimalla heitä. Työntekijä nähdään oman työn asiantuntijana, ei kehittämisen kohteena. Tasavertaisessa keskustelussa korostuvat vastavuoroisuus sekä avoimuus ja näin ollen kaikille tulee antaa mahdollisuus osallistua keskustelun kulkuun. (Heikkinen – Kontinen - Häkkinen 2007:58.) Kehittämisryhmän tapaamisissa pyrittiin avoimeen keskusteluun, johon kaikki mukana olijat osallistuvat. Tämä mahdollistui ensimmäisessä tapaamisessa post it-lapuille kirjattujen henkilökohtaisten ajatusten myötä ja niiden pohjalta käydyn keskustelun kautta. Toisessa tapaamisessa ryhmän koko oli pienempi ja mahdollisti hyvin jokaiselle mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Näin turvattiin kaikkien äänen kuuluminen yhteiskehittelyssä ja lisättiin tiedon aitoutta, moniäänisyyttä sekä aiheeseen sitoutumista.

Kehittämisryhmän lisäksi kehittämistyöhön osallistuivat ikääntyneet palveluohjausasiakkaat. Myös asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen perustui täysin vapaaehtoisuuteen sekä asiakkaan omaan haluun osallistua kehittämistoimintaan. Halukkait-

den asiakkaiden löytymiseksi tarvittiin palveluohjaajien apua. Palveluohjaajia pyydettiin arvioimaan sopivia tilanteita ja asiakasryhmiä siten, että he katsoivat asiakkaan pystyvän itse tekemään osallistumisestaan koskevan päätöksenteon sekä varmistamaan, ettei ulkopuolisen havainnoijan osallistumisesta tilanteeseen koidu lisää haasteita. Näin ollen asiakasryhmästä sulkeutuivat pois muistisairaat sekä erityisen haasteellisessa tilanteessa olevat asiakkaat. Suljimme pois myös palveluohjaustilanteet, joihin tarvittiin useamman asiantuntijan läsnäoloa, jotta yksittäisen palveluohjaajan ja asiakkaan välistä kommunikointia oli helpompi seurata. Palveluohjaaja kysyi suullisesti puhelimesta asiakkaalta halukkuutta ja suostumusta osallistua kehittämistyöhön palveluohjauskäyntiä sopiessaan.

Välitön ja aito suhde kehittämisryhmäläisiin sekä asiakkaisiin mahdollistaa varmemmin sen, että kerätty aineisto on vääristelemätöntä. Toimintatutkimuksellisen menetelmän käyttö edellyttääkin empaattisuutta sekä keskinäistä luottamusta kehittäjäryhmän ja kehittäjän välillä, sillä tarkoitus on saavuttaa aito kosketus ihmisten toimintaan ja ajatuksiin ja sillä tavoin kerätä aitoa aineistoa. (Kuula 2001: 209.) Kehittämisryhmäläisiin luottamuksen synnyttäminen oli ensiarvoisen tärkeää ensimmäisestä tapaamisesta alkaen. Tämän vuoksi heti aluksi perusteltiin kehittämistyön tarkoitusta ja tavoitetta sekä korostettiin yhteistoiminnan merkitystä kehittämisessä. Luottamuksellisuuden syntyminen palveluohjaustilanteissa myös asiakkaiden kanssa oli tärkeää luonnollisten palveluohjaustilanteiden mahdollistamiseksi sekä aitojen vastausten saamiseksi. Tämän vuoksi tiedon antaminen asiakkaille sekä heidän läheisilleen palveluohjaustilanteiden havainnoimisesta, esitettävästä kyselystä ja siitä mihin tällä kehittämistyöllä pyritään, oli erityisen merkityksellistä. Kehittämisryhmässä toimiminen ja aineiston tuottaminen tutkimukselliseen kehittämistyöhön perustui täysin vapaaehtoisuuteen.

Keskitetyn palveluohjaustoiminnan kehittäminen sekä yhtenäisten toimintatapojen löytäminen edellyttää neuvonta- ja palveluohjaustoimijoilta yhteiskehittelyä jatkossakin. Voimaannuttavaan työtapaan liittyvä tutkimuksellinen kehittämishanke voidaan nähdä osaamisen kehittämisen prosessissa ensimmäisenä syklinä, jolla kehitettiin voimaannuttavalla työtavalla toteutetun palveluohjauksen keinoin vantaalaisen ikääntyneen henkilön mahdollisuutta elää itsenäistä, hyvinvoivaa ja elämän makuista arkea.

6.4 Aineiston keruumenetelmät

Aineistoa kehittämistyössä kerättiin kehittämisryhmän tapaamisissa sekä palveluohjaustilanteissa eri tavoin tarkoituksen mukaisesti. **Ensimmäiseen kehittämiskysymykseen** mitä on voimaannuttava työtapa palveluohjaustilanteissa, kerättiin aineistoa kehittämisryhmän ensimmäisessä tapaamisessa sekä aidoissa palveluohjaustilanteissa. Kehittämisryhmän ensimmäisen tapaamisen tavoitteena oli keskustella ja jakaa yhteistä ymmärrystä voimaannuttavasta työtavasta palveluohjaustilanteissa sekä saada kuvaa siitä mitä kyseinen toiminta on. Yhteistä ymmärrystä luotiin teoria- ja tutkimustiedon pohjalta sekä yhteisen keskustelun avulla. Keskustelun pohjaksi osallistujat vastasivat esitettyihin kysymyksiin erivärisille post it -lapuille. Kehittämisryhmän tapaminen eteni teoratiedon sekä ryhmäläisten omien ajatusten vuoropuheluna.

Tapaamisessa lähdettiin aluksi luomaan yhteistä ymmärrystä hyvinvoinnin kokemisesta sekä voimaannuttavasta palveluohjauksesta kysymysten kautta. Aluksi pyydettiin ryhmäläisiä vastaamaan kysymykseen: Minkä ajattelet luovan iäkkäälle henkilölle hyvinvoinnin ja elämänlaadun kokemuksia? Post it -lapuille kirjatut vastaukset luettiin ääneen ryhmälle ja tarkistettiin näin samalla, että vastaukset ymmärrettiin oikein tarkoituksen mukaisesti. Tämän perusteella tehtiin joitain tarkennuksia kirjattuihin vastauksiin. Tämän jälkeen perehdyttiin teorian sekä tehtyjen tutkimusten pohjalta ikäihmisten hyvinvoinnin ja elämänlaadun kokemiseen.

Seuraavaksi kerättiin ryhmäläisten kuvauksia siitä mitä on voimaannuttava palveluohjaus heidän mielestään. Tähän haettiin vastausta esittämällä kysymys: Mitä sinulle merkitsee voimaannuttava palveluohjaus? Kysymys oli epätarkasti muotoiltu ja herätti jatkokysymyksiä, jonka vuoksi kysymystä tarkennettiin sanallisesti: Mitä on voimaannuttava palveluohjaus. Vastausten tarkistamisen sekä siitä heränneen keskustelun myötä edettiin aiheeseen liittyvään teoriaan eri käsitteiden kautta. Teoriatietoa oli koostettu aiheista palveluohjaus, voimaannuttava ja ratkaisukeskeinen palveluohjaus, asiakaslähtöinen toiminta sekä tavoitteena kuntoutuminen ja hyvinvointi. Teoria osuuden jälkeen kannustettiin ryhmäläisiä pohtimaan omaa toimintaansa palveluohjaustilanteissa seuraavan kysymyksen avulla: Millä tavoin voisit tukea iäkkään henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteessa? Myös tämän kysymyksen vastaukset kerättiin ja luettiin ääneen ja niiden pohjalta käytiin aiheesta keskustelua. Kehittämisryhmän tuottamat vastaukset muodostivat aineiston tästä kehittämisryhmän tapaamisesta.

Kysely perustui asteikkoihin perustuvaan kysymystyyppiin, jossa esitettiin väittämiä, joista vastaaja valitsi sen miten voimakkaasti on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä (Hirsjärvi 2013: 200). Kyselyssä (Liite 3. ja 4.) kysyttiin samoja asioita työntekijän sekä asiakkaan kokemina. Kyselyyn laadittiin neliportainen Likertin asteikko, jossa vastaajat ympyröivät sopivimman vaihtoehdon: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Asiakkaille esitettävään kyselyyn laadittiin lisäksi kaksi avointa kysymystä, joilla haettiin vastausta toiseen tutkimuskysymykseen. Näin ollen yhdistettiin eri kysymystyyppisiä tarkoituksen mukaisesti. Kyselylomakkeen kysymyksillä pyrittiin rakentamaan juonellinen tarina rytmittämällä kysely seuraavasti: ohjauskeskustelun aloittaminen - palveluohjauskeskustelu - ohjauskeskustelun päättäminen (Vilkkä 2007: 77).

Jokaisen palveluohjaustilanteen kyselyiden vastaukset sekä havainnointirunko laitettiin ohjaustilanteen päätteeksi suljettavaan kirjekuoreen. Tällä tavoin varmistettiin kyselyiden vastausten peilaamisen mahdollisuus toisiinsa sekä tarvittaessa havainnoinnin yhdistäminen kyseisiin kerättyihin vastauksiin myöhäisempää tarkastelua varten. Lomakkeisiin ei kirjattu mitään tunnistetietoja.

Toiseen tutkimuskysymykseen, millä keinoin voidaan tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteissa, aineistoa kerättiin palveluohjaustilanteissa asiakkaille esitetyn kyselyn avoimilla kysymyksillä, osittain ensimmäisen sekä kokonaisuudessaan toisen kehittämisryhmän tapaamisen tuottaman aineiston avulla.

Kyselylomakkeeseen, joka ohjaustilanteen jälkeen esitettiin, oli laadittu asiakkaalle kaksi avointa kysymystä, joilla annettiin ikääntyvälle henkilölle mahdollisuus kuvailla omin sanoin keinoja, joilla juuri hänen voimaantumista sekä hyvinvointia voisi tukea palveluohjaustilanteessa ja mitä hän palveluohjaajalta ensikäynnillä odotti ja toivoi. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan vastaajilta spontaaneja mielipiteitä ja näin kuvaamaan laajemmin vastaajien asenteita, kokemuksia ja tyytyväisyyttä eri asioihin (Vilkkä 2007:68). Avoimet kysymykset muotoiltiin siten, että esitetyn kysymyksen alle jätettiin tyhjä tila vastausta varten. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen näyttäytyi vaikeaksi sekä työlääksi pitkän palveluohjaustilanteen päätteeksi ja tästä syystä tämä aineisto jäi varsin vähäiseksi.

Kuuden erillisen havainnoinnin ja kyselyn jälkeen toteutetussa kehittämisryhmän toisessa tapaamisissa hyödynnettiin ja edelleen työstettiin jo kerätyn aineiston tuottamaa

tietoa sekä tuotettiin uutta tietoa avoimen keskustelun avulla keräämällä ryhmäläisten ajatuksia, kokemuksia sekä ideoita keinoista, joilla voidaan tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteessa. Keskustelun avulla pyrittiin mahdollistamaan ymmärryksen lisääntymistä sekä oppimista heti sekä myös myöhemmin prosessin edetessä.

Toisen kehittämisryhmän tapaamisen aluksi esiteltiin ensimmäisen tapaamisen sekä palveluohjaustilanteista kerätyn aineiston analyysin tuloksia. Nämä tulokset olivat perustana kysymyksille, joiden avulla käytiin keskustelua sekä tuotettiin aineistoa toiseen tutkimuskysymykseen. Syntynyt keskustelu kirjattiin tiivistetyssä muodossa ennalta laadittuihin kysymyspapereihin. Yhteiskeskustelulla kerättiin aineistoa tuottamalla vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millä keinoin mahdollistat hyvän luottamuksellisen vuorovaikutuksen toteutumisen palveluohjaustilanteissa? Kuvaile konkreettisia tekoja, joiden avulla hyvä vuorovaikutus toteutuu.
2. Millä keinoin mahdollistat asiakkaan päätöksen tekemisen toteutumisen palveluohjaustilanteessa? Kuvaile konkreettisia tekoja, joiden avulla tuet asiakasta tekemään itselleen oikeita valintoja ja päätöksiä.
3. Millä keinoin mahdollistat asiakkaan voimavarojen löytymisen ja vahvistamisen palveluohjaustilanteessa? Kuvaile konkreettisia tekoja, joiden avulla vahvistat asiakkaan voimavaroja arjessa.
4. Millä keinoin pyrit asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseen palveluohjaustilanteessa? Kuvaile konkreettisia tekoja, joiden avulla pyrit edistämään asiakkaan hyvinvointia.

Ryhmän toiveesta kehittäjä toimi kirjuriina ja oikein kirjaamisen varmistamiseksi keskustelun aikana kirjatut asiat luettiin ääneen useaan kertaan, kirjausten oikein ymmärtämisen varmistamiseksi. Tämän lisäksi sovittiin yhteisesti tapaamisen päätteeksi, että keskustelun tuotos kirjataan puhtaaksi ja siihen liitetään projektipäällikön kirjaamat asiat jonka jälkeen se laitetaan kaikille tapaamiseen osallistuneille vielä luettavaksi ja tarvittaessa korjattavaksi/ täydennettäväksi. Asiakkaille esitettyjen avoimien kysymysten vastaukset sekä kehittämisryhmän tuotokset muodostivat aineiston toiseen tutkimuskysymykseen, millä keinoin voimme tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjaustilanteessa.

6.5 Aineiston analysointi

Havainnoinnin, asiakkaille esitettyjen avoimien kysymysten sekä kehittämisryhmän tuottaman aineiston analysointi sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Aineistolähtöisessä analyysissä yhdistellään käsitteitä ja saadaan näin vastaus tutkimustehtävään, analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. (Tuomi- Sarajärvi 2009:103, 112.) Kehittämistyössä tuotettu tieto pelkistettiin ja ryhmiteltiin aineistolähtöisesti. Aineiston analyysi rakentui havaintoyksikköön, joka oli ajatuskokonaisuus tai lause. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä yhdistettiin käsitteitä ja saatiin näin vastaus tutkimuskysymykseen. Analyysi perustui tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta pyrittiin muodostamaan käsitteellinen näkemys tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 112.) Tämän kehittämistyön aineiston analysoinneista on näytteitä erillisissä liitteissä (liitteet 6.-9.).

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaava aineisto koostui osasta ensimmäisen kehittämisryhmän tapaamisen aineistosta sekä palveluohjaustilanteiden havainnoinneista ja kyselyn vastauksista, jotka saatiin palveluohjaajilta sekä asiakkailta. Aineisto, joka oli kerätty ensimmäisessä kehittämisryhmän tapaamisessa, analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, esitetty kysymys kerrallaan. Kerätty aineisto vastasi hyvin kiinnostuksen kohteeseen eli tutkimuskysymykseen ja se pystyttiin näin hyvin hyödyntämään. Post it -lapuille kirjoitetut vastaukset olivat jo pääosin pelkistetyssä muodossa ja nämä koottiin aluksi yhteen taulukkoon Word - ohjelman avulla. Lappujen värit ohjasivat suoraan aineiston luokittelua oikeiden kysymysten äärelle. Pelkistettyjä ilmauksia tarkasteltiin vielä jaotellen isompia kokonaisuuksia pienempiin ryhmiin. Ryhmittelyä selkeytettiin analyysi vaiheessa eri värein. Sopivien ryhmien muotouduttua annettiin useampaa ryhmää yhdistäville aiheille yhteinen kuvaava nimi muodostaen näin alaluokkia ja niistä samalla tavoin toimien yläluokkia ja osasta aineistoa muodostui näin edeten ja tiivistäen myös pääluokka taso.

Palveluohjaustilanteiden havainnointien tuottama aineisto oli kirjattuna ennalta laadittuun runkoon. Palveluohjaustilanteen aikana kirjaamani havainnot koottiin aluksi yhteen, jonka jälkeen oli helpompi erottaa havainnoista ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaava aineisto. Tämän jälkeen pelkistettiin kirjatut havainnot ja kirjattiin ne word- ohjelmalla laadittuun taulukkoon. Aineiston pelkistämiseksi analysoitava informaatio pelkistetään karsimalla aineistosta tutkimukselle epäolennainen tieto pois

(Tuomi - Sarajärvi 2009: 109). Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin kokonaisuuksiksi, joita muodostui samankaltaisuuden perusteella yhdistäen ja näin muodostaen alaluokkia rungon mukaisten otsikoiden alle. Alaluokkia yhdistäen muodostui yläluokkia ja joistain yläluokista löytyi edelleen kokoava käsite pääluokaksi.

Näiden lisäksi ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastasi kyselyn avulla kerätty palveluohjaajien sekä asiakkaiden tuottama aineisto. Palveluohjaustilanteen jälkeen työntekijöille ja asiakkaille esitetyn kyselyn väittämävastaukset analysoitiin Exceltaulukkolaskentaohjelman avulla. Suljetut kuoret avattiin ja sisältö koodattiin samalla kirjaimella tapahtuman yhdistämisen vuoksi. Taulukkoon laadittiin aluksi pohja, johon kirjoitettiin jokainen väittämä sekä sen vastausvaihtoehdot palveluohjaajalle sekä asiakkaalle. Jokainen lomake purettiin näin taulukkoon vastaus kerrallaan koodatun kirjaimen kohdalle annetun Likert-asteikon mukaisesti. Näin aineisto tallennettiin havaintomatriisiksi ja kaikki syötetyt tiedot tarkistettiin tarkasti (Vilka 2007: 117). Tämän jälkeen syötetyille vastauksille laskettiin keskiarvo jokaiseen väittämään palveluohjaajien vastausten sekä asiakkaiden vastausten osalta. Tämän lisäksi vertailtiin jokaisen yksittäisen tilanteen vastauksia keskenään siten, että nolla tulos osoitti vastausten samankaltaisuuden, positiivinen vastaus ilmaisi asiakkaan kokemuksen parempana, kuin ohjaajan ja negatiivinen vastaavasti toisinpäin. Lopuksi laskettiin prosenttiosuudet jokaisesta väittämästä Likert-asteikolla erikseen sekä palveluohjaajien että asiakkaiden kaikista vastauksista yhteensä.

Kyselyssä oli kaikkiaan kaksikymmentäkaksi väittämää. Vastaukset ryhmiteltiin samankaltaisuuksien perusteella viiteen ryhmään, joilla oli selkeästi yhteinen nimittäjä ja joka kuvasi samaa ilmiötä. Aineisto oli pieni ja ryhmittelyn avulla oli mahdollista saada konkreettisempaa tietoa asioiden toteutumisesta palveluohjaustilanteissa. Ryhmittelyn jälkeen laskettiin ryhmän väittämien vastaukset yhteen ja laskettiin niille keskiarvot muodostaen summamuuttujat jokaiselle Likert-asteikon vastausvaihtoehdolle. Summamuuttujat laskettiin palveluohjaajien sekä asiakkaiden vastauksille erikseen.

Tällä tavoin pystyttiin hyvin kuvaamaan numeerisesti palveluohjaajan ja asiakkaan antamien tietojen yhtäläisyyksiä sekä poikkeamia ja vertaamaan niitä toisiinsa. Ryhmittelyn tuloksien avulla oli mahdollista selkeämmin kuvata erilaisten ilmiöiden toteutuminen palveluohjaajien sekä asiakkaiden kokemana. Kyselyn vastauksia hyödynnettiin kehittämisryhmän toisessa tapaamisessa havainnollistamaan toteutuvan voimavarakeskei-

sen puhekäytännön toteutumista palveluohjaustilanteissa asiakkaan ja työntekijän kokemuksen mukaisena.

Toisen tutkimuskysymyksen aineisto muodostui palveluohjausasiakkaiden antamista avoimista kyselyn vastauksista sekä toisen kehittämisryhmän tapaamisen tuottamasta aineistosta. Asiakkaiden kyselylomakkeiden kahden avoimen kysymyksen vastauksen analysoinnin toteutin suunnitellusti sisällönanalyysillä. Vastaukset olivat lyhyitä ja ytimekkäitä pelkistettyjä ilmauksia. Näistä muodostettiin ala- ja yläluokkia ryhmittelemällä sekä yleiselle tasolle tiivistämällä niitä asiakokonaisuuksiksi. Ensimmäisen kehittämisryhmän aineiston analyysin sekä palveluohjaustilanteiden kyselyn sekä havainnoinnin tulokset toimivat toisen kehittämisryhmän tapaamisen aineistona ja näin kehittäjille mahdollistui tilaisuus tarkistaa, kommentoida sekä tarvittaessa korjata analyysijä, jotka olin toteuttanut heidän tuottaman aineiston pohjalta. Toisen kehittämisryhmän tapaamisen tuottaman aineisto analysoitiin myös sisällönanalyysin menetelmällä ryhmittelemällä tuotetun aineiston pelkistetyt ilmaukset alaluokiksi, yläluokiksi ja pääluokiksi.

7 Kehittämistyön tulokset

Kehittämistyön aineiston ja tulosten tuottaminen perustui palveluohjaajien sekä heidän asiakkaiden omakohtaisista kokemuksista ja näkemyksistä. Yhteinen ymmärrys on laajentunut kehittämisprosessin edetessä eri vaiheiden ja menetelmien avulla. Seuraavaksi esitetään kehittämisprosessin tulokset kehittämiskysymysten mukaisessa järjestyksessä, kuvaten mitä on voimaannuttava työtapa palveluohjauksessa sekä esittäen keinoja, joilla ikääntyneen henkilön voimaantumista voidaan tukea palveluohjaustilanteissa.

7.1 Voimaannuttava työtapa palveluohjaustilanteissa

Ensimmäisessä kehittämisryhmässä haimme yhteistä ymmärrystä voimaannuttavasta palveluohjauksesta teorian sekä yhteisen keskustelun pohjalta. Kehittämisryhmän palveluohjaajien kokemuksen mukaan voimaannuttava palveluohjaus on voimavaralähtöistä toimintaa, jolla tuetaan asiakkaan osallisuutta. Palveluohjauksella annetaan asi-

akkaalle hänen tarvitsemaansa laadukasta tietoa, läheisverkosto huomioiden ja sen tavoitteena on vahvistavan ohjaukokemuksen mahdollistaminen.

Palveluohjaajien kokemuksen mukaan voimavaralähtöinen toiminta perustuu asiakkaan aitoon kuulemiseen, voimavarojen tunnistamiseen sekä voimavarojen hyödyntämiseen. Kuuntelemalla sekä havainnoimalla tunnistettujen voimavarojen hyödyntämiseen pyritään asiakasta kehumalla sekä kannustamalla. Asiakasta kuulemalla mahdollistetaan myös asiakkaan todellisiin tarpeisiin vastaaminen palveluohjaustilanteissa. Asiakkaan kuuleminen mahdollistaa myös hänen läheistensä paremman huomioon ottamisen. Kotona tehtävässä palveluohjauksessa perheen ja läheisten rooli on usein merkittävä. Tämä näkyi myös havainnoituissa palveluohjaustilanteissa, joissa kaikissa oli asiakkaan tukena puoliso, lapsi tai joku muu perheenjäsen.

Palveluohjaajat ilmaisivat voimaannuttavan ohjauksen olevan asiakkaan osallisuutta tukevaa toimintaa. Tärkeäksi osoittautui asiakkaan oman elämän hallinta ja päätösten tekemisen mahdollistaminen. Päätöksenteon tueksi asiakkaalle tulee antaa laadukasta tietoa asiakkaalle ymmärrettävästi esitettyinä siten, että mahdollistetaan oikeiden valintojen tekeminen asiakkaalle. Voimaannuttavaa on myös se, että osoitetaan asiakkaalle kunnioitusta hänen tekemiään päätöksiä kohtaan. Kunnioittamalla ja välittämällä palveluohjaaja vahvistaa asiakkaan myönteistä kokemusta palveluohjaustilanteesta ja vahvistaa näin asiakkaan itsenäisen selviytymisen kokemusta.

Palveluohjaustilanteiden havainnoiminen osoitti ohjauksen aloittamisen merkityksen luottamuksen syntymiselle. Luottamuksen syntyminen edellyttää havainnoinnin perusteella asiakaslähtöistä vuorovaikutusta, jossa huomioidaan asiakkaan ennakkoodotukset sekä niiden sisältämät tunteet ja asenteet. Vastavuoroinen keskustelu mahdollistui palveluohjaustilanteissa kyselemisen, kuuntelemisen sekä luontevan kohtaamisen avulla. Palveluohjaajan avoimuus, hymy sekä kiinteä katsekontakti mahdollistivat hyvän avoimen keskustelun syntymistä. Asiakkaan kotiympäristön sekä läheisten huomioiminen keskustelussa tukivat myös luottamuksen syntymistä.

Asiakaslähtöisen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen ylläpitäminen osoittautui merkitykselliseksi keskusteluilmapiirille koko ohjaustilanteen ajan. Palveluohjaajan luonteva kyseleminen mahdollisti elämäntilanteen kartoittamisen aroistakin asioista. Palveluohjaajat toimivat vuorovaikutustilanteissa aktiivisina kyselijöinä ja kuuntelijoina. Asiakas oli oman elämäntarinan kertoja ja asiantuntija. Aktiivista kuuntelemista palveluohjaajat

osoittivat jatkokysymyksillä sekä erilaisin ymmärryksen ilmaisin. Palveluohjaajan puheen selkeys ja ymmärrettävyys korostuivat myös ohjaustilanteissa. Luottamuksellinen ja asiakaslähtöinen vuorovaikutus mahdollisti havaintojen mukaan asiakkaan tarpeisiin vastaavan ja voimaannuttavan ohjauksen toteutumista.

Palveluohjaustilanteissa kohdattiin myös hyvin erilaisia asiakkaiden sekä läheisten tunnetiloja, joiden huomioiminen osoittautui merkittäväksi luottamuksen syntymiselle. Voimakkaita tunteita saattoi ilmetä ohjaustilanteessa asiakkaan pelätessä halutun palvelun kieltämistä, aikaisemmat huonot palvelukokemukset tai esimerkiksi parisuhteen haasteet. Luottamuksellinen ja avoin keskustelu onnistuessaan mahdollistivat asiakkaan voimaannuttamisen hänen oman hyvinvointinsa tukemisen kautta. Asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen edellyttää elämäntilanteen kartoittamista laaja-alaisesti havainnoimalla, kysymyksiin kannustamalla, kuulemalla sekä hyvinvointia tukevien asioiden kuten kodin ja läheisten huomioimisella. Asiakaslähtöinen ohjaus mahdollistaa juuri kyseisen asiakkaan tarvitseman tiedon antamisen selkeästi ja ymmärrettävästi. Tiedon ymmärrettävyyttä tulisi tarkistaa kysymällä. Juuri oikean tiedon antaminen voi mahdollistua myös selkeällä asiakkaan asettaman tavoitteen avulla. Hyväksi menetelmäksi ohjaustilanteessa tiedon keräämiselle sekä tavoitteen löytämiselle osoittautui palveluohjaajan käyttämä tulevaisuusajattelu. Tämä näkyi keskustelussa ohjaajan esittämin kysymyksiin kuten ” Miten haluaisit jouluna käydä pesulla?”. Kysymyksen asettelu käynnisti keskustelun tavoitteista, joilla joulusaunaan pääseminen mahdollistetaan.

Asiakaslähtöisen tiedon antaminen mahdollistaa asiakkaan valinnan mahdollisuuden sekä päätöksen tekemisen. Erilaisten vaihtoehtojen yhdessä ideoiminen sekä miettiminen asiakkaan toiveiden ja tarpeiden pohjalta tukee itsenäistä päätöksentekoa. Asiakkaan voimaantumista tuetaan myös turvaamalla palvelun jatkuvuutta kannustamalla uuteen yhteydenottoon selkeillä yhteystiedoilla tai tarvittaessa palveluohjaajan sopimalla uudella yhteydenotolla.

Palveluohjaajille ja asiakkaille esitetyn kyselyn tulokset osoittivat hyvin kokemusten vuorovaikutuksesta olevan hyvin yhteneväisiä. Palveluohjaustilanteiden havainnointi tuki kyselyn vastauksia sekä osoitti yksilöllisen toiminnan eroavaisuuksia työntekijäkohdaisesti palveluohjaustilanteissa. Kyselyn avulla todennettiin ohjaajan ja asiakkaan kokemuksia voimavaralähtöisen toiminnan toteutumisesta. Voimavaralähtöisellä toiminnalla ohjaustilanteessa rohkaistaan asiakasta osallistumaan erilaisin puheen keinoin. Voimavaroja osoittamalla ja vahvistamalla tuetaan asiakkaan voimaantumisen koke-

musta. Kyselyn tulosten perusteella voidaan nähdä vastausten olevan yleisesti ottaen samansuuntaisia palveluohjaajilla ja asiakkailta samassa tilanteessa. Työntekijät arvioivat omaa toimintaansa kriittisemmin.

Asiakkaista kaikki kokivat työntekijöiden olevan kohteliaita sekä ymmärtäväisiä ja että palveluohjaus toteutui luottamuksellisessa ilmapiirissä. Vain puolet asiakkaista oli täysin sitä mieltä, että työntekijä rohkaisi heitä esittämään kysymyksiä ja ideoimaan erilaisia ratkaisuja. Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kokivat olevansa kohteliaita ja ymmärtäväisiä sekä kuuntelevansa asiakasta. Puolet työntekijöistä koki olevansa täysin samaa mieltä ja puolet jokseenkin samaa mieltä luottamuksellisen ilmapiirin toteutumisesta palveluohjaustilanteessa.

Kysely rakentui kronologisesti ohjaustilanteen etenemisen mukaan ja tästä syystä kysymyksistä oli yhdistelemällä mahdollista rakentaa selkeitä kokonaisuuksia, jotka kuvasivat samaa ilmiötä. Tällä tavoin kyselyn tuloksista muodostui viisi eri asiakokonaisuutta, joita olivat hyvä keskusteluilmapiiri, yksilöllisen tiedon antaminen, asiakkaan kuuleminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen sekä arvostuksen osoittaminen. Näiden asiakokonaisuuksien tulokset on esitetty erillisessä taulukossa asiakkaiden vastausten mukaisesti sekä työntekijöiden vastausten mukaisesti prosenttiluvuin (Taulukko 3).

Taulukko 3. Asiakokonaisuuksien mukainen kooste asiakkaiden ja työntekijöiden kyselyn vastauksista

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiakkaiden kokemukset:	1	2	3	4
1. Hyvä keskusteluilmapiiri	96 %	4 %	0 %	0 %
2. Yksilöllisen tiedon antaminen	73 %	23 %	0 %	3 %
3. Asiakkaan kuuleminen	72 %	22 %	6 %	0 %
4. Itsemääräämisoikeuden tukeminen	61 %	33 %	0 %	6 %
5. Arvostuksen osoittaminen	67 %	33 %	0 %	0 %
Työntekijöiden kokemukset:	1	2	3	4
1. Hyvä keskusteluilmapiiri	50 %	42 %	8 %	0 %
2. Yksilöllisen tiedon antaminen	30 %	60 %	10 %	0 %
3. Asiakkaan kuuleminen	56 %	36 %	8 %	0 %
4. Itsemääräämisoikeuden tukeminen	11 %	89 %	0 %	0 %
5. Arvostuksen osoittaminen	83 %	13 %	4 %	0 %

Hyvä keskusteluilmapiiri koostui keskustelun aloittamisen sekä lopettamisen luonteesta, ohjaajan kohteliaasta ja ymmärtäväisestä käyttäytymisestä sekä ohjaajan ja asiakkaan luottamuksellisen ilmapiirin toteutumisen kokemuksesta. Palveluohjaajien vastausten mukaan puolet vastaajista koki olevansa täysin samaa mieltä hyvän keskusteluilmapiirin toteutumisesta. Asiakkaista 96 % oli täysin samaa mieltä hyvän keskusteluilmapiirin toteutumisesta. Eroavaisuudet tässä kokonaisuudessa muodostuivat erityisesti luottamuksellisen ilmapiirin toteutumisen väittämän vastauksista. Kaikki asiakkaat vastasivat olevansa täysin samaa mieltä väittämään: keskustelussa vallitsi luottamuksellinen ilmapiiri ja vastaavasti työntekijöistä puolet vastasi olevansa täysin ja puolet jokseenkin samaa mieltä kyseisen väittämän kanssa.

Yksilöllisen tiedon antamisen kokonaisuudessa huomioitiin kyselyssä kerätty tieto ymmärrettävän kielen käyttämisestä, asiakkaan tarvitseman tiedon antamisesta, tiedon ymmärrettävyyden tarkistamisesta, elämäntilanteen kartoittamisen yksityiskohtaisuudesta sekä rohkaisemisesta uudelleen yhteyden ottamiseen jos tulee kysyttävää. Asiakkaiden vastauksista koottuna yksilöllisen tiedon antaminen toteutui täysin 73 %:sti. Palveluohjaajien vastauksista tämä toteutui jokseenkin onnistuneesti 60 %:sti ja 30 %:sti täysin. Tässä ryhmässä palveluohjauksen sekä palvelutarpeen selvittämisen

kannalta merkittävää on asiakkaan elämäntilanteen kartoittaminen. Kyselyyn vastanneista palveluohjaajista kolmannes koki olevansa täysin samaa mieltä väittämässä: kartoitin asiakkaan elämäntilanteen yksityiskohtaisesti. Vastaavasti kolmannes vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja kolmannes jokseenkin eri mieltä. Asiakkaista kuudesta neljä oli vastannut kyseiseen väittämään olevansa täysin samaa mieltä ja yksi jokseenkin samaa mieltä. Yksi asiakas vastasi olevansa väittämässä täysin eri mieltä.

Asiakkaan kuuleminen koostui asiakkaan kysymisen mahdollistamisesta ja siihen rohkaisemisesta, asiakkaan mielipiteiden ja näkemysten kysymisestä, asiakkaan puhumisen rohkaisemisesta kysymällä sekä tunteiden ja toiveiden kertomisen mahdollistamisesta. Palveluohjaajien vastauksista koottuna asiakkaan kuuleminen toteutui jokseenkin onnistuneesti 36 %:sti ja täysin 56 %:sti. Asiakkaiden vastauksista koottuna asiakkaan kuuleminen toteutui täysin 72 %:sti. Asiakkaista yhtä lukuun ottamatta kaikki kokivat olevansa täysin samaa mieltä väittämiin, joissa palveluohjaaja kysyi mielipiteitä ja näkemyksiä sekä esitti kysymyksiä, jotka auttoivat asiakasta puhumaan. Muun muassa tällä tavoin mahdollistui asiakkaan kuuleminen tasavertaisessa dialogissa, joka on voimaannuttamisen edellytys.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen koostui asiakkaan rohkaisemisesta ideoimaan erilaisia ratkaisuja, erilaisten vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien esittämisestä sekä asiakkaan päätöksenteon auttamisesta ohjaajan tuella. Palveluohjaajien vastausten mukaan itsemääräämisoikeuden tukeminen toteutui täysin vain 11 %:sti ja jokseenkin 89 %:sti. Asiakkaat vastasivat tämän kokonaisuuden toteutuneen täysin 61 %:sti ja jokseenkin 33%:sti. Asiakkaista puolet vastasi palveluohjaajan rohkaisseen häntä ideoimaan erilaisia ratkaisuja, yksi vastaaja oli kyseisen väittämän kohdalla täysin eri mieltä. Ohjaajat itse vastasivat kaikki olevansa kyseisen väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä.

Arvostuksen osoittaminen palveluohjaustilanteissa onnistui asiakkaiden vastausten mukaaan 67%:sti täysin ja ohjaajien vastaavasti 83%sti. Tässä eroavaisuudet kokemuksissa muodostuivat erityisesti asiakkaan tuntemusten huomioimisessa sekä kuuntelemisen osoittamisessa. Arvostuksen osoittamiseen vaikuttavia kysymyksiä olivat lisäksi myötätunnon osoittamisen kokeminen sekä asiakkaan mielipiteen kunnioittaminen, jonka viisi kuudesta kyselyyn vastanneesta asiakkaasta koki onnistuneen täysin.

7.2 Voimaantumisen vahvistaminen palveluohjauksessa

Palveluohjaustilanteissa asiakkaille esitetystä kyselyssä oli asiakkaille laadittuna kaksi avointa kysymystä, joiden avulla kerättiin tietoa asiakkaiden toiveista ja odotuksista palveluohjauskäynnille sekä keinoista, joilla asiakkaan hyvinvointia ja arjessa toimimista voitaisiin ohjauksen avulla paremmin tukea. Asiakkaiden vastaukset osoittivat toiveiden sekä odotusten muodostuvan asiakkaan ja omaisten tiedon tarpeesta sekä tarpeesta saada palvelua. Odotuksiin ja toiveisiin vaikutti vastausten perusteella myös asenne, jolla vierasta työntekijää kotiin vastaanotettiin. Keskeinen tekijä palveluohjauskäynnille oli asiakkaiden vastausten perusteella tarvittavan tiedon ja palvelun saaminen.

Asiakkaiden vastausten mukaan ohjauksella voitaisiin paremmin tukea heidän hyvinvointiaan ja arjessa toimimista antamalla yksilöllistä itsenäisyyttä ja omatoimisuutta tukevaa tietoa eri vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. Palveluohjauksen tulisi asiakkaiden vastausten perusteella toteutua tutussa ja turvallisessa ympäristössä läheiset huomioiden. Tutun ja turvallisen ympäristön merkitys näkyi vastauksissa asiakkaan kirjaamana seuraavasti:

”Tuntuu turvalliselta, kun tuutte kotiin kertoo ja selvittelee asioita, ei tarte jännittää niin paljon.”

Asiakkaiden vastauksissa sekä palveluohjaustilanteiden havainnoinneissa nousi vahvasti esiin ikääntyneiden halu selviytyä arjesta ilman ulkopuolisten apua. Myös tarve saada itse päättää mitä apua ottaa ja keneltä nousi ohjaustilanteissa esiin toistuvasti. Itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukemisen merkitys nousi esiin asiakkaiden kyselyn vastauksissa seuraavasti:

”Itsenäinen selviytyminen tärkeätä, kyllä lapset auttaa jos tarviin jotain.”

”Tarvitaan tietoa siitä, mistä saa apua, kun ei itse pärjää ja on pakko pyytää.”

”Kuuntelemalla mistä on kyse. Antamalla vaihtoehtoja miten toimia. Aina ei edes itse tiedä mitä tarvii. Porrashissi tuohon portaikkoon oli ihan uusi asia.”

Asiakkaiden vastauksissa nousi esiin tarve varautumisesta tulevaan sekä yksilöllisen tiedon varmistaminen asiakasta aidosti kuulemalla ja hänen elämäntilannetta kartoittamalla.

Ensimmäisessä kehittämisryhmän tapaamisessa palveluohjaajat kuvasivat voimaannuttavan palveluohjauksen tekemisen keinoiksi kuuntelemisen, aidon kohtaamisen,

kerätyn tiedon hyödyntämisen, kuulemansa sanoittamisen, tavoitteellisen toiminnan, empatian, ajan antamisen, vastavuoroisen kommunikoinnin sekä yhdessä asioiden ratkomisen. Tiivistetyssä muodossa asian voi kuvata sanoin tasavertainen vuorovaikutus, asiantuntijuuden jakaminen sekä päätöksentekoon kannustaminen. Palveluohjaajien tuottaman tiedon perusteella voidaan todeta ikääntyvän henkilön voimaannuttavan palveluohjauksen toteutuvan asiakaslähtöisen tavoitteellisen toiminnan kautta.

Toisessa kehittämisryhmän tapaamisessa tuotettiin lisää aineistoa konkreettisista keinoista, joilla palveluohjaustilanteissa työntekijöiden kokemuksen mukaan voidaan tukea iäkkään asiakkaan voimaantumista. Teorian sekä aiemmin yhdessä tuotetun aineiston tulosten perusteella lähestyimme voimaannuttamista neljän eri kokonaisuuden kautta, joiden katsotaan olevan voimaannuttamisen onnistumisen edellytyksiä. Lähestyimme voimaannuttamisen keinoja luottamuksellisen vuorovaikutuksen, asiakkaan päätöksen tekemisen mahdollistamisen, voimavara-lähtöisyyden sekä hyvinvoinnin tukemisen näkökulmista.

Voimaannuttaminen palveluohjaustilanteessa perustuu hyvään luottamukselliseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja ohjaajan välillä. Tämän onnistumiseen vaikuttavat kehittämisryhmän tuottaman aineiston perusteella jo lähtötilanteessa asiakkaan sekä työntekijän ennakkoluulot sekä asenteet. Luottamuksen syntyminen edellyttää ohjaajalta avoimuutta sekä asiakkaan ja hänen ympäristönsä kunnioittamista. Aito kohtaaminen ja asiakkaan kuuleminen tasavertaisena kumppanina mahdollistaa asiakaslähtöisyyden toteutumisen. Työntekijän positiivisuus ja hyvien asioiden kautta lähestyminen nähtiin merkittävänä luottamuksen rakentumiselle. Palveluohjaustilanteissa on usein mukana ikääntyneen läheisiä ja heidän huomioiminen kuten myös poissa olevan lähipiirin kartoittaminen sekä huomioiminen on koettu luottamusta lisääväksi tekijäksi. Kehittämisryhmässä luottamuksen rakentumiselle tärkeiksi tekijöiksi nousivat keskustelussa työntekijöiden sanoittamana ”herkät tuntosarvet, nöyryys ja kunnioitus”.

Asiakkaan päätöksenteon mahdollistaminen palveluohjauksen keinoin edellyttää asiakkaan tarpeisiin vastaavan yksilöllisen tiedon antamista. Yksilöllinen tiedon tarve selvitetään kysymällä, kuuntelemalla ja havainnoimalla asiakasta sekä tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan läheisiä. Erilaisten vaihtoehtojen esittäminen tiedon annossa nähdään merkitykselliseksi. Tiedon antamisen kohtuullisuutta palveluohjaajat kuvasivat keskustelussa muun muassa seuraavanlaisesti:

”Selkeää puhetta, asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä, ei lyhenteitä ja meidän käyttämiä sanoja kuten ASSI, KONSTI tai VAHVA. Ei silmät ja suut täyteen tietoa.”

Päätöksenteon mahdollistamiseen vaikuttavat myös asiakkaan päätöksentekokyvyn varmistaminen. Tästä esimerkkinä esitettiin muistisairauksien huomioiminen tiedon antamisessa sekä päätöksenteossa. Asiakkaalle tulee myös antaa riittävästi aikaa päätöksen tekemiselle. Sairaudesta johtuva heikentynyt päätöksentekokyky tulee palveluohjauksessa huomioida siten, että ohjaukseen osallistuu myös asiakkaan edunvalvoja tai läheinen, joka tukee asiakasta hänen etunsa mukaisessa päätöksenteossa. Asiakkaan päätöksenteon mahdollistamisessa ja sen hyväksymisessä esiin nousivat yksilöllisyyden huomioiminen sekä hyväksyminen. Asiakkaan tekemät päätökset eivät aina ole yhteneviä ammattilaisten mielestä parhailla päätöksille. Palveluohjaajan tehtävä on antaa oikeaa ja erilaisia vaihtoehtoja sisältävää tietoa asiakkaalle, jotta hän voi tehdä juuri itselleen sopivimman päätöksen.

”Se on palveluohjaajan osaamista, että antaa tietoa niin että asiakas oivaltaa itse oman parhaansa.”

Tiedon antamisessa omaisten huomioiminen, positiivinen ja tulevaisuus suuntainen ajattelu tulee myös huomioida. Asiakkaan tavoitteisiin vastaavan tiedon antaminen ohjaa myös päätöksentekoa palveluohjaustilanteissa. Päätöksenteon mahdollistaminen toteutuu voimaannuttavassa palveluohjauksessa yksilöllisen tiedon antamisen myötä. Tiedon antamisessa tärkeä rooli asiakkaan ja ohjaajan lisäksi on läheisellä. Vaihtoehtoja tarjoamalla annetaan mahdollisuus tehdä itselle sopivia valintoja. Toisen päätöksen hyväksyminen osoittaa arvostusta hänen asiantuntijuuttaan kohtaan.

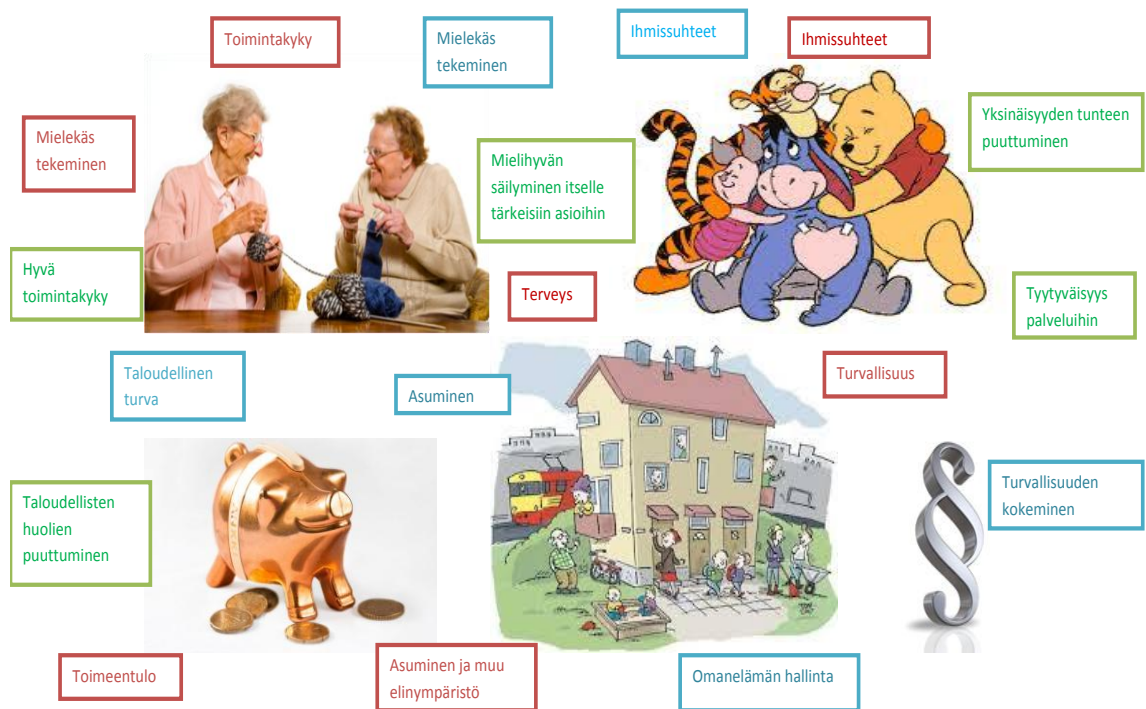
Palveluohjaajat näkevät elämäntilanteen laaja-alaisen kartoittamisen asiakkaan voimavarojen löytämisen ja vahvistamisen keinona palveluohjaustilanteessa. Palvelutarpeen laaja-alaista selvittelyä tehtäessä palveluohjaajat ovat kokeneet erinomaisena apuna keskustelun pohjana palvelumuotoilun avulla laaditun visuaalisen kuvan arjentoiminoista. Voimavarojen löytäminen edellyttää ohjaustilanteessa aktiivista kyselemistä, toimintakyvyn todentamista tekemisen ja havainnoimisen avulla, toimintakykyä mittaamalla eri menetelmin sekä läheisten tietoja huomioimalla. Voimavarojen löytäminen ja niiden vahvistaminen edellyttää ohjaajan kannustamista asiakkaan onnistumisia huomioimalla sekä sanallisesti tekemistä kehumalla. Myös tavoitteiden asettaminen ja niihin pääseminen nähdään hyvänä keinona motivoida sekä kannustaa ja samalla nostaa esiin onnistumisien kautta asiakkaan voimavaroja. Tavoitteiden tulee olla arkipäiväisiä

pieniä asioita, joita asiakkaan on mahdollista nopeastikin saavuttaa ja näin saada onnistumisen kokemuksia. Myös toivon herättäminen ja ylläpitäminen nähdään tärkeinä kannustamisen keinoina.

Hyvinvoinnin edistämisen yhteys voimaannuttavaan palveluohjaukseen nähtiin jo ensimmäisessä kehittämisryhmän tapaamisessa. Asiakkaan voimaantumisen kokemus liittyy hänen henkilökohtaisiin hyvinvoinnin tekijöihin. Keskustelun pohjana hyödynnettiin ensimmäisen tapaamisen aineiston sekä teorian ja tutkimustiedon perusteella laadittua visuaalista hyvinvointikarttaa muistin tukena (Kuva1.).

Voimaantuminen on yhteydessä hyvinvoinnin kokemiseen

Hyvinvoinnin ja elämänlaadun kokeminen iäkkäiden henkilöiden, teorian ja teidän näkemyksen mukaan



Kuva 1. Hyvinvointikartta - Hyvinvoinnin kokeminen ja voimaannuttava toiminta

Hyvinvoinnin edistämisen keinoina palveluohjaustilanteissa palveluohjaajat näkevät oikean tiedon antamisen oikeaan aikaan. Asiakkaan hyvinvointia tukee päätöksenteon mahdollistaminen valinnanvapaus mahdollistamalla sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisella. Asiakkaan kuuleminen, hänen yksilöllisen hyvinvoinnin huomioiminen sekä läheisten huomioiminen osoittavat aitoa kuulemistä sekä hyväksyntää juuri sellaisena kuin kukin on.

”Kuka meistä voi määritellä, mikä kullekin on hyväksi. Jollekin hyvinvointia tuo liikkuminen tupakalle. Annetaan asiakkaan oikeasti nauttia niistä asioista, jotka ovat hänelle tärkeitä.”

”Terve realismi. Ei yritetä löytää vanhuuden parannuskeinoa, vaan annetaan nauttia siitä mitä on.”

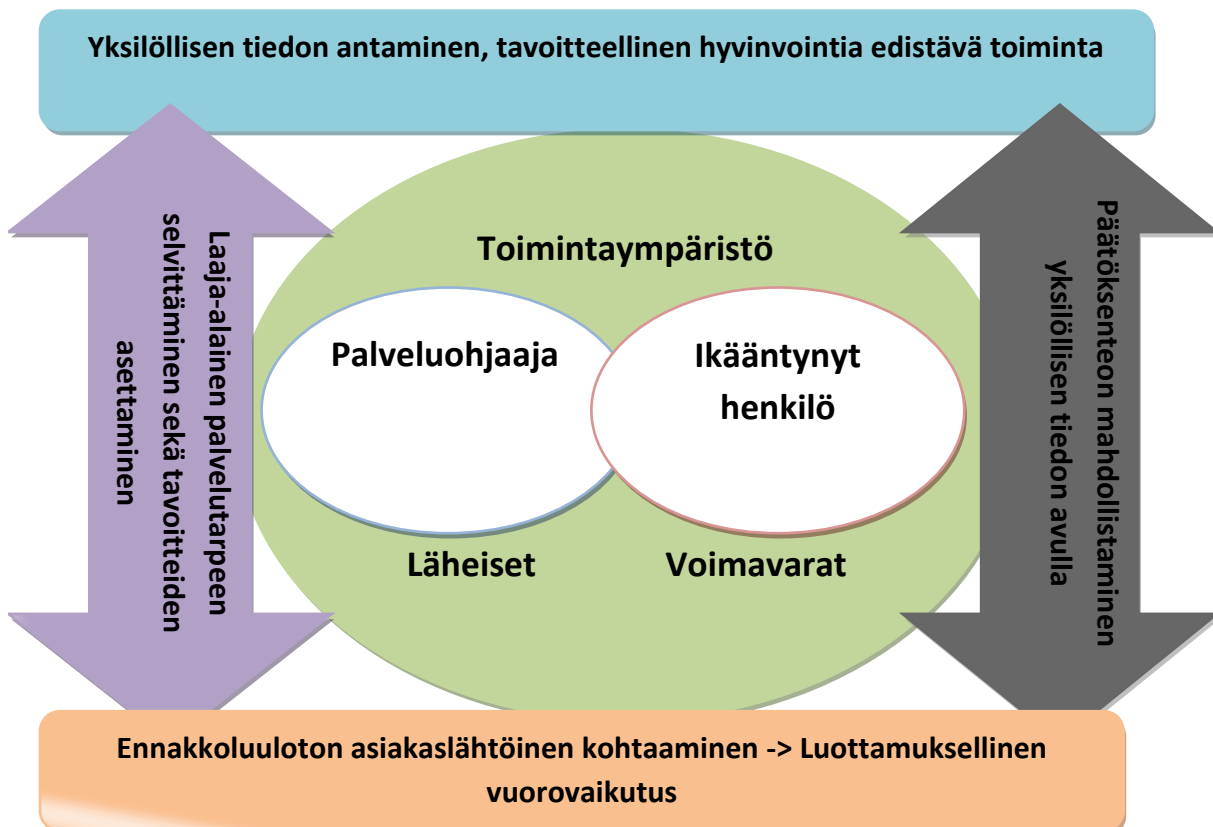
Hyvinvoinnin edistämisen pohdinta nosti esiin jälleen kohtaamisen ja erityisesti toisen kunnioittamisen. Palveluohjaustilanteeseen tulisi mennä avoimin mielin, valmiina tutustumaan, kuulemaan ja näkemään, ilman ennakoasenteita. Palveluohjaajien kokemus on, että vain tällä tavoin löydetään asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja tuetaan hänen voimaantumistaan omassa arjessa.

8 Voimaannuttava työtapa palveluohjauksessa

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää palveluohjaajien voimaannuttavan työtavan käyttöä ja siten tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Kehittämisryhmän jäsenet ovat saaneet mahdollisuuden yhteisten keskustelujen sekä tuotetun tiedon avulla syventää tietoa sekä toimintaansa voimaannuttavasta työtavasta. Kerätty tieto osoittaa, ettei voimaannuttavaan työtapaan ole mitään yksittäistä tempua, jolla sen käytäntöön vieminen voitaisiin varmistaa. Näin ollen voimaannuttavan työtavan tulee olla osa jokapäiväistä palveluohjausta ja sen edellytyksenä on yhteinen asian jatkotyöstäminen, jolla turvataan voimaannuttavan ajattelun sekä toimintatapojen lisääntyminen nyt ja tulevaisuudessa. Toiminnan jalkautumisen edellytyksenä on toistuva keskustelu ikääntyvien palveluohjausta tekevien toimijoiden kesken, siitä kuinka asiakkaiden voimaantumista tuetaan palveluohjaustilanteissa. Palveluohjaustilanteiden havainnoinnin, palveluohjaajien sekä asiakkaiden kyselyn sekä kehittämisryhmän kahden eri tapaamisen tuotoksena syntyi kuvaus voimaannuttavan palveluohjauksen käytännöstä, jossa kiteytetään kehittämistyön tulokset (Kuva 2.). Kuvauksen avulla kiteytetään yhteinen ymmärrys voimaannuttavasta palveluohjauksesta.

Voimaannuttavan palveluohjauksen kuvaus toimii pohjana toimenpide-ehdotukselle, jossa lähtökohtana on ikääntyvän hyvinvointia tukeva yhtenäinen työskentelytapa palveluohjaajilla Vantaalla Vanhus- ja vammaispalveluissa. Työskentelytavan kuvaaminen tukee uuden työntekijän perehdyttämistä sekä yhtenäisten toimintakäytänteiden luomista. Palveluohjauksen tulisikin perustua kuvauksen osoittamaan työskentelyyn, jossa

nähdään ikääntyvän toimintaympäristö sekä läheiset voimavaroina, joiden ympärille ohjaustilanne rakentuu.



Kuva 2. Voimaannuttavan palveluohjauksen kuvaus

lääkkään henkilön voimaannuttava palveluohjaus tukee hänen hyvinvoinnin kokemustaan ja edistää näin toimintakykyä sekä kotona asumisen mahdollistumista. lääkkäiden palveluohjausasiakkaiden tuottaman tiedon perusteella voidaan todeta asiakkaiden toivovan palveluohjaajilta yksilöllistä ja heidän itsenäisyyttään tukevaa tietoa asiakaslähtöisesti lähiympäristö huomioiden.

Voimaannuttava työtapa perustuu tasavertaiseen vuorovaikutukseen, jossa asiantuntijoina toimivat sekä asiakas että palveluohjaaja. Avoin ja ennakkoluuloton kohtaaminen sekä asiakkaan aito kuuleminen mahdollistavat luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntymisen. Hyvä käytös, hymy ja huumori auttavat hedelmällisen keskustelu ilmapiirin muodostumista. Arvostusta osoittamalla kuuntelemalla, myötätuntoisella käytöksellä ja asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisella sekä osoittamalla kunnioitusta asiakkaan mielipiteitä kohtaan vahvistetaan asiakkaan rohkeutta itsenäiseen päätöksentekoon.

Asiakkaan itsenäinen päätöksenteko edellyttää voimaannuttavassa palveluohjauksessa yksilöllisen tiedon antamista asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kyky ja mahdollisuudet päätöksen tekemiseen tulee huomioida tiedon antamisessa. Tiedon tulee vastata asiakkaan ja hänen läheistensä tiedontarpeeseen sekä asiakkaan asettamiin kuntoutumisen tavoitteisiin. Erilaisten ratkaisu ehdotusten yhdessä ideoiminen sekä olemassa olevien vaihtoehtojen esittäminen antavat asiakkaalle mahdollisuuden tehdä valintoja päätöksenteossa.

Asiakkaan voimaantumisen kokeminen palveluohjaustilanteessa voidaan saavuttaa myös ikääntyneen voimavarojen löytämisen ja vahvistamisen kautta. Voimavarojen löytäminen edellyttää laaja-alaista palvelutarpeen selvittämistä asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa elämäntilannetta kartoittaen ja siihen liittyvän tiedon keräämistä eri menetelmin hyödyntäen olemassa olevaa tietoa eri tietojärjestelmistä sekä läheisiltä saatua tietoa. Asiakkaan toimintakyvyn kartoittamisen avulla pystytään laatimaan asiakkaan kuntoutumiselle tavoitteita, jotka tukevat asiakkaan hyvinvointia ja edistävät kotona asumisen mahdollisuuksia toimintakyvyn mahdollisesti heikentyessä. Toimintakyvyn arvioinnilla voidaan osoittaa onnistumisia arjen toiminnoissa sekä todentaa tavoitteisiin pyrkimisen edistymistä.

Yksilöllinen palveluohjaustilanne on pääsääntöisesti asiakkaalle aina positiivinen kokemus. Häntä kuullaan ja hänelle annetaan henkilökohtaista ohjausta, jolla edistetään hänen hyvinvointiaan. Voimaannuttavan palveluohjauksen ydinajatuksena on tukea asiakkaan itsenäistä toimintakykyä sekä arjessa selviytymistä hänen itsensä tekemien ratkaisujen ja päätösten turvin. Oman elämän hallinta ja itsenäisyys tukevat voimaantumisen kokemusta. Tästä syystä voimaannuttavan palveluohjauksen tehtävänä olisikin löytää aidon kohtaamisen ja vuorovaikutuksen avulla yksilöllisiä ratkaisuja arjen selviytymisen haasteisiin sekä hyvinvoinnin kokemisen lisääntymiseen. Oikeiden ja oikea-aikaisten hyvinvointia tukevien ratkaisujen avulla mahdollistetaan ikääntyvälle itsenäinen ja omatoiminen asuminen omassa kodissa juuri hänen toivomallaan tavalla.

Palveluohjauksella annetaan tietoa, ideoidaan yhdessä erilaisia ratkaisuja sekä tarvittaessa tuetaan asiakasta tekemään valintoja sekä päätöksiä oman elämänsä tarpeen mukaisesti. Palveluohjauksella varmistetaan asetettujen tavoitteiden mukaisten keinojen löytyminen sekä niiden toteutuminen. Voimaannuttava palveluohjaus voidaan nähdä prosessina, jossa tutustumisen kautta päästään asettamaan kuntoutumiselle tavoitteet, etsimään yhdessä keinoja niihin pääsemiseksi sekä seurataan ja arvioidaan ta-

voitteiden toteutumista. Tarvittaessa keinoja ja tavoitteita tarkennetaan asiakkaan tarpeita paremmin vastaaviksi muuttuvissakin olosuhteissa. Voimaannuttavan palveluohjauksen avulla kuntoutuksen edistäminen edellyttääkin luottamuksellista suhdetta, jossa on aina mahdollisuus palata uudelleen arviointiin ja tavoitteiden asettamiseen.

Palveluohjaustilanteiden laadukkaalla kirjaamisella vahvistetaan ja tehdään näkyväksi asiakkaan tekemiä valintoja. Vantaalla palvelutarpeen selvittämiseen kirjataan nykytilanne huomioiden asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus, asiakkaan toiveet ja tarpeet hyvinvoinnin lisääntymiselle ja suunnitelma, jolla siihen pyritään. Palvelusuunnitelmaan kirjataan yhdessä palvelut ja tukitoimet, joita asiakas kuntoutumisen kokonaisuudessa tarvitsee. Palveluohjaaja koordinoi tätä palvelukokonaisuutta ja tarvittaessa käynnistää tarvittavia kunnan palveluita asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Palvelusuunnitelma perustuu palvelutarpeen selvittämisessä laadittuihin tavoitteisiin ja asiakas vahvistaa palvelusuunnitelman omalla allekirjoituksellaan.

Voimaannuttavaa palveluohjausta voidaan toteuttaa laaditun kuvauksen mukaisesti. Toiminnan toteutuminen edellyttää palveluohjaajien osaamisen kehittämistä. Palveluohjaajille tulee järjestää koulutusta, jossa kuvauksen mukaisesti kiinnitetään huomiota asiakaslähtöisen ja tavoitteellisen toiminnan edistämiseen sekä yhdenmukaisiin käytänteisiin laaja-alaisessa palvelutarpeen selvittämisessä siten, että huomioidaan asiakkaan yksilölliset hyvinvoinnin tekijät, toimintaympäristö, läheiset sekä asiakkaan voimavarat. Palveluohjaajien tulee nostaa asiakas toiminnan keskiöön ja auttaa asiakasta yksilöllistä tietoa antamalla tekemään juuri hänen hyvinvointiaan tukevia päätöksiä.

Yksilöllisen, asiakkaan tarpeen mukaisen tiedon antaminen edellyttää palveluohjaajilta laajaa verkostoyhteistyötä eri toimijoiden kanssa, jotta ohjaaja pystyy yhdessä asiakkaan kanssa etsimään erilaisia, hänen hyvinvointiaan tukevia vaihtoehtoja räätälöidysti ja oikea-aikaisesti. Yhdenmukaisten työtapojen käyttäminen edellyttää työyhteisössä tapahtuvaa arvokeskustelua. Keskustelun avulla luodaan tarkoituksen mukainen yhteinen arvoperusta asiakaslähtöiselle, voimaannuttavalle toiminnalle. Voimaannuttavan työtavan toteuttaminen palveluohjauksessa edellyttää ohjaajilta halua kehittää toimintaansa sekä osaamistaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden tunnistaminen ja arvostaminen palveluohjaajan asiantuntemuksen rinnalla, mahdollistaa voimaannuttavan palveluohjauksen kotona asuvan iäkkään henkilön hyvinvoinnin tukena.

Toimenpide ehdotuksena tämän tutkimuksellisen kehittämistyön perusteella voi sanoa olevan yhtenäisten toimintakäytänteiden luominen laaditun kuvauksen pohjalta. Palveluohjaajien osaamisen lisääminen sekä uusien työntekijöiden hyvä perehdyttäminen voimaannuttavaan palveluohjaukseen ovat perusedellytykset yhtenäisille toimintatavoille. Lisäksi tarvitaan yhtenäiset ohjeet laaja-alaisen palvelutarpeen selvittämisen tekemiselle sekä sen kirjaamiselle. Asiakkaan yksilöllisen ja tarvetta vastaavan tiedon saamisen mahdollistaa palveluohjaajien aktiivinen verkostoyhteistyö eri toimijoiden kesken ja tämän tuleekin olla osa palveluohjaajien työnkuvaa.

9 Pohdinta

Tässä luvussa on pohdittu tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia aikaisempien tutkimusten valossa. Tällä tavoin pyritään lisäämään tehdyn työn luotettavuutta sekä yleistettävyyttä. Tulosten lisäksi on pohdittu tutkimuksellista kehittämisprosessia sekä valittuja menetelmällisiä ratkaisuja. Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyyden pohdinnassa on erityishuomio kiinnitetty kehittäjän omaan rooliin sekä asiakkaan rooliin kehittäjänä. Pohdinnan lopuksi esitetään tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aikana esiin nousseita jatkokehittämistarpeita.

9.1 Tulosten tarkastelua

Voimaannuttavan työtavan kuvaaminen ikääntyneiden palveluohjaustilanteissa toteutui tutkimuksellisessa kehittämistyössä palveluohjaustilanteita havainnoimalla, asiakkaille sekä palveluohjaajille esitetyn kyselyn sekä yhteisen ymmärryksen luomisen myötä. Tehty työ osoitti voimaannuttavan työtavan palveluohjaustilanteissa olevan ennakkoluulotonta, asiakaslähtöistä hyvää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, hänen lähiympäristö sekä läheisverkosto huomioiden. Voimaannuttaminen perustuu asiakkaan omien voimavarojen vahvistamiseen tavoitteellisen toiminnan avulla. Voimaantunut asiakas on löytänyt omat voimavaransa itse, sillä voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, jota toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet voivat osaltaan tukea ja vahvistaa (Siitonen 1999:118.) Vänskän (2012) tutkimuksessa nousi esiin käsitys ohjattavien osallistamisen sekä voimaannuttavien työskentelytapojen merkityksestä ohjaustoiminnan positiivisuudelle sekä tuloksellisuudelle (Vänskä 2012: 114). Tämä tukee

voimaannuttavan palveluohjauksen merkitystä positiivisen ohjaukokemuksen mahdollistajana.

Kehittämissryhmän tuottaman aineiston tuloksena todettiin asiakaslähtöisen vuorovaikutuksen olevan edellytys luottamuksen syntymiselle. Luottamuksellinen suhde edistää asiakkaalle merkityksellisten tavoitteiden yhdessä löytämistä sekä oikeiden keinojen määrittämistä kuntoutumisen toteutumiseksi. Myös aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että ohjauskeskustelua tulisi kehittää aidon dialogisuuden suuntaan. Voimaantumista voidaan tukea hienovaraisilla ja mahdollistavilla toimenpiteillä, kuten avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvalliseen, luottamukselliseen ja tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen pyrkimisellä. Erityishuomiota tulisi ohjauksessa kiinnittää ohjattavan reflektiivisen pohdinnan käynnistämiseen sekä oman toiminnan kyseenalaistamiseen (Siitonen 1999:6; Vänskä 2009: 114.). Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksien perusteella kuuntelemalla sekä aktiivisella kysymisellä kannustetaan dialogiin, joka edistää ohjauksen onnistumista sekä luottamuksen syntymistä aidolla kiinnostuksen osoittamisella sekä asiakkaan kunnioittamisella. Pikkaraisen (2013) tutkimuksen mukaan asiakaslähtöiset kuntoutustavoitteet löydettiin kuntoutujien ja ohjaajien välisen dynaamisen ja vastavuoroisen prosessin kautta. Luottamuksellinen suhde ohjaajaan tuki myös jatkossa asiakkaan luottamuksen syntymistä muihin kuntoutusverkoston jäseniin. (Pikkarainen 2013: 178.)

Palveluohjaus on asiakkaalle prosessi (kuva 3.), joka käynnistyy usein tiedon tarpeesta, etenee luottamuksellisen vuorovaikutuksen myötä yksilöllisen tiedon antamiseen ja sen kautta yhdessä ideoitujen ratkaisujen toteuttamiseen. Asiakas on toiminnassa aktiivinen osallistuja, joka tekee valintoja ja päätöksiä palveluohjaajan antaman tiedon ja asiantuntijuuden tuella. Asiakkaan tilanteessa tulee huomioida koko hänen lähiympäristönsä kuten koti, läheiset ja asumisen ympäristö. Palveluohjaaja on asiakkaan rinnalla kulkija ja tukija, joka kannustaa itsenäiseen toimintaan voimavaralähtöisellä toiminnallaan ja tukee päätöksentekoa antamallaan tiedolla eri toimintavaihtoehtoista. Elämäntilanteen kartoittamisen myötä voidaan asettaa ikääntyvän asiakkaan kuntoutumiselle tavoitteita, joihin aktiivisesti yhdessä sovituin erilaisin toimin pyritään.



Kuva 3. Voimaannuttavan palveluohjauksen prosessi.

Voimaannuttava työtavan tulee näkyä koko palveluohjausprosessin ajan asiakaslähtöisenä ja voimavaroja tukevana toimintana. Palveluohjaaja voimaannuttaa ikääntyvää henkilöä antamalla juuri hänen yksilölliseen tilanteeseensa tietoa, jonka avulla ikääntyvä voi tehdä itselleen sopivia valintoja ja päätöksiä. Voimavarojen tunnistaminen ja niiden vahvistaminen tukee ikääntyvän itsenäisen selviytymisen kokemusta ja vahvistaa näin voimaantumisen kokemusta. Selkeillä pienillä arjen tavoitteilla tuetaan voimaantumisen kokemusta. Palveluohjaajan tehtävä on tietoa antamalla ja hyödyntämällä tukea ikääntyvää saamaan onnistumisen ja selviytymisen kokemuksia, vahvistaa itsenäistä toimintaa ja mahdollistaa päätöksen tekeminen yksilöllisen tiedon turvin. Prosessin jatkuvuutta kuvaa turvallisuuden luominen tietoisuudella, että prosessin voi aina uudelleen käynnistää tilanteen muuttuessa. Voimaannuttava työtapa luo asiakkaalle voimaantumisen kokemuksen oman selviytymisen vahvistumisen myötä tehtyjen ratkaisujen turvin. Ikääntyvä voi itse aina halutessaan uudelleen ottaa yhteyttä palveluohjaajaan tilanteen niin edellyttäessä. Voimaannuttava palveluohjaus on ikääntyvälle mahdollisuus, jota hän itse hyödyntää yksilöllisen tilanteensa mukaisesti. Yhteisesti voidaan myös sopia uudesta tapaamisesta jatkuvuuden turvaamiseksi tilanteen niin edellyttäessä.

Voimaannuttavalla palveluohjauksella pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia sekä itsenäistä arjesta selviytymistä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä selvitettiin palveluohjaajien ymmärrystä ikääntyvän henkilön hyvinvoinnista ja todettiin näkemyksen olevan hyvin yhtenevä asiaa selvittäneiden tutkimusten kanssa (Luoma- Vaara – Rö-

berg – Mukkila – Mäki 2013: 201; Vaarama – Luoma - Siljander – Meriläinen 2010: 159). Asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen ohjauksella edellyttää laaja- alaista elämäntilanteen kartoittamista voimavarat, toimintakyky, toimintaympäristö sekä arjen palveluntarpeet huomioiden. Voimaannuttamisessa merkittävää on asiakkaan oma kokemus elämäntilanteestaan. Myös Koukari (2010) totesi tutkimuksessaan kuntoutumisen tukemisen asiakkaan arjessa muodostuvan toimintakyvyn ymmärtämisen kautta, jolloin keskeistä on asiakkaan psykososiaalinen toimintaympäristö ja sen yhteys hänen omaan elämäntilanteeseensa. (Koukari 2010: 194)

Kehittämistyössä palveluohjaustilanteissa esitetyn kyselyn vastauksissa asiakkaista kaksi kolmasosaa (4/6) koki elämäntilanteensa tulleen selvitettyksi yksityiskohtaisesti. Yksi kyselyyn vastaajista vastasi olevansa väitteeseen jokseenkin samaa mieltä ja yksi täysin eri mieltä. Elämäntilanteen kartoittamisessa todettiin puutteita myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Keski-Suomen keskussairaalan POPPI- yhteistyöprojektissa tehdyssä sairaalan neuvontakeskustelujen voimavarakeskeisyys tutkimuksessa. Tuossa tutkimuksessa yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei heidän elämäntilannettaan kartoitettu yksityiskohtaisesti. Potilaista kolmasosa vastasi tutkimuksessa, ettei heidän mielipiteitään kysytty lainkaan. (Kettunen, Liimatainen, Villberg, Perko 1/2006.) Tässä kehittämistyössä viisi kuudesta vastaajasta koki mielipiteestä tulleen kuulluksi. Nämä ovat varmasti asioita joihin tulevaisuudessa tulee palveluohjaustilanteissa kiinnittää erityistä huomiota.

Havainnointitilanteissa asiakkaan voimaantuminen näkyi tyytyväisyytenä sekä sanallisesti osoitettuna onnistumisen kokemuksina ja vahvana uskona tulevaisuudessa selviytymisestä mahdollisimman itsenäisesti. Uusien ratkaisujen löytäminen oman arjen helpottamiseksi antoi voimaantumisen kokemuksen joka näkyi kasvoilta ja kehon kielestä. Vastaavasti palveluohjaustilanne, joka ei tuottanut asiakkaalle voimaantumista, näkyi havainnointitilanteissa asiakkaan tyytymättömyytenä, välinpitämättömyytenä sekä kiireenä päättää käynnissä oleva ohjaustilanne.

Ikääntyneiden asiakkaiden sekä palveluohjaajien tuottaman aineiston tulosten perusteella merkittäviksi keinoiksi tukea asiakkaan voimaantumista palveluohjauksella nousivat asiakaslähtöinen läheiset huomioiva kohtaaminen sekä yksilöllinen asiakkaan tarpeeseen vastaavan tiedon antaminen. Omaisten kantava voima kuntoutuksen tukena todettiin myös Koukarin (2010) tutkimuksessa (Koukari 2010: 195). Läheisten hu-

mioiminen ja myös heidän tiedontarpeisiinsa vastaaminen tukee asiakkaan voimaantumista.

Ikääntyneiden kuntoutujien voimaantuminen oman elämänsä aktiivisina toimijoina on tärkeää saattaa aina läheis- ja palveluverkoston tietoon. Jos tietoisuus voimaantumisesta ei ole tiedossa saattaa aktiivisuus hiipua koti- ja lähiympäristön toimintatapojen säilyessä ennallaan. (Pikkarainen 2013: 177-178.) Tästä syystä läheisverkoston osallisuus tulee huomioida palveluohjaustilanteessa. Arjen verkoston tulee yhteisesti tukea ikääntyvää hänen tavoitteisiinsa pyrkimisessä ja tämän vuoksi tietoisuuden jakaminen on erittäin tärkeää. Palveluohjaajat kertoivatkin kokevansa palveluohjaustilanteeseen omaisten ja läheisten mukaan kutsumisen hyväksi toimintatavaksi. Tämä tukee myös elämäntilanteen kokonaisvaltaista kartoittamista sekä tiedon kokoamista.

Tiedon tarve voi perustua myös tulevaisuuteen varautumiseen ja näin ennakoivan tiedon antamisen merkitys korostuu. Ikääntyvien ohjauksessa erityistä onkin juuri tietoisuus toimintakyvyn heikentymisen mahdollisuudesta ikääntymisestä johtuen. Tämä auttaa varautumaan tulevaan ja tekemään itsensä näköisiä tulevaisuuteen vaikuttavia valintoja. Koukarin (2010) tutkimuksessa todettiin kuntoutujien kyvykkyys rakentaa erilaisia tapoja ja ratkaisuja elämönhallinnan lisäämiseksi muuttuneissakin olosuhteissa. Elämönhallinnan tunne vahvistuu itsenäisen toiminnan sekä omatoimisen selviytymisen kautta. Kotiympäristö tarjoaa runsaasti erilaisia mahdollisuuksia luovuuteen ja rohkaisee ongelmanratkaisuun ja tyytyväisyyteen toimia tutussa ja turvallisessa ympäristössä itselle parhaita ratkaisuja kokeillen. (Koukari 2010: 195, 197.) Itsenäisen toiminnan tukeminen erilaisten ratkaisujen ideoimisen avulla vahvistavatkin asiakkaan voimaantumista ja näin myös hyvinvoinnin kokemusta. Koti muodostaa voimaannuttavalle palveluohjaukselle hyvän toimintaympäristön, jossa kuntoutuminen arjen aidoissa olosuhteissa mahdollistuu parhaiten.

Osaava palveluohjaus rakentuu vahvaan asiantuntijuuteen. Asiantuntijuus perustuu praktisen ja formaalisen tiedon lisäksi metakogniseen tietämykseen sekä ns. hiljaiseen tietoon. Osaaminen perustuu myös aitoon läsnäoloon, rehellisyyteen sekä asiakkaan kuulemiseen sekä hänen elämäntilanteeseensa eläytymiseen. (Vänskä 2012: 112.) Ohjausosaamisen voikin näin nähdä merkittäväksi edellytykseksi voimaannuttavan palveluohjauksen onnistumiselle. Kehittämisryhmä nosti voimaannuttavan palveluohjauksen keinoina esiin asiakaslähtöisen kohtaamisen, jossa merkityksellistä oli juuri aito läsnäolo sekä asiakkaan kuuleminen. Asiakkaan elämäntilanteen sekä tahdon kunnioit-

taminen nähtiin merkitykselliseksi voimaannuttamisen kokemuksen mahdollistajina. Yksilöllisen tiedon tarjoaminen asiantuntevasti mahdollistaa asiakkaan valintojen tekemisen ja ohjaa hänen päätöksentekoa. Palveluohjaajan tehtävänä on antaa tietoa erilaisten ratkaisujen mahdollisuuksista ja auttaa ideoimaan yhdessä asiakkaan kanssa juuri hänelle sopivia vaihtoehtoja. Tavoitteena on löytää juuri tämän asiakkaan hyvinvointia tukevia ratkaisuja. Osaamisen merkitys korostuikin palveluohjaajien kokemuksen mukaan asiakkaan kohtaamisessa sekä laadukkaan monipuolisen tiedon antamisessa.

Merkitykselliseksi keinoiksi tukea ikääntyvän voimaantumista palveluohjaustilanteessa osoittautuikin palveluohjaajien kokemuksen mukaan aitous, avoimuus sekä ennakkoluulottomuus kohdata asiakas sellaisena, kuin hän on ja hyväksyä hänen tekemänsä ratkaisut. Myönteinen tulevaisuusajattelu auttaa ohjaajaa näkemään ikääntyvän toiveita ja tarpeita juuri hänelle merkityksellisessä arjessa. Kysymällä, kuulemalla sekä aidolla läsnäololla palveluohjaaja osoittaa kunnioitusta ja hyväksyntää asiakasta kohtaan. Elämäntilanteen laaja-alaisen selvittämisen avulla mahdollistetaan voimavarojen havaitseminen ja pienillä tavoitteilla vahvistetaan arjessa kuntoutumista ja mahdollistetaan hyvä arki. Tavoitteiden sekä niihin pyrkimisen keinojen löytäminen edellyttää ikääntyvän sekä palveluohjaajan tasavertaista asiantuntijuutta, jossa molemmat tavoittelevat samaa asiaa, ikääntyvän kotona asuvan henkilön hyvinvointia. Voimaannuttava palveluohjaus on työskentelytapa, joka edistää ikääntyvän kuntoutumista hänelle merkityksellisiä tavoitteita kohti.

Kehittämistyön tuloksena syntynyt kuvaus palveluohjauksesta sekä toimenpideehdotus voimaannuttavan palveluohjauksen toteuttamiselle vastaa hyvin tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteeseen ja tarkoitukseen. Toimenpide ehdotuksen avulla edistetään voimaannuttavan palveluohjauksen juurtumista pysyväksi toimintatavaksi ikääntyvien henkilöiden palveluohjaustoiminnassa Vantaalla. Toimenpide ehdotus perustuu tämän kehittämistyön tuloksiin.

9.2 Kehittämistyönprosessin ja menetelmällisten ratkaisujen pohdinta

Kehittämistyön prosessin eteneminen ja organisointi käynnistyi tarkalla työn suunnitelmalla. Kehittämistyö oli osa Vantaan Ikäpalo- hanketta ja tämän vuoksi kehittämistyö kulki käsi kädessä hankkeen aikataulun kanssa. Kehittämiss ryhmä muodostui kehittämisestä innostuneista työntekijöistä, jotka halusivat olla mukana luomassa uudenlaista

neuvonta- ja palveluohjaustoimintaa Vantaan ikääntyneelle väestölle. Tämän näen vahvuutena kyseisen kehittämisryhmän toiminnassa. Yhteisen ajan löytäminen muodostui haasteeksi uudessa yksikössä, sillä toimintaa luotiin ja kehitettiin paljon ja tämä kehittämistyö oli vain yksi muiden kehittämiskohteiden joukossa. Yhdenmukaisten toimintatapojen luominen koettiin kehittämisryhmässä tärkeäksi ja tästä syystä aika, joka kehittämistyölle varattiin, hyödynnettiin tehokkaasti. Kehittämistyön ajoittuminen kevät kesälle pakotti viemään työtä eteenpäin, jotta loma-ajat eivät pysäytä työskentelyä.

Ensimmäisessä kehittämisryhmässä lähdettiin luomaan yhteisellä keskustelulla ymmärrystä ikääntyvän hyvinvoinnin tekijöistä sekä voimaannuttavasta palveluohjauksesta. Tapaamiseen oli valmisteltu PowerPoint esitys, joka rytmitti ajankäyttöä ja toimi teoria-tiedon esittämisen pohjana. Keskustelua lähdettiin muodostamaan ennalta mietittyjen kysymysten pohjalta. Post it -lappujen käyttö osoittautui hyväksi menetelmäksi varmistaa jokaisen osallisuutta aineiston muodostumiseen. Kirjoitettujen ajatusten merkitys korostui, sillä keskustelun nauhoittaminen estyi yhden tapaamiseen osallistujan kieltäytyessä kehittämisryhmän toimintaan osallistumisesta.

Post it lapuille kirjoitettujen ajatusten oikein ymmärrettävyyden varmistaminen onnistui hyvin kehittämisryhmätilanteessa, sillä keskustelu muotoutui kirjoitettujen ajatusten kommentoimisen kautta. Näin kirjattuja ajatuksia oli vielä mahdollista täydentää niin halutessaan. Valmiiksi mietityistä kysymyksistä yhtä jouduttiin kehittämisryhmässä tarkentamaan ja selkeyttämään, jotta vastaukset vastasivat tarkoitukseensa. Kehittämisryhmälle esitetty kysymys: Mitä sinulle merkitsee voimaannuttava palveluohjaus, oli epätarkasti muotoiltu ja herätti jatkokysymyksiä, jonka vuoksi kysymystä tarkennettiin sanallisesti muotoon: Mitä on voimaannuttava palveluohjaus. Tarkoitus ei ollut hakea merkityksiä, vaan kuvata mitä voimaannuttava palveluohjaus on palveluohjaajien näkemyksen mukaan.

Näin ollen toimintatutkimuksellinen lähestyminen sopi hyvin tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön, sillä tutkimuskysymyksiä pystyttiin täsmentämään kehittämistyön edetessä ja käytettyjä menetelmiä sekä toimintasuunnitelmaa pohdittiin ja tarkennettiin tarkoitustaan paremmin vastaavaksi halki koko kehittämisprosessin. (Anttila 2006: 441.) Tämä osoittautui tärkeäksi ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkentuessa kehittämistyön edetessä. Tarkoituksenmukaisen tuotoksen luomiseksi oli tärkeää kuvata mitä on voimaannuttava palveluohjaus, eikä miten siihen tähtäävä työtapo toteutuu. Tämä ajatus muotoutui jo ensimmäisessä kehittämisryhmässä esitettyjen kysymysten pohjalta.

Ensimmäinen kehittämisryhmän tapaaminen tuotti it lapuilla aineistoa tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimuskysymykseen: Mitä on voimaannuttava palveluohjaus? Jotta kuvaus ei perustuisi vain kehittämisryhmän kuvauksiin, oli perusteltua lähteä havainnoimaan aitoja palveluohjaustilanteita. Tilanteiden havainnointi osoitti hyvin paljon persoonallisia eroja toteuttaa voimaannuttavaa palveluohjausta. Voimaannuttavan ohjauksen onnistuminen edellyttää ohjaajalta paljon osaamista.

Kehittämistyö eteni hyvin alustavan suunnitelman mukaisesti. Aikataulun noudattamisen vaikeutena voisi todeta pilotin käynnistymisen aiheuttamat haasteet sekä pilottilaisien kesälomat, jonka vuoksi palveluohjaustilanteiden havainnointikertojen määrä jäi vähäiseksi ja kehittämisryhmän osallistujia määrä jäi toivottua pienemmäksi. Kehittämisryhmäläiset toivoivat itse tuloksia havainnoinneista sekä kyselystä mahdollisimman pian, jotta tilanne olisi vielä hyvin muistissa. Tämän vuoksi havainnointien jatkaminen pidempään tai asian käsittelyn lykkääminen kesän jälkeen ei ollut perusteltua.

Palveluohjaustilanteiden havainnoiminen toi arvokasta tietoa asiakkaiden sekä heidän läheistensä näkökulmasta voimaannuttavan palveluohjauksen kehittämiseksi. Samassa palveluohjaus tilanteessa kerätyt kyselyiden vastaukset täydensivät havaintoja osoittamalla asiakkaan sekä palveluohjaajan oman kokemuksen ohjaustilanteesta. Asiakkaat osoittautuivat halukkaiksi sekä innostuneiksi kehittäjiksi. Asiakkaiden osallistamiseen on syytä tulevaisuudessa panostaa kehittämistyössä, jotta kehittämistyö vastaa juuri heidän tarpeisiinsa. Tätä pyritään edistämään myös vanhuspalveluilla, jonka yhtenä tarkoituksena on parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa (Vanhuspalvelulaki 980/2012: 1§). Asiakkaan roolin vahvistaminen kuntoutustoiminnan suunnittelussa aktiivisena kehittäjänä nähtiin merkitykselliseksi jo 2002 julkaistussa Kuntoutuksenselonteossa (Kuntoutuksenselonteko 2002:5-6).

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on pyritty selkeästi erottamaan rooli tutkimuksellisen kehittämistyön tekijänä sekä hankeryöntekijänä. Kehittämistyön tekijänä kehittäjä on saanut olla aktiivisessa roolissa niin tukijana kuin itse kehittäjänä. Tukijan roolissa kehittäjä on kannustanut keskusteluun ja toisaalta palveluohjaustilanteissa ollut mukana havainnoivana kollegana. Kehittäjä on saanut viedä aktiivisesti kehittämisprosessia uudessa toiminnassa eteenpäin sekä analysoida aineistoa ja tuottaa saatujen tulosten perusteella tuotosta kehittämisryhmän hyväksyttäväksi. Kehittäjä on saanut lisätä pal-

veluohjaajien tietoisuutta voimaannuttavasta palveluohjauksesta sekä laajentaa omaa osaamistaan kehittämisryhmän keskustelujen sekä havainnointitilanteiden myötä.

Palveluohjaustilanteissa esitetty kysely osoittautui hyvin rakentuneeksi. Asiakkaat sekä palveluohjaajat ymmärsivät hyvin esitetyt väittämät ja pystyivät vastaamaan niihin tarkoituksen mukaisesti. Väitteiden tiiviistä asettelusta huolimatta kaikkiin kohtiin oli hyvin vastattu ja pystyin hyödyntämään koko aineiston. Kehittäjän läsnäolo kyselyn aikana mahdollisti tarvittaessa väittämien tarkentamisen, mutta tähän ei osoittautunut tarvetta. Palveluohjausasiakkaat olivat tilanteen päätteeksi usein niin uupuneita, että pysyivät kehittäjää toimimaan lukijana sekä kirjurina. Erityisesti avoimiin kysymyksiin vastaaminen osoittautui palveluohjaustilanteen päätteeksi raskaaksi. Toisaalta asiakkaat kertoivat kyselyn jo osoittavan merkityksellisiä asioita heidän voimaantumiselleen.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aikataulun tiiviys sekä sopivien asiakkaiden löytäminen palveluohjaustilanteiden havainnointiin osoittautui odotettua haasteellisemmaksi. Asiakkaan valinnassa oli erityisen tärkeää, että asiakkaalla oli kyky tehdä päätös tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisesta. Tämän vuoksi kaikki palveluohjaustilanteet, joissa asiakkaalla oli todettu tai oli syytä epäillä kognition heikentymistä, poisuljettiin kehittämistyöstä. Tämä rajasi merkittävästi palveluohjaustilanteita, joihin osallistumiselle oli tarkoituksenmukaista pyytää lupaa osallistua. Tästä syystä ohjaustilanteiden havainnointien lukumäärä jäi toivottua pienemmäksi sovitussa aikataulussa.

Havainnointien ja saatujen kyselyiden pienestä lukumäärästä huolimatta tulokset auttoivat luomaan kuvausta siitä, mitä voimaannuttava palveluohjaus on. Kyselyiden tulokset osoittivat ohjaajien ja asiakkaiden arviot samansuuntaisiksi vaikka ohjaajat arvioivat omaa toimintaansa kriittisemmin. Tämä tulos oli yhtenevä aiempaan kyselytutkimukseen, jonka kyselylomakkeen pohjalta myös tämä esitetty kysely oli laadittu. (Kettunen, Liimatainen, Villberg, Perko 1/2006.)

Ensimmäisessä kehittämisryhmässä sekä palveluohjaustilanteissa kerätyn aineistoanalysoinnin pohjalta rakentui kuvaus voimaannuttavasta palveluohjauksesta, joka on toimenpide ehdotuksen peruskivi. Toisessa kehittämisryhmän tapaamisessa päästiin kehittämään aihetta eteenpäin, syventäen ymmärrystä konkreettisia keinoja etsimällä voimaannuttavan palveluohjauksen toteutumiseksi. Toisen kehittämisryhmän aineisto oli tarkoitus koota Learnin coffee -menetelmällä mutta pienen osallistujamäärän ja kehittämisryhmän toiveen mukaisesti, päädyttiin tuottamaan aineisto laadittuihin kysymyk-

siin yhteisen keskustelun synnyttämien kirjattujen kiteytysten avulla. Tässä tapaamisessa kehittäjän roolina oli johdatella keskustelua ennalta laadittujen kysymysten mukaisesti aihealueittain sekä kirjata ryhmän tuottamaa keskustelua kysymyspapereille. Keskustelua kirjasi muistiin lisäksi hankkeen projektipäällikkö. Kirjausten oikeellisuutta tarkistettiin useaan otteeseen jo kehittämisryhmän aikana tehtyjä kirjauksia ääneen lukemalla sekä sähköpostitse pyydytyllä tarkistuksella muistiinpanojen yhteenvedon ja puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen.

Kummassakin kehittämisryhmässä oli avoin ilmapiiri, jossa kaikilla oli mahdollisuus osallistua käytyyn keskusteluun. Ensimmäisen kehittämisryhmän osallistujamäärä oli suurempi, mutta tuolloin varmistettiin kaikkien osallisuus aineiston tuottamiseen post it -lapuilla kerättyjen kirjattujen ajatusten muodossa. Keskustelussa nostettiin esiin näkökulmia monipuolisesti aitoihin palveluohjaustilanteisiin liittyen.

Tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyrittiin osallistavaan kehittämiseen, jossa tavoitteena oli, että kehittämiseen osallistuvat tarkastelevat kriittisesti omia arvooperustojaan ja oppivat kehittämisprosessin aikana. Kehittämisryhmän tapaamisessa hyödynnettiin olemassa olevaa tutkimustietoa osaamisen lisäämiseen ja toisaalta erilaisin uuden tiedon keräämisen menetelmin osallistettiin kehittäjiä aktiivisesti. Tutkivan kehittämisen toteutuksessa merkittävää on, että menetelmien valinta, aineiston kerääminen ja sen analyysi sekä tulosten esittäminen toteutetaan siten, että ne vastaavat kehittämisen tarpeeseen. (Heikkilä – Jokinen – Nurmela 2008: 109 -110.) Kehittämisryhmän tapaamisissa tuottama aineisto sekä palveluohjaustilanteissa asiakkaiden sekä palveluohjaajien tuottama aineisto vastasivat hyvin kehittämistyön tarpeisiin ja veivät kehittämistä loogisesti eteenpäin syventäen aina jo aiemmin kerättyä tietoa.

Tutkimuksellinen kehittämistyö on edennyt suunnitelmanmukaisesti täydentyen sekä tarkentuen koko prosessin ajan. Kehittämistyössä on toteutunut hyvin prosessin ensimmäinen sykli, jossa kehittämisen tarpeen sekä huolellisen suunnittelun kautta on edetty aineiston keräämiseen sekä tiedon lisääntymiseen. Suunnitelman mukaiset aineiston keruu menetelmät ovat myös mukautuneet kehittämistyön tarpeiden sekä mahdollisuuksien mukaisesti. Kehittämisryhmän tuottaman aineiston avulla on tuotettu uutta tietoa, jonka pohjalta toimenpide-ehdotus voimaannuttavan palveluohjauksen toteuttamiselle on luotu. Tämän koko tutkimuksellisen kehittämisen prosessin voi nähdä muodostavan kehittämisen ensimmäisen syklin, josta palveluohjaajat voivat edetä

aihetta syventäen sekä jalkauttaen kohti yhdenmukaisempaa voimaannuttavaa palveluohjausta.

9.3 Kehittämistyön eettiset kysymykset sekä luotettavuus

Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus on eettisesti tarkoin mietitty ja eettisyys on pyritty huomioimaan koko kehittämisprosessin ajan rehellisellä, huolellisella ja tarkalla toiminnalla, hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Kehittämistyössä on käytetty eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä.

Tutkimukselliselle kehittämistyölle on haettu tutkimuslupa Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta toimittamalla kirjallinen sekä sähköinen tutkimuslupahakemus liitteen Vantaan kaupungin kirjaamoon. Tutkimusluvan tutkimuksellisen kehittämistyön tekemiselle myönsi apulaiskaupunginjohtaja helmikuun tutkimus- ja kehittämistoiminnan koordinaatioryhmän kokouksen esityksestä. Lisäksi kehittämistyöstä on tehty sopimus Vantaan kaupungin, opiskelijan ja Metropolian välillä. Sopimukseen on kirjattuna mm. sopijaosapuolet, aikataulu, tavoitteet, erilaiset vastuut, oikeudet ja velvollisuudet.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aineiston keruuta varten laadittiin kehittämistyöhön osallistujille kirjallinen tiedote (Liite 1.) sekä allekirjoitettava suostumuslomake (Liite 2.). Kysely täytettiin nimettömänä ja näin varmistettiin tutkittavan henkilöllisyyden salassa pysyminen. Palveluohjaustilanteen jälkeen työntekijän ja asiakkaan täyttämät kyselylomakkeet sekä tilanteesta kirjatut havainnot suljettiin kuoreen myöhempää analysointia varten. Kyselyt ja havainnot liittyivät yhteen, mutta tutkimuksellisessa kehittämistyössä ei tarvittu henkilö- eikä muita tunnistetietoja. Aineiston käsittelyssä, aineiston analysoinnissa sekä tulosten raportoinnissa on noudatettu erityistä huolellisuutta. Kuoren avaamisen jälkeen jokainen lomake koodattiin aakkosin, tietojen vertailun mahdollistamiseksi. Kerättyä aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti. Lomakkeilla kerätty tietoa-aineisto säilytettiin kehittäjän kotona lukitussa kaapissa, ulkopuolisten ulottumattomissa, koko prosessin ajan. Tietoa-aineisto analysoitiin Excel-tilukkolaskentaohjelman sekä Word taulukoinnin avulla kotikoneella henkilökohtaisella salasanalla suojatulla käyttäjätulilla, jonne aineisto myös tallennettiin. Tutkimuksellisen kehittämistyön valmistuttua lomakkeet hävitetään paperisilppurilla ja tietokoneelle tallennetut tiedostot hävitetään poistamalla ne tietokoneen muistista.

Kehittämistyöhön osallistuneiden asiakkaiden tiedottamiseen on kehittämistyössä pyritty kiinnittämään erityistä huomiota. Asiakkaissa kohderyhmänä olivat palveluohjausta tarvitsevat ikääntyneet henkilöt ja heidän kohdallaan tuli erityisesti huomioida itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä korostaa, ettei osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta millään tavoin palveluohjauksen toteutumiseen tai valittavien palveluiden saamiseen. Kehittämistyöhön osallistuminen oli asiakkaalle täysin vapaaehtoista. Toisaalta osallistuminen antoi asiakkaalle mahdollisuuden olla osallisena kehittämistyössä, jonka tavoitteena on kotona asuvien ikääntyneiden henkilöiden hyvinvoinnin lisääminen.

Asiakkaille pyrittiin korostamaan, että kehittäjä on tilanteessa täysin ulkopuolinen kehittämistyötä suorittava opiskelija, joka osallistuu tilanteeseen vain tarkkailijan ja tiedonkerääjän roolissa. Havainnointitilanteissa sivullisena seuraajana täysin pysyminen osoittautui kuitenkin mahdottomaksi. Ohjaustilanteessa sovittiinkin, että havainnoijalta/kehittäjältä voi myös kysyä asioita ja tämä antoi tietoa oman osaamisensa puitteissa asiakkaan hyväksi. Omaisten osallistuminen palveluohjaukseen osoitti myös etuja ohjaajien parityöskentelystä. Palveluohjaajan keskittyessä asiakkaaseen saattoivat omaiset kysyä oman tiedontarpeensa mukaisia asioita havainnoijalta. Tämä aiheutti haastetta intensiivisen havainnoinnin toteuttamiselle. Kehittäjän rooliin vaikutti varmasti myös palveluohjaajien aikaisemmat kokemukset hankkeessa kehittäjän tekemästä työstä sekä kehittäjän aikaisempi työtehtävä hoidonjärjestelijänä.

Kehittämistyöhön osallistuva palveluohjaaja kysyi asiakkaan halukkuutta osallistua kehittämistyöhön ensikerran puhelimesta jo palveluohjauskäynnistä sovittaessa. Jos asiakas ilmoitti suullisesti halukkuutensa osallistumiseen, niin kehittäjä lähti ohjauskäynnille mukaan ja antoi paikanpäällä kasvokkain tarkemman suullisen ja kirjallisen tiedotteen kehittämistyöstä. Kehittämistyöhön osallistumishalukkuutta kysyttiin vain asiakkailta, joiden päätöksentekokyvyssä ei palveluohjaajan tiedon mukaan ole todettu heikentymistä. Osallistuvien asiakkaiden valintaan tuli kiinnittää erityistä huomiota, sillä palveluohjaus asiakkailla yleensä on elämäntilanteessa tapahtunut muutoksia, jotka saattavat olla hyvinkin vaikeita ja edellyttävät tästä syystä erityistä hienotunteisuutta (Mäkinen 2006: 112 -113). Merkityksellistä oli myös korostaa asiakkaille, että havainnoinnin ja kyselyn kohteena on palveluohjaustilanteen vuorovaikutus, ei asiakkaan henkilökohtainen tilanne ja myös havainnoijaa sitoo vaitiolovelvollisuus ja kaikki saatu tieto käsitellään luottamuksellisesti. Näin toimimalla pyrittiin varmistamaan tutkimuksellisen kehittämistoiminnan eettistä toimintaa.

Asiasta keskusteltiin aina mahdollisen osallistujan kanssa suullisesti sekä annettiin lisäksi kirjallinen tiedote. Suullisessa sekä kirjallisessa tiedotteessa kuvattiin tarkasti kehittämistyön tavoite, tarkoitus sekä kerrottiin osallistujan oikeudesta kieltäytyä kehittämistyöstä ja peruuttaa jo annettu suostumus ilman perusteluja missä tahansa kehittämistyön vaiheessa. Tiedotteessa kehittämistyöhön osallistuvalla annettiin lisäksi kirjallisesti kehittäjän ja kehittämistyön ohjaajan yhteystiedot mahdollisia kysymyksiä varten. Halutessaan osallistua kehittämistyöhön työntekijä ja asiakas allekirjoittivat suostumuslomakkeen. Kehittämisryhmäläisiltä suostumus kysyttiin ensimmäisen kehittämisryhmän tapaamisessa. Palveluohjaustilanteessa tehtävään havainnointiin ja kyselyyn suullinen suostumus pyydettiin työntekijältä sekä asiakkaalta jo ennen kotikäynnille menoa ja ennen palveluohjaustilannetta asia käytiin yhteisesti uudelleen lävitse suullisesti sekä kirjallisesti ennen suostumuslomakkeen allekirjoittamista. Havainnointia ja kyselyä ei näin ollen toteutettu ilman suullista sekä kirjallista allekirjoitettua suostumusta.

Kyselylomake pohjautui jo aiemmin Jyväskylässä voimavarakeskeisen neuvontakeskustelun tutkimisessa käytettyyn lomakkeeseen ja tämä mahdollisti näin kyselyn yhtenevien osien tuloksien vertaamisen toisiinsa ja arvioida tulosten luotettavuutta. Myös avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan vastauksia, joita voitiin peilata aikaisempiin tutkimuksiin voimaantumisen ja näin arvioida saadun tiedon luotettavuutta. Kehittämistyön luotettavuutta on pyritty lisäämään kehittämisprosessin kaikkien vaiheiden tarkalla raportoinnilla sekä aineiston analyysi näyttein (Liitteet 6-9).

Asiakkaalle annettiin mahdollisuus esittää havainnointitilanteesta sekä kyselystä heränneitä kysymyksiä kehittäjälle välittömästi palveluohjaustilanteen jälkeen sekä tarvittaessa myös myöhemmin. Palveluohjaustilanteissa keskustelua käytiinkin ja palaute sekä asiakkailta että omaisilta oli erittäin positiivista. Asiakkaat kokivat merkitykselliseksi mahdollisuutensa olla osallisena uuden toiminnan kehittämisessä ja toisaalta kertoivat myös tämän osaltaan tukevan heidän voimaantumistaan. Jälkiyhteydenottoja tilanteista ei tapahtunut.

Myös työntekijällä oli halutessaan mahdollisuus keskustella tilanteesta ja sen herättämisestä ajatuksista kehittäjän kanssa palveluohjaustilanteen jälkeen sekä tarvittaessa myöhemmin sovittuna aikana. Lähes kaikkien palveluohjaajien kanssa kävimme pienen keskustelun tilanteen herättämistä tuntemuksista ohjauksen jälkeen. Ohjaajat toivoivat

palautetta havainnoinneista kehittääkseen omaa toimintaansa. Hyvänä koettiin myös ajatusten vaihtaminen yleisesti palveluohjaustilanteesta.

Toimintatutkimuksellisella lähestymistavalla toteutetussa kehittämistyössä luotettavuutta lisää se, että henkilön omat havainnot ja kokemukset heijastetaan muiden vastaavia kokemuksia omaavien henkilöiden ja ympäristön näkemyksiin. Kehittämissyhmässä on validoitu eli tarkistettu yhdessä tuotettua kokemuseräistä tietoa. (Anttila 2006: 446.) Tämän kehittämistyön luotettavuutta voidaankin katsoa lisäävän sen, että aineistoa on kerätty eri menetelmin ja tietoa on voitu yhdessä reflektoida mahdollisimman monipuolisesti kehittämissyhmässä sekä sähköpostitse tapahtuvien henkilökohtaisten palautteiden avulla. Kehittämissyhmän tapaamisessa jo aiemmin kerättyä aineistoa on voitu vielä vapaalla avoimella keskustelulla arvioida sekä tarkentaa ja tarvittaessa korjata. Tämän lisäksi on aineistoa lähetetty sähköpostitse kahdesti kehittämissyhmälle tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi.

Eettisen periaatteen mukaisesti kehittämistyön tulosten luotettavuutta on pyritty lisäämään niiden yleistettävyyden ja paikkansa pitävyyden tarkistamisella kehittämissyhmässä ja aikaisempien tutkimusten kautta sekä julkistamalla kehittämistyö sähköisesti kaikkien kiinnostuneiden luettavaksi (Mäkinen 2006:102). Tämä kehittämistyö julkaistaan Thesius tietokannassa ja se on näin kaikkien kiinnostuneiden käytettävissä.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tietoa on tuotettu aidossa toimintaympäristössä, palveluohjaustilanteissa asiakkaan kotona eri menetelmin, kuten kyselyn sekä havainnoinnin avulla. Tuotettua tietoa palveluohjaajat ovat voineet hyödyntää omassa työssään. Tieto on muodostunut vuorovaikutuksessa kehittäjän sekä tiedontuottajan välillä ja sitä on tarkasteltu yhdessä kriittisesti. Kehittämistyöllä on pyritty tuottamaan tietoa, joka auttaa palveluohjaajia toimimaan tulevaisuudessa asiakasta paremmin huomioiden sekä tukemaan asiakkaan voimaantumista itsenäiseen ja hyvinvoivaan arkeen. (Toikko - Rantanen 2009: 42- 43.) Tästä esimerkkinä kehittämissyhmän toinen tapaus, jossa kävimme yhdessä läpi kyselyiden sekä palveluohjaustilanteiden havainnoinnin perusteella kerättyä tietoa. Tällöin palveluohjaajille mahdollistui tiedon läpikäyminen yhdessä keskustellen kriittisesti sekä arvioida tuotetun tiedon oikeellisuutta ja oikein ymmärrettävyyttä. Tämä kriittinen arviointi toteutui koko prosessin ajan ja lisää näin tämän tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuutta.

9.4 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämistarpeet

Toimenpide-ehdotusta sekä voimaannuttavan palveluohjauksen kuvausta voidaan hyödyntää tulevaisuudessa Vantaalla palveluohjaajien yhdenmukaisen voimaannuttavan palveluohjauksen toimintamallin toteutumisessa. Tärkeää toiminnan juurtumiselle sekä ylläpitämiselle on jatkuva keskustelu aiheesta sekä erityisesti uusien työntekijöiden perehdyttäminen toiminnan kuvaukseen. Kuvaus toiminnasta sekä keinot, joilla siihen pyritään antavat palveluohjaajalle arvoperustan, jolla toimintayksikössä toimitaan yhdenmukaisesti.

Toimenpide-ehdotusta on mahdollista hyödyntää laajemminkin ikääntyvien henkilöiden palveluohjaustoiminnassa. Toimenpide-ehdotuksessa yhdistyy teoria, aiemmin tutkittu tieto sekä tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä asiakkailta sekä palveluohjaajilta kerätty tieto yhdeksi kokonaisuudeksi. Kehittämisyhmältä saadun palautteen perusteella voidaan todeta toimenpide-ehdotuksen kiteyttävän hyvin kehittämissyhmän ajatuksia sekä kokemuksia voimaannuttavasta palveluohjauksesta sekä keinoista, joilla voidaan edistää asiakkaan voimaantumista palveluohjaustilanteissa. Tutkimuksellisen kehittämistyön kuvaus tekee vaikeasti esitettävästä voimaannuttavasta palveluohjauksesta hyvin konkreettisen, käytännönläheisen ja helpommin lähestyttävän toimintatavan.

Havainnointien sekä asiakkaiden kyselyjen vastausten perusteella palveluohjaustilanteissa ei riittävästi rohkaista asiakkaita ideoimaan ratkaisuja arjen haasteisiin, vaikka sen tutkimusten valossa on todettu olevan merkittävää voimaantumisen kokemiselle. Kehittämisen tarvetta osoittautui olevan myös eri vaihtoehtojen esittämisessä sekä päätöksentekoon rohkaisemisessa. Tähän asiaan on syytä paneutua tulevaisuudessa lisää Vantaan palveluohjaustoimintaa kehitettäessä. Eri vaihtoehtojen esittämisen edellytyksenä on tiedon lisääntyminen palveluohjaajilla olemassa olevista eri toimijoiden toiminnoista ja palveluista. Verkostoyhteistyön kehittäminen osana palveluohjaustoimintaa korostuu rajapintoja ylittävässä ohjauksessa.

Palveluohjaustilanteiden havainnointi osoitti myös tarpeen luoda yhdenmukaisempaa toimintatapaa palveluohjaustilanteisiin, jolla voitaisiin varmistaa asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Erityisesti asiakkaiden elämäntilanteen ja toimintakyvyn kartoittamiseen tulisi luoda selkeä toimintamalli, jolla ohjaustilanteissa tehtävä laaja-alainen palvelutarpeiden selvittäminen toteutetaan. Myös asiakkaiden kyselyn tulokset vahvistavat tarvet-

ta toimintatapojen yhdenmukaistamiselle. Voimaannuttavan palveluohjauksen toimenpide-ehdotus on vain yksi väline yhdenmukaistaa toimintaa. Se voi olla erittäin merkittävä väline, sillä kuten tutkimuksellinen kehittäminen osoitti, on asiakaslähtöisyys, hyvä tasavertainen vuorovaikutus sekä yksilöllinen tieto ikäihmisen kuntoutumisen, voimaantumisen sekä hyvinvoinnin kokemiselle tärkeitä lähtökohtia.

9.5 Loppusanat ja kiitokset

Ikäpalo-hanke ja sen myötä käynnistynyt keskitetyn neuvonnan ja palveluohjauksen pilotti loivat oivan mahdollisuuden sekä toimintaympäristön toteuttaa tätä tutkimuksellista kehittämistyötä. Aikataulussa pysymisestä sekä aktiivisesta kannustuksesta viedä kehittämistyötä eteenpäin haluan kiittää Vantaan Ikäpalo-hankkeen projektipäällikköä.

Pilotin työntekijöiden halu kehittää omaa osaamistaan, rohkeus kokeilla uutta ja altistaa itsensä kehittämiselle tyypilliseen epävarmuuteen mahdollistivat tämän tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttamisen kyseisessä ympäristössä. Tästä haluan osoittaa heille kaikille erityiskiitokset. Tämän työn perusteella voisikin todeta, että juuri tuollaista rohkeutta ja asennetta tarvitaan, jotta mahdollistetaan asiakkaan asiantuntemuksen arvostaminen sekä itsensä jatkuva kehittäminen voimaannuttavan palveluohjauksen perustana. Tämä kiitos kuuluu myös asiakkaille, joiden asiantuntemuksella pystymme kehittämään toimintaamme asiakaslähtöisemmin ja näin edistämään uudenlaisen kuntoutuksen paradigman syntymistä. Toivon tämän tutkimuksellisen kehittämistyön antavan eväitä tulevaisuudessa voimaannuttavan palveluohjauksen jatkokehittämiselle Vantaalla.

Opiskeluryhmälleni kuuluvat kiitokset tiiviistä ryhmätuesta ja kannustuksesta, joiden avulla tämän ”majakan” tavoittaminen mahdollistui. Kehittämistyötäni ohjanneille opettajille haluan myös osoittaa kiitokseni hyvästä ja rakentavasta palautteesta koko kehittämistyöprosessin ajan. Superkiitokseni haluan lopuksi esittää omalle perheelleni ja lähipiirilleni, joka mahdollisti minulle tämän oppimisen prosessin läsnäolollaan, ymmärryksellään, arjen käytännön teoilla sekä rakentavalla ilmapiirillä!

Lähteet

Absetz, Pilvikki 2010. Mistä motivaatio käyttäytymisen muutokseen? Kansanterveyspäivät. Luentomateriaali. Verkkodokumentti.< <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/794bfabf-cc30-4546-b0b4-091a7a1ee6dd>>. Luettu 4.10.2014.

Ala-Nikkola, Merja – Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, Anna (toim.): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996: Helsinki.

Angle, Susanna 2010. Ratkaisukeskeinen elämäntapojen ja painonhallinnan ohjaus. Suomen lääkärilehti 34/2010 vsk 65. S.2691-2696.

Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. 2. Painos. Hamina: Akatiimi.

Beairsto, Bruce 2000. What Does It Take To Be A Lifelong Learner? In B. Beairsto & P. Ruohotie (Eds.) *Empowering Teachers as Lifelong Learners*. University of Tampere. Research Centre for Vocational Education.

Frain, Michael – Tschopp, Molly – Bishop, Malachy 2009. Empowerment Variables as Predictors of Outcomes in Rehabilitation. *Journal of Rehabilitation*, Volume 75. No.1.

Hankesuunnitelma 2013. Ikäihmisten tavoitteellinen neuvonta- ja palveluohjaus (IKÄ-PALO) – hanke 2013 -2015 Lahden kaupunki, Hämeenlinnan kaupunki, Heinolan kaupunki, Vantaan kaupunki.

Heikkilä, Asta – Jokinen, Pirkko – Nurmela, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY

Heikkinen, Hannu L.T. - Huttunen, Rauno 2007. Toimintatutkimus tieteenä. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena (toim.). *Toiminnasta tietoon*. 2. tark.painos. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkinen Hannu L. T.- Kontinen Tiina – Häkkinen, Päivi 2007. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena (toim.). *Toiminnasta tietoon*. 2. tark.painos. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Bookwell Oy. Porvoo.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. STAKES. Helsinki.

Jyrkämä, Jyrki 2008. Vanheneva yksilö, toimijuus ja toimintatilanteet. Teoksessa Heikkinen, Eino – Rantanen, Taina (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: DUODECIM.

Järvinen, Tomi 2009. Voimaantumisen (empowerment) arvioinnin haasteita. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 11. OKKA-säätiö.< <http://www.okka-saatio.com>> Luettu 7.9.2014.

Karjalainen, Vappu 2012. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Karjalainen, Vappu – Vilkkumaa, Ilpo (toim.): Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. 7. lisäpainos. STAKES. Tampere.

KASTE 2012 -2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1.

Kettunen, Tarja – Liimatainen, Leena – Villberg, Jari – Perko, Ulla 2006. Sairaanhoidajalehti 1/2006.

<http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/ammattilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitajalehti/1_2006/muut_artikkelit/voimavarakeskeinen_neuvontakesku/> Luettu 28.11.2013.

Koukari, Marja 2010. Tavoitteena kuntoutuminen – Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.

Kuntoutusselonteko 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle.

<<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114250/kselte02.pdf>> Luettu 21.9.2014

Kuula, Arja 2001. Toimintatutkimus – Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Kuula, Arja 2006. Toimintatutkimus

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html> Luettu 26.12.2013.

Luoma, Minna-Liisa – Vaara, Mariitta – Röberg, Monica – Mukkila, Susanna – Mäki, Juhani. Gerontologisen kuntoutuksen vaikuttavuus. Teoksessa Pikkarainen, Aila – Vaara, Marjariitta – Salmelainen, Ulla (toim.): Gerontologisen kuntoutuksen toteutus, vaikuttavuus ja tiedon välittyminen. Ikääntyneiden kuntoutujien yhteistoiminnallisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.

Mattila, Heleena 2008. Voimaantumisen ydin. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto.

Miettinen, Sari – Ashorn, Ulla – Lehto, Juhani 2011. Monta erityistä vai yksi kokonainen kuntoutuspolitiikka. Yhteiskuntapolitiikka 76 (2011): 3.

Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan A B C. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Neuvottelutulos hallitusohjelmasta. 17.6.2011. Valtioneuvosto.

Näshlindh-Ylispangar, Anita 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita.

Pikkarainen, Aila 2013. IKKU-hankkeen toimintatutkimus: Gerontologisen kuntoutuksen alkutilanteen ja kehittämisprosessin kuvaus. Teoksessa Pikkarainen, Aila – Vaara, Marjariitta – Salmelainen, Ulla (toim.): Gerontologisen kuntoutuksen toteutus, vaikuttavuus ja tiedon välittyminen. Ikääntyneiden kuntoutujien yhteistoiminnallisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.

RATKES 2013. Ratkaisukeskeisyys pähkinänkuoressa. Verkkojulkaisu. <
<http://www.ratkes.fi/tietoa-ratkaisukeskeisydestae/artikkeleita/ratkaisukeskeisyys-paehkinaenkuoressa>> Luettu 6.1.2014.

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorioiden perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulu: Oulun yliopisto.

Siitonen, Juha 2004. EMPOWERMENT-AS-ENABLEMENT- Opettajat oppimisen mahdollistajina sekä ihmisarvon, voimaantumisen, luovuuden ja humanimman yhteiskunnan edistäjinä. Vastuuopettajien koulutus 6.10.2004. Luentomateriaali. .<
<http://www2.kyamk.fi/dl/Kielet/Seminaari04/Siitonen.pdf>> Luettu 14.9.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11.

Suominen, Sauli 2010. Palveluohjaaja, asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveys-työn tukena, Uudenmaan yhdistys ry.

Suominen, Sauli - Tuominen, Tarja 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011. Käsitteet. Verkkojulkaisu.
 <http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/tyokalut/neuvontapalvelut/lait/kasitteet >.
 Luettu 25.11.2013

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Päätöksenteko, talous ja palvelujärjestelmä. Palveluohjaus. Verkkojulkaisu.< <http://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/aikuissosiaalियोn-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalियो/palveluohjaus>> Luettu 4.10.2014.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuorila, Helena 2013. Potilaan voimaantuminen ei horjuta vaan tukee asiantuntijaa. Duodecim2013; 129: 666-71.

Tuusa, Matti 2005. Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktiivointi- ja työllistämispalveluissa. Licensiaattityö. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Tampereen yliopisto.

Vaarama, Marja – Luoma, Minna-Liisa – Siljander, Eero – Meriläinen, Satu 2010. 80 vuotta täyttäneiden koettu elämänlaatu. Teoksessa Vaarama, Marja, - Moisio, Pasi – Karvonen, Sakari (toim) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Vaarama, Marja – Moisio, Pasi- Karvonen, Sakari 2010. Johdanto. Teoksessa Vaarama, Marja, - Moisio, Pasi – Karvonen, Sakari (toim) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Vanhuspalvelulaki. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu Helsingissä 28.12.2012. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>>. Luettu 17.11.2013.

Vantaan kaupunki 2013. Vantaa info 2013. <http://www.vantaa.fi/fi/tietoa_vantaasta> Luettu 14.1.2014.

Vantaan tasapainotettu strategia 2011. Talousuunnitelma 2012 – 2015. Kaupunginvaltuusto 14.11.2011. Erillispainos.

Vantaa vanhenee viisaasti. Vantaan ikääntymispoliittinen ohjelma 2010- 2015. Kaupunginhallitus 10.5.2010.

Vilka Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, Hanne 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Voutilainen, Päivi 2009a. Ikääntyneiden palvelujärjestelmä. Teoksessa Voutilainen, Päivi – Tiikkainen, Pirjo (toim.) Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Voutilainen, Päivi 2009b. Toimintakyvyn ja voimavarojen arviointi. Teoksessa Voutilainen, Päivi – Tiikkainen, Pirjo (toim.) Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Vänskä, Kirsti – Laitinen-Väänänen, Sirpa – Kettunen, Tarja – Mäkelä, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus. Helsinki: Edita.

Vänskä, Kirsti 2012. Ohjauksen osaajat – miten he sen tekevät? Terveystieteen ohjaajien käsityksiä ohjausosaamisesta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 132.

Tiedote kehittämisryhmään osallistujalle

Pyydän sinua osallistumaan kehittämisryhmään, jonka tarkoituksena on kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Voimaannuttava työtapa perustuu hyvään vuorovaikutukseen ja sen tavoitteena on löytää asiakkaan omia voimavaroja ja keinoja niiden tukemiseen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Voimaannuttavan työtavan tavoitteena on myös asiakkaan osallisuuden lisääminen sekä voimaantumisen kautta hyvinvoinnin kokemuksen vahvistuminen. Asiantuntijuutesi palveluohjauksesta on arvokas ja tarvitsen sitä kehittämistyössä, jotta voin laatia toimenpide ehdotuksen siitä kuinka voimaannuttavaa työtapaa voitaisiin toteuttaa paremmin palveluohjaustilanteissa.

Kehittämistyön toteuttamiseksi kokoan 5-15 henkilön kehittäjäryhmän Ikäpalo-hankkeen pilotin palveluohjaajista. Kehittämisryhmä kokoontuu 2-3 kertaa kevään kuluessa. Tapaamiskerta kestää aina kaksi tuntia. Tapaamisiin voidaan osallistua työaikana. Aluksi orientoitutaan aiheeseen lisäämällä tietoisuutta voimaannuttavasta toiminnasta sekä pyritään luomaan yhteinen ymmärrys asiasta vapaan keskustelun avulla. Seuraavaksi pohdimme keinoja, joilla voidaan tukea ikääntyneen henkilön voimaantumista palveluohjauksessa Learning Cafe- menetelmällä, jossa työskennellään pienissä ryhmissä jakaen ajatuksia, kokemuksia sekä ideoita.

Kehittämistyö on osa minun kuntoutuksen YAMK- tutkinnon opintoja Metropolian Ammattikorkeakoulussa. Kehittämistyön suunnitelman ovat hyväksyneet yliopettaja Salla Sipari sekä yliopettaja Elisa Mäkinen. Vantaalla kehittämistyölle on myöntänyt tutkimusluvan (henkilön nimi ja päiväys).

Kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistujalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kehittämistyöryhmän tapaamiset taltioidaan ääninauhoituksin. Kaiken kerättävän tiedon käsittelen luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä voida tunnistaa lopullisesta raportista. Kehittämistyön aineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaiken taltioidun materiaalin hävitän kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus -tietokannasta ja se löytyy myös kansitettuna koulun kirjastosta.

Annan mielelläni lisätietoa kehittämistyöstä.

Aila Halonen, p. 09 83921063

Geronomi AMK, Kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija

aila.halonen@vantaa.fi

Kehittämistyön ohjaajat elisa.makinen@metropolia.fi ja salla.sipari@metropolia.fi

Tiedote palveluohjaustilanteen työntekijälle

Pyydän sinulta lupaa saada havainnoida alkavaa palveluohjaustilannetta sekä täyttämään kyselyn palveluohjaustilanteen jälkeen. Tarvitsen näitä tietoja kehittämistyöhöni, jonka tarkoituksena on kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Voimaannuttava työtapa perustuu hyvään vuorovaikutukseen ja sen tavoitteena on löytää asiakkaan omia voimavaroja ja keinoja niiden tukemiseen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Voimaannuttavan työtavan tavoitteena on myös asiakkaan osallisuuden lisääminen sekä voimaantumisen kautta hyvinvoinnin kokemuksen vahvistuminen. Asiantuntijuutesi palveluohjauksesta on arvokas ja tarvitsen sitä kehittämistyössä, jotta voin laatia toimenpide ehdotuksen siitä kuinka voimaannuttavaa työtapaa voitaisiin toteuttaa paremmin palveluohjaustilanteissa.

Palveluohjaustilannetta ja siinä toteutuvaa vuorovaikutusta havainnoimalla ja kyselyn vastausten perusteella pyrin saamaan vastausta kysymykseen, miten voimavarotukeva toiminta toteutuu ohjaustilanteissa. Kyselyn pohjana hyödynnetään mukailien voimavarakeskeisen ohjauksen arviointimittaria, jota Kettunen ym. käyttivät Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Keski-Suomen keskussairaalan ja Jyväskylän yliopiston kanssa toteuttamassa tutkimuksessa arvioidessaan hoitajien ja potilaiden välistä neuvontakeskustelua sairaalassa. Kysely perustuu väittämiin, joiden perusteella voidaan tehdä näkyväksi voimavarakeskeisen palveluohjauksen kriittisiä kohtia. Kyselyn ja havainnoinnin tuloksia hyödynnämme kehittämisryhmän tapaamisessa havainnollistamaan toteutuvan voimavarakeskeisen puhekäytännön toteutumista palveluohjaustilanteissa. Sinulla on mahdollisuus kysyä ja keskustella havainnointi tilanteesta ja kyselystä kanssani halutessasi.

Kehittämistyö on osa minun kuntoutuksen YAMK- tutkinnon opintoja Metropolian Ammattikorkeakoulussa. Kehittämistyön suunnitelman ovat hyväksyneet yliopettaja Salla Sipari sekä yliopettaja Elisa Mäkinen. Vantaalla kehittämistyölle on myöntänyt tutkimusluvan (henkilön nimi ja päiväys).

Kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kaiken kerättävän tiedon käsittelen luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä voida tunnistaa kehittämistyön missään vaiheessa. Kehittämistyön aineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaiken taltioidun materiaalin hävitän kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus - tietokannasta ja se löytyy myös kansitettuna koulun kirjastosta.

Annan mielelläni lisätietoa kehittämistyöstä.

Aila Halonen, p. 09 83921063

Geronomi AMK, Kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija

aila.halonen@vantaa.fi

Kehittämistyön ohjaajat elisa.makinen@metropolia.fi ja salla.sipari@metropolia.fi

Tiedote palveluohjaustilanteen asiakkaalle

Pyydän teiltä lupaa saada havainnoida palveluohjaustilannetta sekä täyttämään kyselyn palveluohjaustilanteen jälkeen. Tarvitsen näitä tietoja kehittämistyöhöni, jonka tarkoituksena on kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Voimaannuttava työtapa perustuu hyvään vuorovaikutukseen ja sen tavoitteena on löytää asiakkaan omia voimavaroja ja keinoja niiden tukemiseen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Voimaannuttavan työtavan tavoitteena on myös asiakkaan osallisuuden lisääminen sekä voimaantumisen kautta hyvinvoinnin kokemuksen vahvistuminen. Kokemuksenne palveluohjaustilanteesta on arvokas ja tarvitsen sitä kehittämistyössä, jotta voin laatia toimenpide ehdotuksen siitä kuinka voimaannuttavaa työtapaa voitaisiin toteuttaa paremmin palveluohjaustilanteissa.

Palveluohjaustilannetta ja siinä toteutuvaa vuorovaikutusta havainnoimalla ja kyselyn vastausten perusteella pyrin saamaan vastausta siihen miten voimavarotukeva toiminta toteutuu ohjaustilanteessa. Kysely perustuu väittämiin, joiden perusteella voidaan tehdä näkyväksi voimavarakeskeisen palveluohjauksen kriittisiä kohtia. Kyselylomakkeessa on lisäksi kaksi avointa kysymystä, joihin vastaamalla voitte kuvailla omin sanoin keinoja, joilla juuri teidän voimaantumista sekä hyvinvointia voisi tukea ohjaustilanteessa ja mitä te palveluohjaajalta ensikäynnillä odotitte ja toivoitte. Kyselyn ja havainnoinnin tuloksia hyödynnämme palveluohjaajista koostuvan kehittämissuunnitelman tapaamisessa havainnollistamaan toteutuvan voimavarakeskeisen puhekäytännön toteutumista palveluohjaustilanteissa. Osallistumisenne tai osallistumatta jättämisenne ei vaikuta saamaanne palveluun. Teillä on halutessanne mahdollisuus esittää minulle kyselyyn ja havainnointiin liittyviä kysymyksiä välittömästi palveluohjaustilanteen jälkeen.

Kehittämistyö on osa minun kuntoutuksen YAMK- tutkinnon opintoja Metropolian Ammattikorkeakoulussa. Kehittämistyön suunnitelman ovat hyväksyneet yliopettaja Salla Sipari sekä yliopettaja Elisa Mäkinen. Vantaalla kehittämistyölle on myöntänyt tutkimusluvan (henkilön nimi ja päiväys).

Kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kaiken kerättävän tiedon käsittelen luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä voida tunnistaa kehittämistyön missään vaiheessa. Kehittämistyön aineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaiken taltioidun materiaalin hävitän kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa elektronisena versiona Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus - tietokannasta ja se löytyy myös kansitettuna koulun kirjastosta.

Annan mielelläni lisätietoa kehittämistyöstä.

Aila Halonen, p. 09 83921063

Geronomi AMK, Kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija

aila.halonen@vantaa.fi

Kehittämistyön ohjaajat elisa.makinen@metropolia.fi ja salla.sipari@metropolia.fi

Suostumus kehittämissryhmään osallistumiselle

Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa kehittämistyöstä, jonka tarkoituksena on kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen kehittämistyön 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 kehittämistyön tekijälle Aila Haloselle joko suullisesti tai kirjallisesti. Kehittämistyöntekijän yhteystiedot löytyvät tämän suostumuslomakkeen alalaidasta.

Suostun osallistumaan kehittämiseen vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Aila Halonen

Geronomi AMK

Kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija

p. 09 83921063

aila.halonen@vantaa.fi

Kehittämistyön ohjaajat elisa.makinen@metropolia.fi ja salla.sipari@metropolia.fi

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

Suostumus palveluohjaus tilanteen havainnointiin ja kyselyyn osallistumiselle

Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa kehittämistyöstä, jonka tarkoituksena on kehittää vanhuspalveluiden työntekijöiden voimaannuttavan työtavan käyttöä palveluohjaustoiminnassa ja näin tukea kotona asuvan ikääntyvän henkilön hyvinvointia. 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 kehittämistyön tekijälle Aila Haloselle joko suullisesti tai kirjallisesti. Kehittämistyöntekijän yhteystiedot löytyvät tämän suostumuslomakkeen alalaidasta.

Suostun osallistumaan kehittämiseen vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Aila Halonen

Geronomi AMK

Kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija

p. 09 83921063

aila.halonen@vantaa.fi

Kehittämistyön ohjaajat elisa.makinen@metropolia.fi ja salla.sipari@metropolia.fi

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

Ympyröi sopivin vaihtoehto

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Palveluohjaajan toiminta ohjauskeskustelun alussa				
Keskustelun aloittaminen oli luontevaa	1	2	3	4
Huomioi tunteuksiani	1	2	3	4
Tarjosi kysymisen mahdollisuutta	1	2	3	4
2. Palveluohjaajan toiminta ohjauskeskustelun aikana				
Rohkaisi puhumaan	1	2	3	4
Käytti ymmärrettävää kieltä	1	2	3	4
Oli kohtelias ja ymmärtäväinen	1	2	3	4
Osoitti kuuntelevansa	1	2	3	4
Osoitti myötätuntoa	1	2	3	4
Tarjosi minulle mahdollisuuden puhua tunteistani / toiveistani	1	2	3	4
Tarjosi tarvitsemaani tietoa	1	2	3	4
Varmisti minun ymmärtäneen	1	2	3	4
Rohkaisi esittämään kysymyksiä	1	2	3	4
Kartoitti elämäntilanteeni yksityiskohtaisesti	1	2	3	4
Kysyi mielipiteitäni ja näkemyksiäni	1	2	3	4
Esitti kysymyksiä, jotka auttoivat minua puhumaan	1	2	3	4
Osoitti kunnioitusta mielipiteitäni kohtaan	1	2	3	4
Rohkaisi minua ideoimaan erilaisia ratkaisuja	1	2	3	4
Auttoi minua tekemään päätöksiä	1	2	3	4
Esitteli eri vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia	1	2	3	4

Ympyröi sopivin vaihtoehto

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
3. Palveluohjaajan toiminta keskustelun päättyessä				
Keskustelun päättäminen oli luontevaa	1	2	3	4
Kannusti ottamaan yhteyttä jos tulee kysyttävää	1	2	3	4
Keskustelussa vallitsi luottamuksellinen ilmapiiri	1	2	3	4

4. Avoimet kysymykset ikääntyneelle palveluohjausasiakkaalle

Millaisia toiveita ja odotuksia teillä oli palveluohjaajan ensikäynnille?

Millä tavoin ohjauksella voitaisiin paremmin tukea teidän hyvinvointia ja arjessa toimimista?

Kysely pohjautuu Voimavarakeskeisen ohjauksen arviointimittariin Kettunen ym. 2005. Teoksessa Onnistuuko ohjaus 2011.

Kiitos vastauksistanne!

Ympyröi sopivin vaihtoehto

Täysin samaa mieltä Jokseenkin samaa mieltä Jokseenkin eri mieltä Täysin eri mieltä

1. Palveluohjaajan toiminta ohjauskeskustelun alussa

Keskustelun aloittaminen oli luontevaa	1	2	3	4
Huomioin asiakkaan tuntemuksia	1	2	3	4
Tarjosin kysymisen mahdollisuuksia asiakkaalle	1	2	3	4

2. Palveluohjaajan toiminta ohjauskeskustelun aikana

Rohkaisin asiakasta puhumaan	1	2	3	4
Käytin ymmärrettävää kieltä	1	2	3	4
Olin kohtelias ja ymmärtäväinen	1	2	3	4
Osoitin kuuntelevani asiakasta	1	2	3	4
Osoitin myötätuntoa	1	2	3	4
Tarjosin asiakkaalle mahdollisuuden puhua hänen tunteista ja toiveista	1	2	3	4
Tarjosin asiakkaalle hänen tarvitsemaansa tietoa	1	2	3	4
Varmistin asiakkaan ymmärtäneen ohjauksen	1	2	3	4
Rohkaisin asiakasta esittämään kysymyksiä	1	2	3	4
Kartoitin asiakkaan elämäntilanteen yksityiskohtaisesti	1	2	3	4
Kysyin asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä	1	2	3	4
Esitin kysymyksiä, jotka auttoivat asiakasta puhumaan	1	2	3	4
Osoitin kunnioitusta asiakkaan mielipiteitä kohtaan	1	2	3	4
Rohkaisin asiakasta ideoimaan erilaisia ratkaisuja	1	2	3	4
Autoin asiakasta tekemään päätöksiä	1	2	3	4
Esittelin eri vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia	1	2	3	4

Ympyröi sopivin vaihtoehto

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Palveluohjaajan toiminta keskustelun päättyessä				
Keskustelun päättäminen oli luontevaa	1	2	3	4
Kannustin ottamaan yhteyttä jos tulee kysyttävää	1	2	3	4
Keskustelussa vallitsi luottamuksellinen ilmapiiri	1	2	3	4

Kysely pohjautuu Voimavarakeskeisen ohjauksen arviointimittariin Kettunen ym. 2005. Teoksessa Onnistuuko ohjaus 2011.

Kiitos vastauksistanne!

Palveluohjaustilanteen havainnointi runko**1. Ohjauksen aloittaminen, vastavuoroisuus**

Asiakkaan näkemyksen huomioiminen

Aktiiviseen vastavuoroisuuteen kannustaminen

Asiakkaan ja työntekijöiden asiantuntijuuden tasa-arvoisuus

Kannustamisen keinoja

2. Keskusteluilmapiiri

Sanallinen viestintä

Sanaton viestintä

Muuta ilmapiiriin vaikuttavaa

3. Yksilöllisen tiedon antaminen

Tiedon antamisen selkeys

Tiedon ymmärrettävyyden tarkistaminen

Vastaako tieto asiakkaan tarvetta ja toivetta

Tiedon erityispiirteitä

4. Aktiivisen ja vastavuoroisen ohjauksen toteutuminen ohjauksen aikana

Elämäntilanteen kartoittaminen

Asiakkaan voimavarojen kartoittaminen

Aktiivinen keskusteluun kannustaminen

Asiakkaan kuuleminen

Keinoja kannustaa asiakasta osallistumaan

5. Asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien toteutuminen

Asiakkaan näkemyksen ja mielipiteen huomioiminen

Hoitoratkaisujen ideointi

Eri vaihtoehtojen esittäminen

Päätöksiin osallistuminen /mahdollistaminen

Sisällön analyysi esimerkki kysymykseen: Mitä on voimaannuttava palveluohjaus?

Pelkistetty ilmaisu	alaluokka	yläluokka	
Asiakkaan voimavarojen löytämistä Asiakkaan voimavarojen tunnistaminen Voimavarojen osoittaminen "kehuminen"	Voimavarojen tunnistaminen	Voimavaralähtöinen toiminta	
Voimavarojen käyttöön kannustaminen Voimavarojen hyödyntämistä Voimavarat ja mahdollisuudet huomioiden	Voimavarojen hyödyntäminen		
Tuetaan voimavaroja Huomioidaan asiakkaan voimavaroja Kykyjen hyödyntäminen			
Asiakkaan kuuntelemista Kuulemalla oikeasti mitä kerrotaan Vastataan todellisiin asiakkaan ilmaisemiin tarpeisiin	Kuuleminen		
Osaamisen hyödyntäminen Sopivia neuvoja Tarvittavaa tietoa	Oikea tieto		Laadukas tieto
Asioiden selkiyttäminen Ymmärrys mitä on saanut	Tiedon selkeys		
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Osallisuuden lisääminen Itsemääräämisoikeus Itse päättää mitä tekee	Omista asioista päättäminen		Osallisuuden tukeminen
Ongelmien ratkominen yhdessä Haasteisiin ratkaisujen etsiminen yhdessä	Tuki päätöksen tekemisessä		
Selviytymisen kokemuksen vahvistaminen Tunne että välitetään Ohjaus saa asiakkaan hyvälle mielelle Asiakkaan oma kokemus voimaantumista ohjauksen aikana	Vahvistava kokemus ohjauksesta		
Omaisten ja asiakkaan tukeminen Koko perheen huomioon ottaminen	Läheisten huomioiminen		

Havainnoinnin analyysi esimerkki: Ohjauksen aloittaminen

	alaluokka	yläluokka	pääluokka
Pelkistetty ilmaisu Ohjauksen aloittaminen			
Asiakas itkuinen Itkuinen, jännittynyt asiakas Rohkaiseva asenne Koskettaminen	Asiakkaan tunteet ja niihin reagoimi- nen	Tunteiden ja odo- tusten huomioimi- nen	Luottamuksen luomi- nen asiakaslähtöisellä vuorovaikutuksella
Ennakko asenteet Selkeä toive palvelulle, en- nakkoasenne Halu saada jokin määrätty palvelu Asiakkaalla ennakko odotuk- sia Halu palvelulle Asiakkaan odotusten tieduste- leminen	Asiakkaan ennakko odotukset		
Kannustava Kannustaa puhumaan Kannustaa kysymäänx4 Aktiivista kyselemistä Kannustaa kertomaan tilan- teesta kyselemällä vastata ainakin siihen Arjen kartoittaminen kysy- myksin	Kysyminen ja kuuleminen	Vuorovaikutus	
Hymy x3 Katsekontakti x2 Avoimuus ja ennakkoluulot- tomuus	Luonteva koh- taaminen		
Suoraan asiaan Yleisistä asioista keskuste- leminen Kuulumisien kyseleminen	Avoin keskustelu		
Kotiympäristön huomioimi- nen Koti tuo mielihyvää	Koti ympäristönä	Hyvinvointia tukevi- en asioiden huomi- oiminen	
Pariskunta- läheisyys- tukevat toisiaan Pariskunta ja lapsi Pariskunta Lapsi paikalla Pariskunta Pariskunta	Läheisten huomi- oiminen		

Avoimien vastausten analyysi

Millaisia toiveita ja odotuksia teillä oli palveluohjaajan ensikäynnille?

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Tupatarkastusta Ei odotuksia	Asenteet	Tarvittavan tiedon ja palvelun saaminen
Omaisien huolen helpottaminen		
Tiedon halu Tietoa muistiselvittelyistä Tietoa mitä on	Tiedon tarve	
Apua kotiin arjen sujumisen helpottamiseksi Apua arjen sujumiseen	Palvelun saaminen	

Millä tavoin ohjauksella voitaisiin paremmin tukea teidän hyvinvointia ja arjessa toimimista?

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Itsenäisen selviytymisen tukeminen Pyytää apua, kun on pakko(ei pärjää itse) Kuuntelemalla mistä on kyse	Itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukeminen yksilöllisesti	Yksilöllistä itsenäisyyttä tukevaa tietoa
Antamalla eri vaihtoehtoja miten toimia		
Tietoa, mistä saa apua Antamalla tietoa ja ohjausta eri mahdollisuuksista	Tietoa eri vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista	Asiakaslähtöisesti ja lähiympäristö huomioiden
Kotiin tuotava tieto ja ohjaus luoturvallisuutta Tuttu paikka	Tutussa ympäristössä	
Ihmisläheistä itselle sopivaa ohjausta	Asiakaslähtöistä ohjausta	
Lasten apu huomioiden		

2. Kehittämisryhmän tuottaman aineiston analyysi esimerkki

Millä keinoin mahdollistat asiakkaan päätöksen tekemisen toteutumisen palveluohjaustilanteessa?

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Konkreettisia asioita, vaihtoehtoja pitää olla Työntekijä ei saa tarjota liikaa vaan antaa valinnanvapauden mutta antaa myös tiedon vaihtoehtojen vaikuttavuudesta Annetaan oikeaa asiakkaan tarpeeseen vastaavaa tietoa	Vaihtoehtojen esittäminen	Yksilöllinen tieto	Päätöksenteon mahdollistaminen yksilöllisen tiedon avulla
Kysymällä mitä haluaa Varmistetaan kysymällä ja esimerkein, että asiakas on ymmärtänyt eri vaihtoehdot	Kysymällä asiakkaan tarvitsemaa tietoa		
Kielen pitää olla selkeää ja yksinkertaista Työntekijän on varottava omaa puhetulvaa Ei liikaa tietoa (asiakkaan tarpeen ja voimavarojen mukainen määrä)	Asiakkaalle ymmärrettävää tietoa	Asiakkaan kyky ja mahdollisuudet päätöksen tekemiseen	
Haastetaan asiakas tekemään päätöksiä Asiakkaalle on annettava mahdollisuus tehdä myös meistä huonolta tuntuva päätös vaikka se aiheuttaisi muita tarpeita Ei ohjailta vaihtoehtoilla, joskus "tyhmäkin" vaihtoehto voi olla asiakkaan mielestä paras Hyväksy asiakkaan tekemä päätös	Asiakkaan päätöksenteon mahdollistaminen ja hyväksyminen		
Huomioidaan asiakkaan kyky, taito ym. tehdä päätöksiä Huomioidaan asiakkaan kyky ja kokemus tehdä päätöksiä Osaamista tarvitaan, jotta asiakas itse oivaltaa oman parhaansa	Asiakkaan päätöksentekokyvyn huomioiminen		
Annetaan aikaa valita ja harkita asiaa Aikaa keskustelulle	Riittävä aika	Resurssien ja ympäristön huomioiminen	
Perheen huomioiminen Puolison huomioiminen	Läheisten huomioiminen		
Toivoin herättäminen Positiivinen asenne	Tulevaisuus ajattelu		

