



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Outi Hellsten ja Juha Pörsti

## Sateenkaariseniorit ovat tervetulleita tänne!

Sateenkaarisertifiointikoulutuksen merkitys palvelukeskuksen henkilökunnan ammatilliseen osaamiseen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi AMK

Vanhustyön tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

27.4.2020

Tekijät Otsikko	Outi Hellsten ja Juha Pörsti Sateenkaariseniorit ovat tervetulleita tänne! Sateenkaarisertifiointikoulutuksen merkitys palvelukeskuksen henkilökunnan ammatilliseen osaamiseen
Sivumäärä Aika	32 sivua + 3 liitettä Huhtikuu 2020
Tutkinto	Geronomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Vanhustyön tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t)	Lehtori, Elisa Pennanen
<p>Opinnäytetyön yhteiskumppani Seta ry pilotoi pääkaupunkiseudulla kahdessa palvelukeskuksessa sateenkaarisertifiointikoulutuksen. Sen tavoitteena on edistää sateenkaarisenioreiden yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttäjinä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten sertifiointikoulutus on muuttanut palvelukeskuksen työntekijöiden ymmärrystä ja tapaa kohdata sateenkaarisenioreita. Tavoitteena oli kerätä tietoa koulutuksen merkityksestä työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen.</p> <p>Tutkimuskysymys opinnäytetyössä oli: millaisia kokemuksia palvelukeskuksen henkilöstöllä on sertifiointikoulutuksen merkityksestä heidän ammatilliseen osaamiseensa sateenkaarisenioreista? Opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Yhteensä haastateltiin neljää sertifiointikoulutukseen osallistunutta työntekijää. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua yksilöhaastattelua. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla. Pääteemoiksi nousivat ammatillinen ymmärrys, hyväksyvän ilmapiirin luominen, kohtaaminen ja asenteet.</p> <p>Tulosten perusteella haastateltavilla ei ollut lainkaan tai vain vähäistä aiempaa ammatillista koulutusta ja tietoa sateenkaarisenioreista. Sertifiointikoulutus ei tarjonnut merkittävästi uutta tietoa, mutta se antoi heille ammatillista lisävarmuutta. Kokemusasiantuntijoiden kuuleminen koettiin teoreettista osuutta merkityksellisemmäksi. Palvelukeskuksien tavoitteena on luoda heille turvallinen ja hyväksyvä ympäristö. Sateenkaarisenioreiden tarpeiden ei koettu merkittävästi poikkeavan muiden senioreiden tarpeista. Henkilökunnan keskuudessa ei juurikaan ilmennyt ennakkoluuloja sateenkaarisenioreita kohtaan.</p> <p>Henkilökunnalla on halu oppia uutta ja lisätä ymmärrystään sateenkaarisenioreista. Heidän itseluottamuksensa omaan ammatilliseen osaamiseen kasvoi sertifiointikoulutuksessa, ja he saivat hyödyllisiä työkaluja käytännön työhön. Tätä opinnäytetyötä täydentävä aihe olisi sateenkaarisenioreiden haastatteleminen ja heidän oman näkemyksensä kuuleminen siitä, kuinka he ovat kokeneet tullessa kohdatuksi palvelutaloissa. Opinnäytetyön tuloksia Seta voi hyödyntää kehittäessään sertifiointikoulutusta.</p>	
Avainsanat	sateenkaariseniorei, sertifiointikoulutus, ammatillinen kohtaaminen

Authors Title	Outi Hellsten, Juha Pörsti  Rainbow Seniors are Most Welcome Here! The Impact of Professional Training for Staff Dealing with Rainbow Seniors
Number of Pages Date	32 pages + 3 appendices April 2020
Degree	Bachelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Instructor	Elisa Pennanen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to examine how certified training has changed the understanding and treatment of rainbow seniors in service centres and to gather data on how the training for the staff manifests in their professional practice. LGBTI Rights in Finland - Seta, the co-author to the study, ran a pilot training in the greater Helsinki area in two separate elderly service centres. The aim of the pilot was to promote and consolidate the rainbow seniors' equality and cohesion in the use and access of social welfare and health care.</p> <p>Four interviews were conducted with certified members of staff that took part in the study. Data collection was achieved by using semi-structured interviews and the results were analyzed according to their themes. The research question is "What is the experience of certified training on staff in elderly service centres in their practise and expertise when dealing with rainbow seniors". The study used quantitative method to examine the findings. The most important themes of the study were professional knowledge, creating a tolerant accepting atmosphere, tolerant meetings and attitudes.</p> <p>According to the results, the study revealed that the interviewed staff had very little or no training nor prior knowledge of rainbow seniors. Certified training did not necessarily offer any significant new knowledge, however they felt that the knowledge from theory and training would be more meaningful and give more confidence to them, when dealing with the target group of rainbow seniors. The interviewees felt that the needs of rainbow seniors hardly differed from the needs of other senior groups and that there was no prejudice against them.</p> <p>Based on results, the staff were willing to further their understanding and knowledge about rainbow seniors. Their confidence in their own professional skills and practice grew as a result of achieving certified qualifications and they felt better equipped to do their job. This study could be further expanded by interviewing a group of rainbow seniors to gather their views and experiences in elderly service centers. The results of the study can be utilized by LGBTI Rights in Finland - Seta in their development for certified training in the subject matter.</p>	
Keywords	rainbow senior, certified training, tolerant meeting

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sateenkaariseniorit	3
2.1	Sukupuolen moninaisuus ja seksuaalinen suuntautuminen	3
2.2	Sateenkaarisenioreiden tarpeet vanhuspalveluissa	4
3	Sateenkaarisertifiointikoulutus	6
3.1	Sateenkaarisertifiointikoulutuksen tarve vanhuspalveluissa	6
3.2	Setan sateenkaarisertifiointikoulutus	7
4	Ammatillinen kohtaaminen ja vuorovaikutus	9
4.1	Identiteetin ilmaisun haasteita	9
4.2	Ammatillisen kohtaamisen haasteita	10
4.3	Vuorovaikutuksen merkitys onnistuneessa kohtaamisessa	11
5	Koulutuksen merkitys vanhustyössä	13
6	Opinnäytetyön aihe ja toteutustapa	16
6.1	Aineiston keräämisen menetelmät	16
6.2	Aineiston analyysi	18
7	Tulokset	20
7.1	Ammatillinen ymmärrys	20
7.2	Hyväksyvän ilmapiirin luominen	22
7.3	Kohtaaminen	23
7.4	Asenteet	24
8	Johtopäätökset	26
9	Pohdinta	30

### Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Suostumuslomake

## 1 Johdanto

Suurten ikäluokkien ikääntyessä kasvaa sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien osuus määrällisesti myös senioriväestössä. Samalla se tarkoittaa palveluntarpeiden kasvua, joten vanhustyöntekijöiltä vaaditaan erityisosaamista. Palveluiden laatu saattaa vaihdella johtuen ammattilaisten osin puutteellisesta kohtaamisen taidosta, sillä kouluksissa harvoin annetaan valmiuksia kohdata seksuaalista moninaisuutta (Lehtonen 2006: 57).

Ikääntyneille suunnatuissa palveluissa ei välttämättä aina osata tunnistaa vähemmistöjä ja ottaa huomioon heidän tarpeitaan. Vähemmistöön kuulumisen saattaa aiheuttaa näkymättömyyden tunnetta ja kaapittumista eli tilanteen, jossa ihminen ei kykene vapaasti ilmaisemaan omaa seksuaalisuuttaan. Asioiden salaaminen voi vaikeuttaa avun hakeamista ja saamista, eikä se luo hyvää perustaa luottamuksellisen asiakassuhteen luomiselle. Ammattilaisten ymmärryksen puutteen ja syrjivän asenteen vuoksi osa vähemmistöjen edustajista ei välttämättä käytä palveluita ollenkaan. (Valtonen & Hakola 2014: 17–18; Lehtonen 2006: 57–58.)

Hyvän vanhenemisen kokemukseen vaikuttavat positiivinen identiteetti, sosioekonomiset resurssit sekä yhteiskunnan sosiaalinen tuki. Olennaista on myös se, millaisena palveluiden käyttö koetaan, sillä jos niiden käyttämiseen liittyy kielteisiä kokemuksia, vaikeuttaa se myös yhteiskuntaan sopeutumista. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistön erilaisten tarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen palveluita käytettäessä puolestaan vahvistaa identiteettiä ja itsetuntoa. (Kontula 2016: 362.)

Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen moninaisuudesta puhuttaessa käytämme tässä opinnäytetyössä kattavaa, kaikenikäiset sisältävää käsitettä sateenkaari-ihminen. Silloin kun kyse on ikääntyneestä, 65-vuotiaasta ja sitä vanhemmasta henkilöstä, käytämme tarkentavaa sateenkaariseniori-käsitettä.

Seta ry pilotoi kahdessa pääkaupunkiseudun palvelukeskuksessa syksyllä 2018 sateenkaarisertifiointikoulutuksen, joihin osallistui yhteensä 30 vanhustyöntekijää eri ammattiryhmistä. Sertifiointikoulutuksen pyrkimyksenä on edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistön yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa parantamalla palveluiden laatua sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lisäämällä henkilökunnan ymmärrystä sukupuolen ja seksuaalisen

suuntautumisen moninaisuudesta, voidaan edistää tähän tavoitteeseen pääsyä. (Seta n.d.) Koulutuksen kautta saatu ajantasainen tieto sateenkaarisenioreista vahvistaa vanhuspalveluissa työtä tekevien ammatillista osaamista lisäten uskallusta ottaa asioita puheeksi ja kohdata asiakkaat yhdenvertaisesti heidän seksuaalisesta suuntautumisestaan riippumatta.

Opinnäytetyössämme tarkoituksena oli haastatteluiden avulla kerätä tietoa siitä, miten sateenkaariserfiointikoulutus on muuttanut palvelukeskuksen työntekijöiden ymmärrystä ja tapaa kohdata sateenkaarisenioreita. Tavoitteenamme oli kerätä tietoa sateenkaariserfiointikoulutuksen merkityksestä työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen. Tulosten perusteella saimme tietoa, millaisia kokemuksia osallistujilla on koulutuksen tarpeellisuudesta sekä sateenkaarisenioreiden kohtaamisista.

Saatuja tuloksia Seta voi hyödyntää kehittäessään serfiointikoulutusta niin, että se tarjoaisi ammattilaisille kaiken tarpeellisen tiedon sateenkaarisenioreiden kohtaamisissa. Onnistuneessa kohtaamisessa sateenkaariseniori tuntee olevansa tervetullut palvelunkäyttäjänä. On tärkeätä, että sateenkaariserfiointikoulutusta laajennettaisiin koko Suomen alueelle vastaamaan eri alueiden ja palveluntarjoajien tarpeita. Sateenkaariseniorit tunnistettaisiin ja tunnustettaisiin paremmin ikäihmisille suunnattujen palveluiden käyttäjinä asuinseudusta huolimatta.

Opinnäytetyö on tehty laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen. Haastattelimme neljää sateenkaariserfiointikoulutukseen osallistunutta ammattilaista. Aineiston analysoimme teemoittelemalla. Keskiössä ovat ammatillinen ymmärrys, hyväksyvän ilmapiirin luominen, kohtaaminen ja asenteet sekä koulutuksen merkitys sukupuolisen moninaisuuden ymmärtämiseen.

## 2 Sateenkaariseniorit

Tämän päivän sateenkaariseniorit ovat eläneet aikana, jolloin homoseksuaalisuus on lain mukaan ollut rikos ja se on luokiteltu sairaudeksi (Kolistaja 2013: 3). Lainsäädännöllä halutaan turvata kaikkien ihmisten tasa-arvoinen kohtelu ja luoda sellaiset puitteet, että palveluita on mahdollista saada ja käyttää omien tarpeidensa mukaisesti (Mönkkönen 2018: 40). Tasa-arvo on turvattu Suomen laissa, eikä ketään saa syrjiä sen perusteella, miten ihminen ilmaisee oman koetun sukupuolen (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 2014/1329 §1). Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa kaikilla tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluita, ja yhdenvertaisuuslain hengen mukaisesti ihmiset ovat samanarvoisia, iästä, alkuperästä, uskonnosta, perhesuhteista, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä riippumatta. Syrjintä on kiellettyä, kohdistui se sitten henkilöä itseään tai toista ihmistä koskevaan tosiasiaan tai olettamukseen. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.)

### 2.1 Sukupuolen moninaisuus ja seksuaalinen suuntautuminen

Sukupuolen moninaisuudella viitataan siihen, että sukupuolen ilmenemismuodot ovat moninaisemmat kuin mies tai nainen. Se voi olla jotain siltä väliltä, joillakin ei määriteltyä sukupuolta ole lainkaan. Käsite sisältää sekä sukupuolivähemmistöt että sukupuolienemmistöt. Sukupuolivähemmistöllä tarkoitetaan ihmisiä, joiden sukupuoli-identiteetti ja sukupuolinen itseilmaisu on ristiriidassa oman sukupuolen kanssa. Suomessa on juridisesti kaksi sukupuolta, mutta joissakin maissa on hyväksytty lisäksi kolmas sukupuoli. (Bildjuschkin & Ruuhilahti 2010: 137; Sukupuolen moninaisuus n.d.)

Seksuaalista suuntautumista voidaan määritellä tunteiden kohteen ja oman sukupuolen perusteella. Se ei ole ihmisen oma valinta eikä siten tahdonalainen asia. Seksuaalinen suuntautuminen voi olla monikerroksellista ja vaihdella elämän aikana. Ihminen voi käyttää heteroseksuaalisesti, mutta samaan aikaan hänellä voi olla myös homoseksuaalisia tunteita. (Bildjuschkin & Ruuhilahti 2010: 137.) On kuitenkin mahdollista, että ihmisellä saattaa olla eroottisia tuntemuksia omaan sukupuoleensa, mutta he eivät samaista itseään vähemmistöihin. (Wickman 2011: 85– 86.)

Seksuaalisen suuntautumisen määrittelyn perustana on sekä oma että tunteiden kohteen sukupuoli. Heteroseksuaali on kiinnostunut vain vastakkaisesta sukupuolesta, kun

taas homoseksuaali ihminen kohdistaa eroottisia ja/tai rakkauden tunteita samaa sukupuolta olevaan henkilöön. Biseksuaali voi puolestaan tuntea vetovoimaa molempia sukupuolia tai muita sukupuolia kohtaan ja se voi olla rinnakkaista tai kausittaista elämän eri vaiheissa. Panseksuaalinen ihminen tuntee vetoa kaikkia sukupuolia olevia ihmisiä kohtaan. Hän ihastuu ihmiseen eikä kiinnostuksen kohteen sukupuolella ole merkitystä. Uutena terminä on tullut queer, jolle ei ole suoraa suomennosta. Queer on henkilö, joka kyseenalaistaa normeja eikä välttämättä paljasta omaa identiteettiään, sillä hän ei halua määrittellä seksuaalista suuntautumistaan koskemaan tiettyä sukupuolta. (Sateenkaari-tieto n.d.)

Heteronormatiivisuus ajattelumallin mukaan kaikki ihmiset ovat heteroseksuaaleja naisia tai miehiä. Heteronormi ohjaa ajattelemaan, että heterous on parempaa, luonnollisempaa ja toivotumpaa kuin seksuaalivähemmistöön kuulumisen. Heteronormatiivinen ajattelu rajaa mahdollisuuksia ilmaista itseään, esimerkiksi tytöiltä odotetaan tietynlaista käyttäytymistä tai ihastumista kuin pojilta ja erilainen käyttäytyminen nähdään poikkeavana. Normeja voidaan kuitenkin muuttaa ja purkaa, kun ymmärretään niiden rajoittavan turhaan elämää. (Bildjuschkin & Ruuhilahti 2010: 137; Seksuaalinen suuntautuminen n.d.)

## 2.2 Sateenkaarisenioreiden tarpeet vanhuspalveluissa

Kulttuurilliset ja sosiaaliset erot eri maiden välillä voivat vaikuttaa seksuaalivähemmistöjen näkyvyyteen, asemaan ja poliittiseen painoarvoon. Homoseksuaalisuutta koskevan lainsäädännön kehityksen eroavaisuus ja homoseksuaalisuuden poistaminen rikoslaista eri vuosikymmeninä eri maissa voi olla taustalla eroavaisuuksiin. Vaikka ulkomailta saadut tutkimustulokset eivät välttämättä vastaa täysin Suomen tilannetta, niin Suomessa tehdyt tutkimustulokset ovat kuitenkin samoilla linjoilla ulkomailta tehtyjen tutkimuksien kanssa. (Wickman 2010: 41, 45.)

Outi Tjurinin (2014) opinnäytetyö tuotti tietoa Yhdenvertainen vanhuus -hanketta varten ikääntyneiden sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen elämäkulusta sekä toiveista ja tarpeista. Tulosten mukaan sateenkaarisenioreiden vanhuspalveluita koskevat toiveet liittyivät henkilökunnan tiedon lisäämiseen, heidän kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoihinsa sekä kykyyn tukea asiakkaiden identiteettiä. (Tjurin 2014: 6, 46.) Samansuuntaisiin tuloksiin päätyi myös Jenni Jalava haastatellessaan opinnäytetyötään varten 103 sateenkaarisenioreihin kuuluvaa yli 50-vuotiasta henkilöä. Helsinki Pride -tapahtumassa tehdyn

kyselytutkimuksen tulosten perusteella 82.5 % vastanneista koki erittäin tärkeäksi sen, että ikäihmisten parissa työskentelevä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstö saisi lisätietoa sukupuolen moninaisuudesta sekä koulutusta kohdata sateenkaarisenioreita. Vastanneista 1 % oli sitä mieltä, että terveydenhuollossa työskentelevien tiedot sateenkaari-ihmisistä ovat hyvät ja vajaa 5 % uskoi heillä olevan riittävästi ymmärrystä sateenkaarisenioreiden tarpeista. Palveluita oli vastaajista jättänyt käyttämättä noin 30 % aiemmista ikävistä kokemuksista johtuen. (Jalava 2013: 31, 34–35.)

Ulkomaiset tutkimukset tukevat Suomen tuloksia, sillä Irlannissa vuonna 2011 tehdyssä GLENin (Gay and Lesbian Equality Network) tutkielmassa tuli ilmi, että lähes neljännes vastanneista sateenkaari-ihmisistä koki saaneensa huonoa kohtelua palveluissa ja heistä noin 40 % heistä arvioi sen johtuneen heidän seksuaalisesta suuntautumisestaan. Vastaajista 22 % ei ole kertonut suuntautumisestaan ammattilaisille pelätessään syrjintää. (GLEN 2011: 20.) Amerikkalaisen Foglia ja Fredriksen-Goldsenin (2014) tutkimuksen mukaan 82 % vastanneista sateenkaari-ihmisistä on kokenut syrjintää jossain elämänsä vaiheessa. Huonot kokemukset ovat vaikuttaneet merkittävästi myös heidän yleiseen terveyteensä ja vastaajista 15 % kertoi olevansa pelokkaita käyttämään terveyspalveluita. (Foglia & Fredriksen-Goldsen 2014: 41.)

Hughesin (2009) mukaan Australiassa tehdyssä QAHC-jatkotutkimuksessa selvitettiin mitkä ovat ikääntymiseen ja palveluiden saatavuuteen liittyviä huolen aiheita. Saatujen tulosten perusteella ikääntyvien sateenkaarisenioreiden suurimpia pelkoja ovat terveyden ja toimintakyvyn yleinen heikentyminen sekä itsenäisen päätöksenteon menettäminen. Terveydenhuollonpalveluissa eniten huolestutti se, ettei heidän erityistarpeitaan ymmärretä sekä henkilökunnan ennakkoluulot ja syrjivä asenne. (Hughes 2009: 191–193.) Näitä johtopäätöksiä tukee myös Isossa-Britanniassa 2011 toteutettu Stonewall tutkimus, jonka tulokset olivat yhteneviä QAHC-tutkimuksen kanssa. Sen mukaan yksi kuudesta sateenkaari-ihmisestä ei luottanut terveydenhuollon tietämykseen heidän tarpeistaan ja noin 20 % vastanneista tunsu olonsa epämukavaksi, jos he joutuvat kertomaan suuntautumisestaan. Tutkimuksen mukaan on todennäköisempää, että he kääntyvät apua tarvitessaan ystävän kuin terveydenhuollon puoleen. (Guasp 2011: 3.)

### 3 Sateenkaarisertifiointikoulutus

Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt mielletään usein yhdeksi kokonaisuudeksi, sen sijaan että ymmärrettäisiin, että heillä kaikilla on omat yksilölliset tarpeensa. Ne ovat usein samanlaisia kuin muillakin vanhenevilla ihmisillä, eivätkä ne aina välttämättä liity seksuaaliseen suuntautumiseen vaan ikääntymiseen. (Centre for Policy on Ageing 2016: 1.)

Yhteiskunnassa ei aina kuulla heikompien ääntä eivätkä he itse välttämättä jaksa ajaa asioitaan. Osallistuminen sateenkaarisertifiointikoulutukseen ei riitä takaamaan erilaisuuden ymmärtämistä, vaan ammattilaisella itsellään pitää olla halua ja kykyä tukea heikompiensaisten oikeuksia ja toimittava heidän puolestapuhujinaan. (Talentia 2017: 15, 23.)

#### 3.1 Sateenkaarisertifiointikoulutuksen tarve vanhuspalveluissa

Sateenkaarisenioreiden tarpeita kartoittavia tutkimuksia on tehty Suomessa vielä vähän, mutta niin suomalaiset kuin kansainvälisetkin tutkimukset viittaavat selkeästi siihen, että tiedon tarve on vanhuspalveluissa suuri. Yhdenvertainen vanhuus -hankkeessa 2012-2014 kartoitettiin kyselyn avulla vanhustyön tekijöiden näkökulmaa sukupuolen moninaisuutta koskevan koulutuksen tarpeellisuudesta. Kyselyyn vastanneista ammattilaisista 75 % kertoi, ettei heidän koulutuksessaan ole lainkaan käsitelty sateenkaari-ihmisten ikääntymiseen liittyviä asioita. Lisäksi yli puolet vastaajista kertoi, ettei ollut koulutuksissa saanut tietoa sateenkaari-ihmisten erityistarpeista. Kyselyyn vastanneista 12 % kertoi, että heidän asiakkanaan on nyt tai aiemmin ollut sateenkaarisenioreita. Yli puolet heistä kuitenkin osannut vastata kysymykseen, sillä asiakkaiden suuntautuminen ei ollut tullut ilmi. (Valtonen 2012: 4, 11, 21–22; Eloisa Ikä n.d.)

Saini Valtosen (2014) pro gradu -tutkielman haastatteluista selviää, että sateenkaarisenioreiden kohtaaminen oli uutta lähes jokaiselle kymmenestä hoitajasta. Osa heistä piti keskustelua ja pohdintaa työpaikalla tärkeänä, sateenkaarisenioreiden saapuessa palveluiden piiriin ja enemmistö hoitajista suhtautui neutraalisti tai myönteisesti sateenkaarisenioreiden asioiden käsittelemiseen. He kokivat tarvitsevänsä tietoa siitä, kuinka kohdata sateenkaarisenioreita ilman, että loukkaavat heitä reagoimalla väärin. Yhdenvertainen palvelu mahdollistuu haastateltavien mukaan silloin, kun työpaikalla on yhteiset toimintaohjeet ja -tavat kohtaamiseen. Sateenkaari-ihmisiin liitettyä stigmaa ylläpitää se, ettei-



seuraavan vuosikymmenen alussa. Setan tavoitteena on yhteiskunnallinen tasa-arvoisuus ihmisen seksuaalisesta suuntautumisesta riippumatta. Seta pyrkii vaikuttamaan vähemmistöjen asemaan lainsäädäntöä ja yleistä asenneilmapiiriä parantamalla. Sateenkaariseniori toiminta on alkanut vuonna 2012 Yhdenvertainen vanhuus -hankkeena. Seniorityön lähtökohtana on ikääntyneiden sateenkaari-ihmisten yhdenvertainen ja tasa-arvoinen kohtelu. (Mustola 2007: 23–27; Seta n.d.)

Sateenkaarisertifiointin tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja varmistaa palveluiden laatu lisäämällä organisaatioiden henkilöstön moninaisuusosaamista koulutuksen avulla. Suomen seniorisateenkaarisertifiointin inspiroinnissa on käytetty muun muassa Ruotsin sertifikaattimallia. (Sateenkaarisertifiointi n.d.) Ruotsissa on järjestetty työpajoilla jo vuodesta 2008 sateenkaarisertifiointikoulutusta ja vuoden 2018 lopulla sertifikaatin saaneita paikkoja oli yli 400 (Hbtq-certifiering n.d.).

Sertifiointiprosessiin kuuluu organisaation johdon ja työntekijöiden koulutus, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmien laatiminen sekä sertifikaattitiimin perustaminen. Sertifiointikoulutus kestää yhteensä kuusi tuntia ja sen pääaiheina ovat osaaminen ja osallisuus, viestintä ja saavutettavuus sekä arviointi ja henkilöstöresursointi. Koulutusjaksossa käsitellään sateenkaariteemaan liittyviä termejä, normeja, lainsäädäntöä ja historiaa, sekä asiakkaiden kohtaamiseen ja palveluiden saavutettavuuden kehittämiseen liittyviä tekijöitä. Niissä käy puhumassa myös kokemusasiantuntijoita, joiden avulla koulutettavat saavat asioihin näkökulmaa eletyn elämän kautta. (Tikkinen 2018: 24.)

Sertifikaattitiimiin kuuluvat työyhteisön esihenkilö, työntekijä sekä palveluita käyttävä seniori. Tiimiläisten erilaiset taustat mahdollistavat asioiden monipuolisen tarkastelun eri näkökulmista. Sertifiointiprosessin aikana tiimi kokoontuu säännöllisesti ja sen tehtävänä on laatia toimintasuunnitelma, jonka avulla työyksikössä sitoudutaan noudattamaan tasa-arvoa edistäviä käytänteitä. Toimintasuunnitelmaan kirjataan konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet siitä, miten moninaisuus otetaan huomioon ja miten sitä edistetään organisaatiossa. Pilotointivaihe kestää noin kuusi kuukautta, jonka jälkeen organisaation on pystyttävä osoittamaan, että se edistää toiminnallaan sateenkaarisenioreiden yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Arviointiprosessin jälkeen myönnetty sateenkaarisertifikaatti on voimassa kaksi vuotta kerrallaan. (Pilotointi Syksy 2018 n.d; Tikkinen 2018: 24.)

## 4 Ammatillinen kohtaaminen ja vuorovaikutus

### 4.1 Identiteetin ilmaisun haasteita

Ikääntyvät sateenkaari-ihmiset ovat saattaneet kohdata elämässään homofobiaa, eivätkä siksi välttämättä uskalla kertoa suuntautumisestaan palveluita käyttäessään. Oman identiteetin salaaminen saattaa vaikeuttaa avun hakemista ja saamista sekä luottamuksellisen asiakassuhteen luomista. (Greenberg & Bruess & Oswalt 2017: 506.)

Vanhustyö ja siihen liittyvät palvelut ovat lähteneet perinteisesti siitä ajatuksesta, että kaikki ikääntyneet ovat heteroseksuaaleja aiheuttaen sateenkaarisenioreille syrjäytymisen kokemuksia. Työkäytänteitä tulisikin muuttaa siten, ettei lähtökohtaisena oletuksena ole ikääntyneiden heteroseksuaalisuus. Käyttäessään palveluita he joutuvat kertomaan suuntautumisestaan vaihtuville henkilökunnan jäsenille altistuen syrjinnälle ja peläten saavansa epäasiallista kohtelua. (Lehtonen 2006: 57; Kimmel 2014: 49,57.) Sateenkaarisenioreiden vuorovaikutus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja viranomaisten kanssa voi olla haasteellista ja synnyttää luottamuspulaa, jolleivät he palvelutilanteessa koe tullessa kohdatuksi. Ammatilainen voi tietämättään loukata haavoittuvassa asemassa olevaa asiakasta, jolloin asiakaskokemus ei tue onnistunutta vuorovaikutusta. (Irni & Wickman 2013: 74–75.)

Avoimuus omasta elämäntavasta ei ole kaikille yksinkertainen ja helposti toteutettava asia vaan pitkä, jopa elämänmittainen prosessi. Päätöksiä siitä, haluaako ja onko seksuaalisesta suuntautumisestaan edes tarpeellista kertoa muille, joutuu jatkuvasti tekemään. Epäröinti saattaa johtua siitä, että asia koskettaa usein myös monia läheisiä ihmisiä, joille kertominen voi olla niin vaikeaa, että mieluummin salaa totuuden. (Nissinen 2011: 22.) Osana hyvää ja arvostavaa vuorovaikutusta on kunnioittaa ikääntyneen oikeutta päättää itse siitä, mitä haluaa itsestään ja elämästään kertoa. Toisille tunteista ja muistoista puhuminen voi olla vaikeaa, eivätkä he halua palata niihin. Vaikka mennyt elämä voikin olla taakka, voidaan se nähdä myös voimavarana. Mikäli ikääntynyt haluaa kertoa asioistaan, voidaan tietoja hyödyntää sopivien palveluiden löytämiseen ja elämänlaadun parantamiseen. (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2010: 51.)

Ruotsalaisen tutkimuksen mukaan sateenkaarisenioreiden aikaisemmat kokemukset elämässä vaikuttavat siihen, miten avoimesti he palveluita käyttäessään kertovat suun-

tautumisestaan. Ammattilaisten hyväksyvä asenne tuo turvaa ja positiivisen kokemuksen kohtaamisesta. Elämänkumppanin mukaan ottaminen mukaan palvelutilanteisiin sekä sateenkaariseniorin oma avoimuus vaikuttavat myönteisesti kohtaamisiin ammattilaisten kanssa. (Greve 2013:10.) Sateenkaari-ihmisten sisäiset verkostot ja yhteisöllisyys parantavat heidän elämänlaatuaan, joten niiden tunnistaminen ja tunnustaminen on palveluissa tärkeää. Ne antavat henkistä ja emotionaalista tukea sekä käytännöllistä apua vaikuttaen vahvistavasti minäkuvaan. (Wickman 2011: 88–93.) Sateenkaariperheiden tulisi olla mukana palveluiden suunnittelussa samalla tavalla kuin heteroasiakkaiden kohdalla (Ihamäki & Kokkinen & Näslindh-Ylispangar 2012: 85).

#### 4.2 Ammatillisen kohtaamisen haasteita

Monet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset työskentelevät tietämättään sateenkaarisenioreiden kanssa, sillä suuntautumisesta kertominen koetaan edelleen vaikeaksi. Jos kaikkien asiakkaiden oletetaan olevan heteroita ja heitä kohdellaan sen mukaisesti, on epätodennäköistä, että sateenkaariseniorit haluavat kertoa suuntautumisestaan palveluita käyttäessään. (Peate 2013: 373.) Sateenkaarisenioreilla ajatellaan olevan omat erityistarpeensa, ja se pitääkin monesti paikkansa (Irni & Wickman 2013: 80). Kuitenkaan monet sateenkaariseniorit, eivät välttämättä etsi erityisiä terveydenhuollon palveluita vaan yksinkertaisesti hyvää palvelua (Peate 2013: 374). Kaikilla ihmisillä tulee olla tasa-puolinen oikeus terveelliseen vanhenemiseen suuntautumisesta riippumatta (Foglia & Fredriksen-Goldsen 2014: 41).

Terveydenhuollon palveluissa asioidessa sateenkaari-ihmisillä on ollut kokemuksia siitä, ettei työntekijöillä ole ollut valmiuksia ottaa asioita puheeksi heidän elämäntilanteestaan. Alan ammattilaisten olisi hyvä käyttää ja ymmärtää samoja sanoja ja termejä, joihin sateenkaari-ihminen on tottunut omassa elämässään, mutta heiltä puuttuu usein tiedon lisäksi käsitteistöä ja sanoja luontevaan keskusteluun. Tämä saattaa johtaa ehkä tyypillisimpään terveydenhuollossa kohdattuun tilanteeseen eli vaikenemiseen. (Lehtonen 2006: 65; Törmä ym. 2014: 188.) Hoitohenkilökunnan kykenemättömyys tunnistaa sateenkaari-ihmisiä viittaa siihen, etteivät aiheeseen liittyvät kysymykset ole palveluissa arkipäivää. Puhumattomuudella voidaan tehdä heidät näkymättömiksi, jolloin heidän olemassaoloon ei tunnusteta eikä tunnusteta. (Valtonen 2014: 87.)

Yhteiskunnassamme ajatellaan usein, ettei ikääntynyt ihminen ole enää seksuaalinen olento vaan hänen tarpeensa katoavat iän myötä (ILGA Europe 2012: 2). Seksuaalisuuden käsitteleminen voi olla vaikeaa, sillä jokaisella ihmisellä on siihen oma ainutkertainen suhde. Ammatilaisen tekemä aloite seksuaalikeskustelulle voi auttaa asiakkaita puhumaan seksuaalisuudestaan. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 7, 137–138.) Sateenkaariseniori saattaa aluksi edetä varovaisesti tarkkaillen kuinka häneen suhtaudutaan ja vasta sen jälkeen tehdä lopullisen päätöksen kertomisesta tai kertomatta jättämisessä. Tilanteen arkaluontoisuuden vuoksi sillä, kuinka kuulija reagoi kuulemaansa, onkin erityisen suuri painoarvo. (Nissinen 2011: 24.) Jotta voidaan taata laadukas ja tasavertainen palvelu sosiaali- ja terveyspalveluissa on asiakkaiden taustat ja erityistarpeet hyvä tietää. Asian selvittäminen voi olla monimutkaista ja siinä on noudatettava hienotunteisuutta, eikä turhia tilanteeseen liittymättömiä asioita tulisi kysellä. (Irni 2010: 23.) Aiheen käsitteleminen voi olla vieläkin vaikeampaa silloin, kun kyse on ikääntyneistä sateenkaariihmisistä. Heidän elämänsä kokonaisvaltainen ymmärtäminen on edellytyksenä vuorovaikutteisen suhteen syntyemiselle. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 129.)

#### 4.3 Vuorovaikutuksen merkitys onnistuneessa kohtaamisessa

Ikääntyessä kaikilla kansalaisilla on edessään tilanne, jossa terveydenhuollon palveluita tarvitaan aiempaa enemmän. Silloin keskeiseksi tarpeeksi nousee vuorovaikutus vanhustyön ammattilaisen ja ikääntyneen välillä, jonka olennainen onnistumisen osa on hyväksyvä ja luottamuksellinen ilmapiiri. (Irni & Wickman 2013: 80.) Kokonaisvaltaisen kohtaamisen perusedellytyksenä on työntekijän oman seksuaalisuuden käsitteleminen sekä yksilönä, että ammattilaisen roolissa. Silloin kun on sinut seksuaalisuutensa ja seksuaalisuuteen liittyvien asioiden kanssa, on niistä helpompi puhua asiakkaankin kanssa. Ammatilaisen on hyvä pohtia asennettaan seksuaaliseen moninaisuuteen ja ajatuksiaan ikääntyvien seksuaalisuudesta. Itselleen vierailta ja oudoilta tuntuvia asioita kannattaa käsitellä, jottei omasta suhtautumisesta muodostu estettä toimivalle vuorovaikutukselle. Asiakkaan on vaikea tai mahdoton puhua omasta seksuaalisuudestaan, jos hänen valintojaan tai elämäntapaansa vastustetaan. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 133–134.)

Uskallus kohdata sateenkaarisenioreita ennakkoluulottomasti ja ottaa esille seksuaalisuuteen liittyviä asioita ovat askel kohti onnistunutta asiakaskohtaamista, jossa seksuaalisuudesta saa ja voi puhua. Ammatilaisen on aistittava, mitä asiakas haluaa itsestään kertoa, eivätkä henkilökohtaiset kokemukset tai asenteet saa ohjata hänen sanojansa. (Bildjuschkin & Ruuhilahti 2010: 65-66, 79–80.) Vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen

voi parantaa avoin myöntäminen, ettei tiedä seksuaaliasioista tarpeeksi, mutta voi oppia ja saada lisätietoa asiakkaan avulla. Tällöin ammattilaisella pitää olla valmiudet ja halu ymmärtää asiakkaan seksuaalisuutta ja kuunnella häntä. Jokainen asiakas kuitenkin kertoo seksuaalisuudestaan yksilönä, eikä kaikkia asioita voi yleistää. Ammatillisesti kehityäkseen tulisi tietoa seksuaaliterveydestä hankkia tietoisesti ja tavoitteellisesti. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 135.)

Puheeksi ottaminen edellyttää rauhallista asiassa etenemistä sekä asiakkaan omaa osallisuutta ja halua, joita ilman ei asiakassuhde voi kehittyä (Mönkkönen 2018: 114). Avoin ilmapiiri asiakaskohtaamisissa luo perustan luottamukselle ja asiakkaan avautumiselle omista tarpeistaan. Tällöin tulee kuitenkin huolehtia siitä, että keskustelu on vuorovaikutteista ja saadut tiedot edistävät asiakkaan asioiden hoitamista, eivätkä jää pelkän avautumisen tasolle. (Mönkkönen 2018: 99.) Ammattilaisen kyky kuunnella ja tulkita myös sanatonta viestintää ovat avainasemassa tunteiden ja elämäntilanteen ymmärtämisessä. Olemalla ennakkoluulottomasti vastaanottavainen voi parhaiten antaa sitä tukea, jota ikääntynyt tarvitsee. (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2010: 53.)

Toimiva ja yhdenvertainen vuorovaikutus tarkoittaa vahvaa läsnäoloa ja kykyä kohdata erilaisuutta. Ammatillisesti on haasteellista osata reagoida kunkin tilanteen vaatimalla tavalla, sillä ihmiset ja asiat ovat erilaisia. Niissä tilanteissa asiakkaan kuuleminen ja näkökulman arvostaminen nousevat tärkeiksi eikä erilaisuutta koeta uhkana vaan mahdollisuutena. (Mönkkönen 2018: 33, 114.) Sateenkaariseniöri, joka kertoo suuntautumistaan ei välttämättä halua tiedon olevan julkista. Asiakkaan kanssa on hyvä keskustella kenelle tiedon saa välittää, sillä hän on saattanut salata asian lähimmäisiltään, vaikka kertookin asiasta ammattilaisille. (Sateenkaariväki työelämässä ja asiakkaina 2019.)

Ammattimainen suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen ja tunteiden peilaaminen on haasteellista, eikä siihen ole antaa yleispätevää vastausta. On inhimillistä, että jotkin tilanteet koskettavat ja silloin onkin luotettava omaan tunteeseen siitä, mikä on tilanteeseen sopiva reaktio. Osa ammattitaitoa, on voida reagoida tilanteisiin avoimesti ja oman persoonansa mukaisesti, mutta silti ammatillisesti sopivasti. (Mönkkönen 2018: 21.)

## 5 Koulutuksen merkitys vanhustyössä

Sisäministeriön (Törmä ym. 2014) tekemässä tutkimuksessa tarkasteltiin vähemmistöön kuuluvien ikääntyneiden kansalaisten kokemuksia syrjinnästä terveydenhuollonpalveluissa. Siihen osallistui eri vähemmistöryhmien edustajia sekä asiantuntijoita. Saatujen tulosten mukaan ikääntyneet eivät mielellään valita saamastaan kohtelusta vaan jättävät mieluummin palveluita käyttämättä. (Törmä ym. 2014: 12, 212.)

Koska kuntapalveluissa saatetaan sateenkaari-ihmiset nähdä marginaalisena ryhmänä, voi palveluiden kehittäminen myönteisempään suuntaan olla haastavaa. Myös ammattilaisten omat ennakkoluulot saattavat hidastaa kehitystyötä. Palveluiden heteronormatiivisuuteen viittaa se, että monet ammattilaiset eivät mielestään kohtaa työssään sateenkaari-ihmisiä. Valmistautuminen ja valmius kohdata heitä lisäisi todennäköisesti sateenkaari-ihmisten kohtaamisia palveluissa. Palveluiden käyttäminen voisi helpottua, jos kuntapalveluissa ei oletettaisi asiakkaan kuuluvan johonkin tiettyyn ihmisryhmään vaan ihmiset kohdattaisiin tasa-arvoisesti. (Lehtonen 2006: 58, 60.)

Vanhuspalveluita sateenkaarisenioreille voidaan kehittää kahdella tavalla, joko luomalla heille kohdennettuja palveluita tai mukauttamalla jo olemassa olevia heitä ymmärtäviksi ja hyväksyviksi. (Wickman 2011: 91–93.) Yleistävän ajattelutavan sijaan olisikin olennaista lähteä asiakaskeskeisestä ajattelutavasta, sillä siinä toimenpiteet lähtevät niistä tarpeista, joita kullakin asiakkaalla on. (Pugh 2011: 39.)

Syrjinnän vähentämisen tapoja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ovat tiedon lisääminen ja koulutus. Muutos yleisessä ajattelutavassa vaatii pitkäjänteistä työtä ja asennekasvatus olisikin aloitettava jo perusopetuksessa jakamalla asiallista tietoa eri vähemmistöryhmien tarpeista. (Törmä ym. 2014: 198, 201.) Koulutus auttaa ymmärtämään sateenkaari-senioreiden erityistarpeita, poistaen epätietoisuutta, ihmettelyä ja asiatonta kohtelua (Irni 2010: 23). Ammattilaisten olisi hallittava perustiedot sateenkaari-ihmisistä ja sateenkaariteeman pitäisikin olla osa ammatillisia perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksia. Koulutukseen tulisi kuulua yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat sekä esimerkiksi häirintään puuttumisen ohjeet. Lisäksi niissä pitäisi perehtyä asenteisiin ja vuorovaikutustaitoihin, jotta yhdenvertainen kohtaaminen toteutuisi eri ammattialoilla. (Sateenkaariväki työelämässä ja asiakkaina 2019: 16–17.) Nykyinen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan peruskoulutus tarjoaa usein vain perustiedot seksuaalisuuden käsittele-

miselle. Erilaisten järjestöjen kuten Setan tarjoamat koulutukset ovat merkittäviä erityisosaamista käsitteleviä tilaisuuksia. Julkiset ja järjestöjen antamat koulutukset tukevat toisiaan. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 67–68.)

Työyhteisön ilmapiiri ja hoitotyön periaatteet paljastavat henkilökunnan asennoitumisen seksuaalisuuteen. Se voi olla havaittavissa väheksyvänä käyttäytymisenä tai vaikenemisenä asiakkaan seksuaalisia asioita kohtaan. Ammatillaiset saattavat olla hämmentyneitä kohdatessaan sateenkaari-ihmisiä ja heidän olisi hyvä yhdessä työyhteisönä keskustella seksuaalisuuteen liittyvistä asioista ja miettiä yhtenäistä toimintatapaa. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 132.) Normit ja rajat voivat olla tiukat, eikä seksuaalisuuteen liittyviä asioita ole sallittua käsitellä. Jotkut hoitotyön ammatillaiset saattavat kyseenalaisistaa senioreiden seksuaalisuuden joko osin tai kokonaan, eikä työyhteisössä ole välttämättä käytössä yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita seksuaalisuuden kohtaamiseen. Asenneilmapiiri voi vaikuttaa seniorin seksuaalisuuden hyväksymisessä tai kyseenalaistamisessa, joten yhteisten käytänteiden luominen ja kehittäminen sekä säännöistä kiinni pitäminen lisäävät työn varmuutta. (Rautasalo 2008: 86–88, 91.)

Organisaatioissa on hyvä olla kirjallinen suunnitelma siitä, mitkä työpaikan yhteiset arvot ja tavoitteet ovat sekä miten seksuaalisuuteen liittyvät asiat otetaan esille. Asiakkaalle pitäisi tulla kohtaamisissa turvallinen olo, jotta hän voi tuntea itsensä hyväksytyksi sellaisena kuin on. Ammatillaisen tulee osata antaa asiakkaalle asianmukaista ja ajantasaista seksuaalineuvontaa oikea-aikaisesti. (Bildjuschkin & Ruuhilahti 2010: 71–72.) Kaikki työntekijät ovat osa työyhteisöään ja vaikuttavat siten myös sen toimintatapoihin (Mönkkönen 2018: 125). Seksuaalisuudelle avoimen ja sallivan ilmapiirin luominen ja säilyttäminen vaatii koulutusta ja tarvittaessa työhohjausta. Niissä voidaan käsitellä vaikeita kysymyksiä ja ne antavat valmiuksia kohdata haasteellisia tilanteita. (Ryttyläinen & Valkama 2010: 212.)

Ammattilaisten omat käsitykset ja asenteet seksuaalisuudesta saattavat estää sateenkaari-ihmisen tasa-arvoisen kohtaamisen ja johtaa hänen tarpeidensa ohittamiseen ja huomiotta jättämiseen. Koulutuksissa tuleekin kiinnittää huomiota siihen, että tietoa seksuaalisuudesta ja sen eri ilmenemismuodoista on saatavilla. (Vuori-Kemilä & Lindroos & Nevala & Virtanen 2005: 163–165.) Ammatillaisten seksuaalikielteisyys ja seksuaalisuuden tukemisen heikkous vaikuttavat kaikkiin ikäihmisiin heidän seksuaalisesta suuntautumisestaan ja sukupuoli-identiteetistään riippumatta. Yksittäisen ammatillaisten myön-

teinen suhtautuminen kohdata työssänsä sateenkaarisenioreita ei vielä saa aikaan muutoksia koko työyhteisön tavoissa ja käytänteissä. Varsinkin sateenkaarisenioreiden ammatillinen kohtaaminen pysyy vieraana niin kauan, kun sitä ei koeta koko työyhteisössä merkitykselliseksi. Silloin myös kouluttautuminen saatetaan kokea tarpeettomaksi, eivätkä vanhustyöntekijät saa valmiuksia kohtaamiseen. (Valtonen 2014: 89.)

Työelämä edellyttää jatkuvaa itsensä kouluttamista ja oman osaamisensa ajan tasalla pitämistä. Toimiva vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on osa ammatillista osaamista, jota voidaan koulutuksen avulla kehittää. Siinä kuinka toinen ihminen asiakastyössä kohdataan, vaihtelee, mutta suurin tekijä siinä on oma asenne. Se määrittelee edelleen sen, kuinka koemme maailman ympärillämme. (Mönkkönen 2018: 17, 22.)

Asiakaskohtaamisissa saattaa joutua tilanteisiin, jotka ovat uusia ja ehkä oman ajatusmaailman vastaisiakin. Vahvan ammatti-identiteetin kehittämiseen on sitouduttava ja se onkin mahdollista vain, kun työntekijä tunnistaa oman osaamisensa sekä kehittymisen tarpeensa. Hänen on hallittava ammatilliset taidot ja vastuut ja tunnettava ammattinsa arvomaailma. Se vaatii vuorovaikutteista ja kehitysmuotoista ilmapiiriä sekä halua kehittää myös oman mukavuusalueensa ulkopuolella olevia asioita. (Kiviniemi ym. 2014: 134-135; Mönkkönen 2018: 58, 203.)

## 6 Opinnäytetyön aihe ja toteutustapa

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, miten sateenkaarisertifiointikoulutus on muuttanut palvelukeskuksen työntekijöiden ymmärrystä ja tapaa kohdata sateenkaarisenioreita. Tavoitteenamme on kerätä tietoa sateenkaarisertifiointikoulutuksen merkityksestä työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen.

Tutkimuskysymyksemme on:

Millaisia kokemuksia palvelukeskuksen henkilöstöllä on sertifiointikoulutuksen merkityksestä heidän ammatilliseen osaamiseensa sateenkaarisenioreista?

### 6.1 Aineiston keräämisen menetelmät

Tutkimusta tehdessä tulee noudattaa eettisesti hyväksytyjä toimintatapoja ja hankkia tarvittava tutkimuslupa (Vastuullinen tiede 2018). Hyvän tieteellisen käytänteen mukaisesti haimme tutkimusluvan puolistrukturoidun haastattelun tekemistä varten.

Haastattelijan tulee valmistautua haastatteluun ennalta tutustumalla keskusteltavaan aiheeseen. Mitä paremmin tuntee aiheensa, sitä paremmin pystyy myös tekemään tarkoituksenmukaiset haastattelukysymykset, joista saatu aineisto vastaa tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73.) Tätä opinnäytetyötä varten saimme tutustua sertifiointikoulutuksen materiaaliin, joka ei ole julkisesti jaettavaa tietoa vaan tarkoitettu ainoastaan Setan omaan koulutuskäyttöön. Sen sisältöä saimme kuitenkin käyttää tietopohjana, ja hyödyntää haastattelukysymyksiä laatiessamme (Liite1).

Saatekirjeessä annettava tieto on ratkaisevaa, sillä siitä saattaa riippua se, herättävätkö ne mielenkiinnon ja halun osallistua. Merkittävää on lisäksi se, kuinka tärkeäksi haastattavat kokevat saatavat tulokset, oman työnsä ja kehittymisensä kannalta. (Kuula 2011:101.) Sertifiointikoulutukseen osallistuneille lähetettiin sähköpostitse kutsu osallistua haastatteluun ja sen liitteenä olevassa saatekirjeessä (Liite 2) kerrottiin opinnäytetyön sisällöstä, haastattelun analysoinnista, identiteettisuojan turvaamisesta ja haastattavan oikeuksista. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja sekä osallistumisen että jo kerättyjen tietojen käyttämisen voi syytä ilmoittamatta perua aina opinnäytetyön julkistamiseen asti, jolloin annettuja tietoja ei hyödynnetä. Saatekirje lähetettiin pal-

velukeskusten esihenkilöille, jotka lähettivät sen edelleen kaikille koulutukseen osallistuneille. Ne, jotka olivat kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun, ilmoittivat siitä esihenkilölleen, jonka kanssa sovimme haastatteluajan.

Haastattelu on aikaa vievä aineistonkeruumuoto, joten on tärkeää, että haastateltaviksi pystytään valitsemaan juuri sellaisia ihmisiä, joilla on kokemusta tutkittavasta aiheesta. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus yleistää, joten yleistettävyyden kannalta vastaamattomuus ei ole ongelma. Haasteelliseksi saattaa sen sijaan muodostua aineiston niukkuus, jolloin tutkimus ei välttämättä kerro mitään tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73.) Kokemustietoa siitä, kuinka koulutuksen sisällön koetaan vastaavan käytännön tarpeisiin ja miten se ilmenee työkäytänteissä, keräsimme haastattelemalla koulutukseen osallistunutta henkilökuntaa. Yksi haasteemme oli saada tarvittava määrä haastateltavia, sillä sertifiointikoulutukseen osallistuneita on tähän mennessä ollut vain 30. Kummastakin palvelukeskuksesta saimme yhteensä neljä haastateltavaa.

Tiedonkeruumuotona haastattelu on muita menetelmiä joustavampi, sillä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa tai selventää kysymystä, puuttua väärinkäsityksiin ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastattelusta on tarkoituksenmukaista saada mahdollisimman paljon tietoa tutkimuskysymyksestä. Haastateltavalle on eettisesti perusteltua kertoa, mitä aihetta haastattelu koskee. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 72–73.) Ennen haastatteluiden aloittamista haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 3), jonka mukaan he ovat saaneet tietoa haastatteluun liittyvistä asioista ja antavat suostumuksensa haastatteluista saatavien tietojen käyttämiseen opinnäytetyössä. Sitä ennen kävimme yhdessä haastateltavien kanssa vielä läpi saatekirjeen ja suostumuslomakkeen sisällön varmistaaksemme, ettei heillä ollut niistä kysyttävää.

Laadullisessa tutkimuksessa valitaan tarkkaan rajattu, kapea ilmiö, josta halutaan saada kerättyä kaikki mahdollinen tieto. Yksi yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä laadullisessa tutkimuksessa on haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset esitetään samassa järjestyksessä ja samansisältöisinä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 72; Hirsjärvi & Hurme 2008: 47.) Päädyimme valitsemaan yksilöhaastattelumuodon, sillä aihe saatetaan kokea arkaluontoiseksi ja siitä voi olla helpompi puhua avoimesti kahden kesken haastattelijan kanssa ilman kollegoiden läsnäoloa. Lisäksi yksilöhaastattelu on myös haastattelijan kannalta helpommin hallittavissa. Haastattelut toteutettiin haastateltavien omalla työpaikalla, rauhallisessa tilassa yhteisesti sovittuna ajankohtana. Kysymykset esitettiin kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä. Tarvittaessa käytimme

keskustelun apuna ennakkoon tehtyjä tukikysymyksiä. Haastattelukysymykset olivat avoimia, mahdollistaen paitsi aiheen mukaiset vastaukset, niin myös muita haastateltavan esiin tuomia asioita. Esitimme tarkentavia kysymyksiä haastateltavalle aina silloin, kun se tutkimuskysymyksemme kannalta oli oleellista.

Haastattelijan rooli on pysyä neutraalina, eivätkä omat asenteet tai mielipiteet saa ohjata keskustelua. Jokainen haastateltava on erilainen, joten haastattelijan tulee havainnoida ja peilata haastateltavaansa unohtamatta kuitenkin pitää hallinnassa aiheessa pysymistä. Kuuntelemalla ja reagoimalla haastateltavan vastauksiin, voidaan saada lisäarvoa kysytyihin kysymyksiin. Haastattelussa haastattelijä pystyy samalla myös havainnoimaan, eli hänen on mahdollista kirjoittaa muistiin myös, se kuinka asioita sanotaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 68–69.) Osallistuimme kumpikin haastattelutilanteisiin, jolloin toinen saattoi keskittyä rauhassa itse haastatteluun, toisen tehdessä huomioita ja muistiinpanoja haastattelutilanteesta kokonaisuutena.

## 6.2 Aineiston analyysi

Analyysi etenee vaiheittain alkaen aineiston keruusta, kuvaamisesta, luokittelusta ja lopulta saatujen tulosten yhdistämisestä ja tulosten purkamisesta (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009: 221). Nauhoitetut haastattelut litteroitiin, koodattiin ja analysoitiin. Haastattelumateriaalista saatujen tulosten avulla etsimme vastausta tutkimuskysymykseen. Valitsimme aineistolähtöisen analyysin, sillä opinnäytetyömme aihealue on toistaiseksi ollut vain vähän tutkittu. Vaikka haastateltavien joukko oli pieni, aineistoa kertyi jokaisesta haastattelusta 5–7 sivua.

Teimme litteroinnin heti haastatteluiden jälkeen. Raporttia laatiessa kannattaa harkita ilmaiseeko havainnointia, jos siitä saatavaa etua ei ole tarkoitus hyödyntää eikä havainnoinnin käyttö tai sen vaikutukset näy tuloksissa (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73). Teimme päätöksen jättää siitä pois erilaiset tunteenilmaisut kuten naurahdukset, sillä ne eivät tuoneet lisäarvoa itse sanottavalle asialle. Jätimme myös pois sanojen toistot ja täytesanat kuten niinku ja tota, sillä ne eivät muuttaneet sanotun asian merkitystä, vaan selvensivät sitä.

Aineistolähtöinen analyysi pohjaa kerättyyn aineistoon, ja siitä esiin nouseviin keskeisiin asioihin. Niitä tulee analysoida siten, ettei aiempi teoriatieto vaikuta lopputulok-

seen vaan teoriatieto toimii apuvälineenä. Analyysiä tehdessä haastatteluja luetaan useampaan kertaan ja perehdytään samalla niiden sisältöön yksityiskohtaisemmin alleviivaamalla pelkistetyt ilmaukset. Sen jälkeen listataan löydökset ja etsitään niistä sekä samankaltaisuuksia että eroavaisuuksia. Laadullista tutkimusta tehdessä voi nousta esiin kiinnostavia asioita, jotka eivät kuitenkaan ole olennaisia tutkittavan asian kannalta. Aineistoa analysoidessa pitää erottaa ja merkitä ne asiat, jotka ovat tutkimuskysymyksen näkökulmasta oleellisia ja jättää muut asiat pois sekä pysyä tehdyssä päätöksessä. Analysoinnin kannalta kiinnostavaksi merkityt asiat kerätään yhteen ja erilleen muusta aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73, 92, 109–111.) Luimme koottua aineistoa läpi useampaan kertaan tehden samalla merkintöjä esiin nousevista teemoista, niiden yhteneväisyyksistä ja eroista sekä muista mahdollisista haastatteluissa esiin tulleista asioista. Yhdistimme litteroimamme materiaalin siten, että kaikkien haastateltavien samaan kysymykseen antamat vastaukset kerättiin allekkain yhteen. Kävimme sen jälkeen järjestyksessä läpi jokaisen haastateltavan vastaukset yhteen kysymykseen kerrallaan, se selkeytti myös jatkotyöskentelyä merkitessämme värikoodeilla esiin nousevia teemoja.

Teemat ovat eri aihekokonaisuuksia, jotka kerätystä aineistosta nousevat esiin. Aineisto jäsenellään ja siitä etsitään yhteisiä teemoja, jotka ryhmitellään sisällön mukaisesti. Tämän jälkeen teemoja voidaan tarkastella lähemmin. (KvaliMOTV n.d.) Vertasimme pelkistettyjä ilmaisuja tutkimuskysymykseemme, jotta osasimme valita vain siihen kuuluvat aihealueet. Teemoittelun avulla aineistosta nousi neljä eri teemaa, jotka kuvaavat kokemuksia koulutuksen merkityksestä palvelukeskuksen työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen.

Saatua aineistoa käsiteltiin siten, että haastateltavien identiteetti oli turvattu, eikä yksittäisiä haastateltavia pysty tunnistamaan. Haastatteluihin liittyvät asiat käsiteltiin luottamuksella eikä ulkopuolisilla tahoilla ollut tietoihin pääsyä. Kerättyjä tietoja hyödynnettiin ainoastaan tässä opinnäytetyössä, jonka julkaisun jälkeen kaikki nauhoitteet ja litteroinnit hävitettiin asianmukaisesti. Haastattelujen tekijöinä meitä sitoo vaitiolovelvollisuus koko opinnäytetyön prosessin ajan sekä sen jälkeen.

## 7 Tulokset

Tutkimuskysymystämme ajatellen analyysin teemoiksi nousivat ammatillinen ymmärrys, hyväksyvän ilmapiirin luominen, kohtaaminen ja asenteet. Käsitteiden avaamiseen käyimme haastatteluista otettuja suoria lainauksia, jotka kuvaavat sitä, kuinka työntekijät ovat kokeneet koulutuksen merkityksen omassa työssään sen eri osa-alueilla. Näin edeten pääsimme tuloksiin ja vastaamaan tutkimuskysymykseemme.

### 7.1 Ammatillinen ymmärrys

Haastateltavat kertoivat, ettei heillä ole ollut lainkaan tai vain vähäistä aiempaa ammatillista koulutusta sateenkaarisenioreista. Vaikka sertifiointikoulutus ei tarjonnutkaan merkittävästi uutta tietoa, kokivat kaikki työntekijät koulutuksesta saadun informaation kohdallaan tarpeelliseksi, sillä heillä on asiakkaina myös sateenkaarisenioreita.

No, oikeastaan ei ollut mitään aikasempaa koulutusta siihen aiheeseen. Toki tietämys siitä on ollut, heitähän on ollut kautta aikojen täällä meidän asiakaskunnassa, mutta se ei oo vaan tullut mitenkään esille erityisesti.

Ammatillinen kasvu näkyi vastauksissa oman ammatti-identiteetin vahvistumisena. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että vaikka heillä olikin entuudestaan jonkin verran tietoa sateenkaarisenioreista, antoi koulutus lisää valmiuksia. He kokivat saaneensa lisää itsetuottamusta ottaa asioita puheeksi sekä työyhteisön että asiakkaiden keskuudessa ja pystyvänsä perustelemaan paremmin, miksi palvelukeskuksessa halutaan olla avoimia moninaisuudelle.

Mä olin tosi tyytyväinen, että se järjestettiin meille, ja must se oli jotenki sellanen, et se tuki jo itsellään ennalta olevia ajatuksia, miten mä ajattelen meidän asiakkaiden moninaisuutta ja heidän tarpeitaan, sillä lailla olin tyytyväinen, että sain sellaisen lisävarmistuksen.

Erityisen mielenkiintoiseksi ja ammatillisesti hyödylliseksi haastateltavat kokivat koulutuksessa käytetyt kokemusasiantuntijat, joiden elämäntarinat auttoivat heitä ymmärtämään käsiteltävää asiaa. Niiden kautta koulutettavat saivat syvemmän ymmärryksen sateenkaarisenioreiden elämäntavasta ja tarpeista.

Minusta oli erityisen hienoa, että siellä oli näitä senioreita itse kertomassa sitä heidän stooriaan ja että se ei ollut vaan sellaista luentoa, mitä vois lukee itse kukin, vaikka kirjasta, vaan se tehtiin eläväksi näiden senioreiden mukanaolon avulla.

Haastateltavat toivoivat, että kokemusasiantuntijoilla olisi koulutuksessa nykyistä suurempi rooli. Silloin olisi paremmin aikaa keskustella heidän kanssaan, vaikka pienemmissä ryhmissä, ja kysellä tarkemmin itseä mietityttävistä asioista. Suoraan kokemusasiantuntijoilta saatavaa tietoa pidettiin, jopa kaikkein merkittävimpänä antina koulutuksessa.

Ehkä enemmän olisin halunnut, että näiden senioreiden olisi ollut sitä yhteistä keskustelua, siis ihan keskustelua. Nyt he oli kyllä kertomassa meille ajatuksistaan ja kokemuksistaan, mutta olis voinu olla vähän semmonen keskustelutilaisuus ihan leppoisassa meiningissä. Yksi kerta olisi voinut olla ihan pelkästään sellanen, istuttu kahvikupposen ääressä ja me olisi voitu heiltä ihan suoraan kysyä tiettyjä asioita, mitä ois tullu siinä mieleen.

Uutta tietoa haastateltavat kertoivat saaneensa lähinnä termeistä ja käsitteistä. Oikean sanaston käyttäminen on osa sateenkaariseniorin elämäntavan sisäistämistä, joten sen hallitseminen koettiin olennaiseksi osaksi heidän identiteettinsä hyväksymisessä. Toisaalta he pitivät termien ymmärtämistä ja muistamista välillä vaikeana ja haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei niitä kaikkia ehkä ole tarpeenkaan osata ulkomuistista. Koulutuksessa nousi esille myös kuinka yksittäisiä sanoja ja niiden merkityksiä voidaan ymmärtää, taustasta riippuen, eritavoin.

Ehkä termejä voisi enemmän käsitellä läpi. Että ne on monelle niinku, työkavereiden kanssa, kun on keskustellut, ne on monelle aika outoja, mutta toisaalta sitten taas, sitä vois painottaa, että niitä kaikkia ei tarvitse osata todellakaan oikein sanoa...

Jotkut sanat, suvaitsevaisuus esimerkiksi, joka ittelleni oli ihan täysin selvä, se suvaitsevaisuus sana, mutta sitten tässä koulutuksessa Setan eräs seniori sanoi, että se on erittäin alentava sana. Ja se oli mulle sellanen, että miten niin, meinasin jo ihan vastaan sanoa, mutta sitten ku sitä alkaa ajattelemaan, niin suvaitsevainen on juuri sitä, että minä suvaitsen sinua, katson vähän alaspäin.

Tietoa lainsäädännöstä, sen historiasta ja nykyisyydestä kaivattiin lisää. Osa haastateltavista kertoi, etteivät olleet aiemmin sisäistäneet kuinka myöhäisessä vaiheessa lainsäädäntö Suomessa on muuttunut. Sertifiointikoulutus auttoi ymmärtämään, että nykyiset sateenkaariseniorit ovat eläneet aikaa, jolloin oman seksuaalisen identiteetin vapaa ilmaiseminen ei ole ollut sallittua Suomessa ja kuinka se vaikuttaa nykyisyyteen.

Vaik sen on jotenkin tiennyt, et lainsäädäntö on kulkenut hirveen perässä, mut me ollaan niinku niin vähän aikaa sitten vasta meidän lainsäädännön kanssa tullu avoimemmaksi ja et se lainsäädäntö on muuttunut.

## 7.2 Hyväksyvän ilmapiirin luominen

Palvelukeskuksissa on haastateltavien mukaan kiinnitetty erityistä huomiota siihen, miten hyväksyvä ja turvallinen ilmapiiri tuodaan niissä esille. Sateenkaariteemaa kuvaavaa esineistöä on asetettu näkyville auloissa ja ilmoitustauluilla. Ne toimivat samalla muistutuksena ja työvälineenä moninaisuuden hyväksymisessä. Palvelukeskuksissa järjestetään erilaisia tapahtumia, joissa muut asiakkaat voivat luontevasti kohdata sateenkaarisenioreita ja henkilökunta osallistuu myös talon ulkopuolisiin sateenkaaritapahtumiin.

Mehän viestitetään sitä moninaisuuden ymmärtämistä täällä sillä tavalla, että on esimerkiksi sateenkaarilippuja esillä tai pieniä tarroja, että me tiedetään täällä, että meitä on moneksi ja tervetuloa kaikki, että se on ehkä semmonen pieni merkki, että nää tietää ja ovat avoimia moninaisuudelle.

Haastateltavat mainitsivat pilottitalojen olleen jo lähtökohtaisesti avoimempia erilaisista taustoista tuleville asiakkaille. Setan ja esimiesten tuki sertifiointiprosessissa on koettu haastateltavien mukaan ratkaisevan tärkeäksi ja se on motivoinut työntekijöitä.

Oon tosi tyytyväinen, että tämä asia on otettu agendalle tässä talossa ja kiitollinen, että Setan kanssa on ollut niin hyvää se yhteistyö, että meidän työyhteisö, henkilökunta, on ollut valmis tähän ja tavallaan mielenkiinnolla odotan tulevaa ja nimenomaan se, miten meidän asiakaskunnalle saadaan se asia vietyä sillä lailla, ei alleviivaten mitenkään vaan että siitä tulee uusi normaali.

Haastateltavat arvelivat, ettei sateenkaarisenioreiden vastaanotto kaikissa palvelukeskuksissa, edes pääkaupunkiseudulla, ole yhtä myönteinen kuin heillä. He pitivät tärkeänä, että kaikki tuntevat olevansa tervetulleita palvelukeskukseen, eikä kenenkään tarvitsisi jättää palveluja käyttämättä pelätessään, etteivät tule hyväksytyksi.

Meil on osa palvelukeskuksia, joissa ei oo ollenkaan samanlainen vastaanotto mitä meil on ollu. Et tää on ollu mun mielestä hirveen hyvä, et me ollaan ehkä semmonen tavallaan matalamman kynnyksen paikka kaiken kaikkiaan, mitä kuulee meidän asiakkailta. Niin sen takia ehkä tääkin oli semmone, mikä on tavallaan helppo tuoda tähän meille. Se on meille tätä monikulttuurisuutta ja moninaisuutta kaiken kaikkiaan.

Tiedottamista sateenkaarisertifiointista ja sen etenemisestä omille verkostoille pidettiin tärkeänä sekä oman talon sisällä, että ulkopuolella. Sateenkaarisertifiointikoulutuksen eteneminen on hidas prosessi ja siksi haastateltavista oli hyvä, että asioista tiedotetaan sisäisesti muihin palvelukeskuksiin ja jo ennakkoon.

Me ollaan ylipäätään oltu tyytyväisiä, että saatiin olla mukana pilotoinnissa ja et me voidaan olla silleen edelläkävijöitä myöskin ja kuulutetaan sitä tuolla joka paikassa missä me ollaan. Mä käyn paljon kokouksissa ja muualla, niin kerron kyllä aina missä mennään

Pilottikoulutuksiin osallistui vain palvelukeskusten henkilökuntaa, mutta tiedon viemisen myös ympärivuorokautisen hoivan puolelle nähtiin tarpeelliseksi. Haastateltavat toivoivat, että myös siellä ymmärrettäisiin sateenkaarisenioreiden kohtaamisen tärkeys, sillä asukkaat saattavat joutua elämään loppuelämänsä piilottaen suuntautumisensa, jos ympäristöä ei koeta hyväksyväksi ja turvalliseksi.

Et se ymmärretään myöskin hoivan puolella ja ympärivuorokautisella puolella, niin tarkoitus on nytkin työyhteisökokouksissa, missä on niinku meidän koko talon henkilökuntaa, niin esitellään se sateenkaarisertifikaatti.

Jossain asumisen puolella huomioitas, just sitä että, jos tänään haluaa pukeutua mekkoon, niin siihen annetaan mahdollisuus ja eikä sen kummemmin sitä sitten ruodita ja ihmetellä.

Haastateltavat kertoivat, että koulutuksen jälkeen he ovat alkaneet kiinnittää enemmän huomiota siihen, miten tarjota sateenkaarisenioreille ympäristö, jossa he voivat turvallisesti kertoa omia ajatuksiaan ja toiveitaan. He ovat halunneet tehdä kynnyksen lähestyä henkilökuntaa ja keskustella heidän kanssaan, mahdollisimman matalaksi. Haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei asenteita pysty muuttamaan hetkessä, mutta avoin ja asiallinen keskustelu aiheesta voi vaikuttaa niihin.

Tää voi olla kenelle vaan kynnyks, vaikka kuin ollaan höylätty meidän kynnyks mahdollisimman matalaksi, mutta se voi olla siinä omassa ajattelussa se kynnyks. Sateenkaarisenioreilla voi olla se ajatus, että entä jos tulen väärin kohdelluksi tai ihan mitä vaan.

### 7.3 Kohtaaminen

Sateenkaari-ihmisten kohtaaminen oli kaikille haastatelluille tuttua ja sateenkaarielämäntavan hyväksyminen siten luontevaa. Haastatellut eivät välttämättä tunnista ketkä heidän asiakkaistaan ovat sateenkaarisenioreita, eikä sillä ollut heille merkitystä. Yksi haastateltavista kertoi, etteivät kaikki sateenkaariseniorit välttämättä edes halua tuoda esille omaa sateenkaari-identiteettiään. Haastateltavat kertoivat kohtaavansa sateenkaariseniorit samalla tavalla kuin muutkin seniorit, jokaisen omien tarpeidensa mukaisesti.

Et se et me kohdataan, et jos me tiedetään ja ylipäätään vaik me ei tiedetä, se et me kohdataan tasavertaisesti ja ollaan kohteliaita kaikkia kohtaan ja osataan ottaa ne asiat. Mä en haluais erotella ihmisiä, mä haluaisin et me kohdataan jokainen ihminen täällä palvelukeskuksessa hyvin ja otetaan vastaan tasavertaisena kaikkialle.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että aloitteen keskustelulle tulee aina lähteä sateenkaarisenioreilta itseltään. He kertoivat, etteivät halua tehdä oletuksia asiakkaiden henkilökohtaisista asioista, eikä sillä palvelukeskuksen toiminnan kannalta ole mitään merkitystä. Haastateltavat ovat koulutuksen jälkeen kokeneet omaavansa aiempaa paremmat kohtaamisen valmiudet tilanteissa, joissa sateenkaariseniori haluaa kertoa itsestään. Heidän kokemuksensa mukaan ymmärtävässä ja hyväksyvässä vuorovaikutussuhteessa myös heidän itsensä on helpompi myöntää, ettei tiedä kaikkea ja että aina voi oppia uutta.

...meillä on se valmius sit kun kyseiset henkilöt haluaa tulla siitä meidän kanssa keskustelemaan. Et me ymmärretään, me tiedostetaan ja ollaan herkillä siitä jos joku siitä meille enemmän avautuu.

Haastatellut eivät ajatelleet sateenkaarisenioreilla olevan merkittävästi erilaisempia tarpeita kuin muillakaan senioreilla. He kertoivat, etteivät sateenkaariseniorit heidän kokemuksensa mukaan halua tulla kohdatuksi eri tavalla kuin muut asiakkaat, vaan näkevät heidän tarpeidensa liittyvän enemminkin ikääntymiseen, kuin sukupuoliseen tai seksuaaliseen suuntautumiseen.

En mä tiedä, onko heillä sinänsä erityistarpeita, he eivät varmaan halua tulla kohdelluksi mitenkään eri tavalla ja mä vaan yritän ottaa kaikki vaan ihmisinä, mihinkään sukupuoleen tai puolueettomuuteen tai yhtään mihinkään ottamatta kantaa.

...se on se seniorisana, se kertoo heidän ikäjakaumasta jotain semmosia asioita joihin sit tulee kiinnitettyä enemminkin huomiota, siihen ikääntymiseen kuin siihen sateenkaaripuoleen.

#### 7.4 Asenteet

Haastateltavat kertoivat, että heidän palvelukeskuksissaan ei henkilökunnan keskuudessa ennakkoluuloja sateenkaarisenioreita kohtaan ole merkittävästi ilmennyt, mutta joillakin vapaaehtoisilla sekä asiakkailla on ollut havaittavissa väheksyvää ajattelutapaa. He eivät ole olleet valmiita hyväksymään sateenkaarisenioreita, mutta sertifiointikoulutuksen jälkeen työntekijät ovat uskaltaneet aiempaa herkemmin puuttua huomaamiinsa epäkohtiin ja epäkunnioitettavaan käytökseen.

Et kylhän osa (työntekijöistä) on pidättyvämpiä. Mut he on ymmärtäneet myöskin sitte sen, että meillä toimiaan näin. Että sit ei tuoda sitä omaa, et jos ollaankin eri mieltä, niin ei tuoda sitä niin esille, mut hirveen hyvin mun mielestä, et must meil on kyllä kuitenkin kaikki sillä tavalla, tässä palvelukeskuksen puolella on hirveen ymmärtäviä ja suvaitsevia...

Haastatellut kokivat sertifiointikoulutuksen auttaneen heitä huomioimaan, että tämän päivän sateenkaarisenioreilla itsellään voi myös olla omia ennakkoluuloja ja pelkoja, joiden takia he eivät halua hakeutua palveluiden piiriin.

Onks heillä ollu minkäänlaisia kokemuksia, sellasii huonoja kokemuksia mihin me voitais puuttua sitten jo ennakkoon, ymmärtää se, missä kohtaa meillä voi mennä jo pieleen.

Sertifiointikoulutus auttoi haastateltavia tarkastelemaan heidän omia arvojaan ja miettimään palveluja sateenkaarisenioreiden näkökulmasta. He olivat sitä mieltä, että työntekijöiden omalla asenteella on suuri merkitys siihen, miten asiakas kokee voivansa tulla keskustelemaan asioista.

Olen avoin siinä tilanteessa ja toivon, että mun oma ulosanti ja oma olemus on sellanen, et hän kokee tilanteen turvalliseksi, jos hän sitä haluaa. Mut en mä oleta et kaikki tulee mulle avautumaan, mutta ihan kuka vaan voi tulla puhumaan. Toivon, että joku kokisi sellaiseksi minut, että mulle on helppo kertoa.

Oon mä sellasen helpottuneisuuden tunteen huomannut, et se on se, mistä mä oon ite hirveen iloinen, et mulla ei oo minkään näköstä ongelmaa tai vaikeutta tai mitään kohdata heitä, et helpompi on puhuu. Ja plus että, uskallan kysyä asioita ja tiedän, että hirveen mielellään he vastaavat...

Tulosten perusteella haastateltavilla ei ollut lainkaan tai vain vähäistä aiempaa ammatillista koulutusta ja tietoa sateenkaarisenioreista. Sertifiointikoulutus ei tarjonnut merkittävästi uutta tietoa, mutta se antoi heille ammatillista lisävarmuutta. Kokemusasiantuntijoiden kuuleminen koettiin teoreettista osuutta merkityksellisemmäksi. Palvelukeskusten tavoitteena on luoda heille turvallinen ja hyväksyvä ympäristö. Sateenkaarisenioreiden tarpeiden ei koettu merkittävästi poikkeavan muiden senioreiden tarpeista. Henkilökunnan keskuudessa ei juurikaan ilmennyt ennakkoluuloja sateenkaarisenioreita kohtaan.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tarkoitus oli selvittää, miten sateenkaariserifiointikoulutus on muuttanut palvelukeskuksen työntekijöiden ymmärrystä ja tapaa kohdata sateenkaarisenioreita. Tavoitteenamme oli kerätä tietoa sateenkaariserifiointikoulutuksen merkityksestä työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen. Tietoa keräsimme haastattelemalla neljää pääkaupunkiseudulla työskentelevää sertifiointikoulutukseen osallistunutta ammattilaista ja siksi tuloksia ei voi yleistää koko Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia koskemaan.

Yhdenvertainen vanhuus –hankkeen kyselyn tulosten mukaan 75 % ammattilaisista kertoi, ettei heidän koulutuksessaan ole lainkaan käsitelty sateenkaari-ihmisten ikääntymiseen liittyviä asioita (Valtonen 2012: 4). Helsinki Pride -tapahtumassa tehdyn kyselytutkimuksen tulosten perusteella 82.5 % haastatelluista sateenkaarisenioreista koki erittäin tärkeäksi sen, että ikäihmisten parissa työskentelevä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstö saisi lisätietoa sukupuolen moninaisuudesta sekä koulutusta kohdata sateenkaarisenioreita (Jalava 2013: 31, 34–35). Kukaan opinnäytetyömme haastatelluista ammattilaisista ei ollut saanut lainkaan tai vain vähäistä aiempaa ammatillista koulutusta sateenkaarisenioreista. Sertifiointikoulutus ei antanut sisällöllisesti merkittäväksi uutta tietoa, mutta he saivat itseluottamusta ottaa asioita puheeksi työyhteisön ja asiakkaiden keskuudessa. He saivat myös lisävarmuutta, perustella paremmin miksi palvelukeskuksessa halutaan olla avoimia moninaisuudelle.

Yhdenvertainen vanhuus –hankkeen kyselyn tulosten mukaan työntekijät toivovat saavansa koulutuksissa tietoa sateenkaarisenioreiden erityistarpeista, jonka parhaaksi tavaksi monet kokivat kokemuskouluttajan käyttämisen (Valtonen 2012: 23). Opinnäytetyömme tuloksissa korostuu, kuinka haastatellut kokivat tiedon saamisen suoraan kokemusasiantuntijoina toimineilta sateenkaarisenioreilta merkittäväksi ja näkivät sen vaikuttavan myös omaan ajattelutapaansa. Mitä paremmin ihmisten elämänhistoria tunnetaan, sitä paremmin heidät osataan kohdata ja vastata tarpeisiin.

Yhdenvertainen vanhuus -hankkeeseen tietoa tuottaneen opinnäytetyön tulosten mukaan sateenkaariseniorit toivovat vanhuspalveluissa henkilökunnan saavan tietoa heistä ja tukea kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoihin (Tjurin 2014: 6). Sateenkaarikoulutuksen ja ajankohtaisen tiedon saamisen merkitys nousivat vahvasti esiin myös kaikkien haasta-

teltujen kohdalla. Henkilökunnan halu oppia uutta ja lisätä ymmärrystään sateenkaarisenioreista on selkeää. Haastatellut uskoivat, että heillä on sertifiointikoulutuksen jälkeen entistä paremmat valmiudet onnistuneeseen vuorovaikutukseen sateenkaarisenioreiden kanssa.

Haastateltaviemme vastaukset koulutuksen sisällöstä olivat hyvin samankaltaisia. Sertifiointikoulutuksen suurimpia hyötyjä oli tulostemme perusteella pienet, mutta merkittävät oivallukset kuten oikean terminologian sisäistäminen ja ymmärtäminen. Yhtenä vahvimpänä motivaatiota ylläpitävänä tekijänä haastateltavat kokivat olevan esimiehen ja työyhteisön tuen. Ilman esimiesten kannustusta, eivät muutokset ole mahdollisia. Siksi onkin tärkeää, että he ovat sitoutuneita siihen ja mahdollistavat sellaisen työyhteisön, jossa voidaan ja halutaan kehittää omaa osaamista.

Yhdenvertainen vanhuus –hankkeen kyselyn tulosten mukaan työntekijät kokevat tarvitsevansa tietoa siitä, kuinka kohdata sateenkaariseniorit ilman, että loukkaavat heitä reagoimalla väärin (Valtonen 2012: 23). Haastatellut pitivät sateenkaaritermien osaamista vaikeana, mutta koulutuksen jälkeen he ymmärsivät, ettei kaikkea aina tarvitsekaan osata. Asiakkaalta voi avoimesti kysyä, millaisilla sanoilla hän toivoo itsestään puhuttavan, jolloin ammattilainen ei tietämättään loukkaa häntä.

Saini Valtosen (2014) pro gradu -tutkielman haastatteluista selviää, että osa hänen haastatteluista piti keskustelua ja pohdintaa työpaikalla tärkeänä ja yhdenvertainen palvelu mahdollistuu silloin, kun työpaikalla on yhteiset toimintaohjeet ja -tavat kohtaamiseen (Valtonen 2014: 86–89). Opinnäytetyömme haastateltavat kokivat työyhteisönsä myönteisen ilmapiirin lisäävän uskallusta tuoda esiin omia ajatuksiaan, jopa silloin kun ne ovat eriäviä. Vaikka kaikki eivät ajattelisikaan asioista yhtä ennakkoluulottomasti, voivat he silti ymmärtää ja toteuttaa työssään hyväksyvää ja tasa-arvoista kohtaamiskulttuuria. Keskustelemalla ja vaihtamalla ajatuksia ja kokemuksia muiden työntekijöiden kanssa voidaan samalla vaikuttaa omiinkin asenteisiin ja ajatusmaailmaan. Haastateltavat kokivat itseluottamuksensa omaan ammatilliseen osaamiseen kasvaneen koulutuksen myötä, mikä näkyi uskalluksena ottaa kantaa heidän huomaamiinsa epäkohtiin.

Haastateltavat kokivat tasa-arvon toteutumisen kannalta erittäin merkittäväksi, että sateenkaariseniorit tuntevat itsensä tervetulleiksi palvelukeskukseen. Siellä halutaan erilaisten symbolien avulla viestiä, ettei asiakkaan sukupuolisella ja seksuaalisella suuntautumisella ole merkitystä palveluissa. Henkilökunnan käyttämä sateenkaaripinssi on

merkkinä siitä, että sateenkaariseniorit saavat ilmaista itseään turvallisesti ja tuntee itsensä hyväksytyksi. Ne viestivät myös muille asiakkaille sateenkaarisenioreiden oikeudesta olla palveluiden käyttäjiä. Sateenkaarteema tarjoaa myös mahdollisuuksia olla rohkeasti erilainen ja kokeilla jotain tavallisesta poikkeavaa ja odottamatontakin. Tämä näkyi selkeästi palvelutalojen sisäisissä ja ulkoisissa käytänteissä, joissa sateenkaarteema oli vahvasti esillä.

Saini Valtosen (2014) pro gradu tutkielman haastatteluista selviää, että sateenkaarisenioreiden kohtaaminen oli uutta lähes jokaiselle hoitajalle (Valtonen 2014: 86). Ruotsalaisen vanhuspalveluasumisen johtajille tehdyn kyselyn mukaan sateenkaariasukkaat olivat näkymättömiä (Vesterlund 2012: 22). Opinnäytetyömme vastauksista kuitenkin selvisi, että kaikille opinnäytetyömme haastatetuille sateenkaarisenioreiden kohtaaminen oli entuudestaan tuttua. He olivat kohdanneet ennen sertifiointikoulutusta sateenkaarisenioreita sekä omassa lähipiirissä että työpaikoillaan. Sateenkaariseniorit olivat entuudestaan tunnistettuja ja tunnustettuja palvelunkäyttäjiä pilottitaloissa, eikä haastatetuille ei ollut merkitystä, onko asiakas sateenkaariseniori.

Saini Valtosen (2014) pro gradu -tutkielman haastatteluista selviää sateenkaari-ihmisiin liitettyä stigmaa ylläpitää se, etteivät hoitajat ota puheeksi asukkaiden seksuaalisuutta, vaikka asia olisi heidän tiedossaan (Valtonen 2014: 86–89). Opinnäytetyömme haastateltavat arvelivat, etteivät asiakkaat välttämättä halua tuoda sateenkaarielämänsä esille, mutta he uskoivat, että sateenkaariseniorit itse halutessaan ottavat asian puheeksi. Haastateltujen mielestä aloitteen keskustelulle tulee aina lähteä sateenkaarisenioreilta itseltään.

Amerikassa Foglia ja Fredriksen-Goldsenin (2014) tutkimuksen vastaajista 15 % kertoi olevansa pelokkaita käyttämään terveyspalveluita (Foglia & Fredriksen-Goldsen 2014: 41). Irlannissa GLENin (2011) tutkielmaan vastanneista sateenkaari-ihmisistä 22 % ei ole kertonut suuntautumisestaan ammattilaisille pelätessään syrjintää (GLEN 2011: 20). Haastatellut uskoivat, että tämän päivän sateenkaarisenioreilla itsellään voi myös olla omia ennakkoluuloja ja pelkoja, joiden takia he eivät halua hakeutua palveluiden piiriin.

Helsinki Pride –tapahtumassa tehdyn kyselytutkimuksen tulosten perusteella yli 50 vuotiaista sateenkaari-ihmisistä vajaa 5 % uskoi terveydenhuollossa työskentelevillä olevan riittävästi ymmärrystä sateenkaarisenioreiden tarpeista (Jalava 2013: 31). Australiassa

tehdyssä QAHC-jatkotutkimuksessa sateenkaarisenioreita eniten terveydenhuollonpalveluissa huolestutti se, ettei heidän erityistarpeitaan ymmärretä sekä henkilökunnan ennakkoluulot ja syrjivä asenne (Hughes 2009: 191–193). Opinnäytetyömme vastauksista ilmeni, etteivät haastatteluihin osallistuneet kokeneet sateenkaarisenioreilla olevan erityistarpeita, vaan he arvelivat sateenkaarisenioreiden haluvan tulla kohdatuksi samalla tavalla kuin muutkin asiakkaat, yksilöinä. Haastatellut näkivät sateenkaarisenioreiden tarpeiden liittyvän enemminkin ikääntymiseen, kuin sukupuoliseen tai seksuaaliseen suuntautumiseen. Tämä on selvä erimielisyys ammattilaisten ja sateenkaarisenioreiden näkemyksien välillä.

Saini Valtosen (2014) pro gradu -tutkielman haastatteluista selviää, että sateenkaari-seniorin saapuessa palveluiden piiriin enemmistö hoitajista suhtautui neutraalisti tai myönteisesti sateenkaarisenioreiden asioiden käsittelemiseen (Valtonen 2014: 86–89). Toimivassa vuorovaikutuksessa kohtaamisen ja läsnäolon taito sekä rohkeus ottaa asioita esille ovat haastateltavien kokemusten mukaan avainasemassa. Osa haastateltavista kertoi olevansa helposti lähestyttäviä, ja uskoivat sen olevan riittävä signaali asiakkaalle tulla puhumaan asioistaan. Asennemuutoksen tarvetta omassa työyhteisössään eivät haastateltavat nähneet yhtä haasteellisena kuin muiden sidosryhmiensä kohdalla, joiden ajattelutapaan vaikuttamisen keinot ja mahdollisuudet mietittyivät.

Hoitohenkilökunnalle toteutetun tutkimuksen tulos vahvisti sitä näkemystä, ettei enemmistöllä hoitajista ilmennyt homofobiaa (Kemppi & Suominen & Kankkunen & Välimäki 2011: 56–57). Opinnäytetyömme haastateltavien mukaan henkilökunnan keskuudessa ei ilmene ennakkoluuloja sateenkaarisenioreita kohtaan, mutta joillakin vapaaehtoisilla sekä asiakkailla on ollut havaittavissa väheksyvää ajattelutapaa. Haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei asenteita pysty muuttamaan hetkessä, mutta avoin ja asiallinen keskustelu aiheesta voi vaikuttaa niihin. Sertifiointikoulutus auttoi haastateltavia tarkastelemaan heidän omia arvojaan ja miettimään palveluja sateenkaarisenioreiden näkökulmasta. He olivat sitä mieltä, että työntekijöiden omalla asenteella on suuri merkitys siihen, miten asiakas kokee voivansa tulla keskustelemaan asioista.

## 9 Pohdinta

Opinnäytetyötä tehdessämme mietimme, mikä auttaisi vanhustyön ammattilaisia tarkastelemaan ja kehittämään omaa sekä työyhteisön toimintaa. Toivomme opinnäytetyön lisäävän ammattilaisten itsepohdintaa osaamisestansa ja kannustaa heitä hankkimaan tarvittaessa lisäkoulutusta. Ammattilaisten on hyvä miettiä, millaisia signaaleja he itse yksilöinä ja työyhteisönä antavat sateenkaarisenioreille. Puhuttaessa sateenkaari-senioreista yhteinen nimittäjä ei ehkä olekaan seksuaalinen suuntautuminen vaan ikään-tyneen omaan persoonaan ja toimintakykyyn liittyvät tekijät, jotka joko estävät tai edistävät hyvinvointia. Pohjimmiltaan on kyse siitä, että ihminen yksinkertaisesti hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on ja palvelut suunnitellaan sen mukaisesti. Sateenkaariser-tifiointikoulutus tarjoaa mielestämme mahdollisuuksia tämän tyyppiseen itsepohdintaan.

Sateenkaariser-tifiointikouluttautuminen lisää ammattilaisten tietoisuutta sateenkaari-senioreista ja mahdollisesti vähentää syrjintää ja negatiivisia kokemuksia palveluiden käytössä. Se tarjoaa myös ammattilaisille mahdollisuuksia yhdessä kehittää toimintata-poja omassa työyhteisössä. Sateenkaari-senioreiden tarpeiden ymmärtäminen ja niiden huomioiminen vahvistavat heidän itsetuntoaan ja identiteettiään tasavertaisina sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjinä. Ammattilaisten tietoisuuden lisääminen sukupuolen mo-ninaisuudesta ja ennakkoluulojen vähentäminen koulutuksen kautta, toimivat suunnan-näyttäjinä asenteiden ja työelämän toimintatapojen muutoksessa. Asenteita tuskin pys-tyy muuttamaan hetkessä, mutta avoin keskusteleva ilmapiiri mahdollistaa omien ajatuk-sien jäsentelyn ja niiden reflektoinnin yhdessä muiden kanssa. Kyseessä onkin monisyi-nen erilaisten asenne- ja arvomaailmojen yhteensovittaminen.

Vaikka ammattilainen itse voikin kokea olevansa helposti lähestyttävä, ei hänen ajatus-maailmansa kuitenkaan aina välity asiakkaalle asti. Sateenkaari-seniori ei välttämättä osaa lukea ammattilaisten hyväksyviä signaaleja ja se voi vaikeuttaa aidon vuorovaiku-tuksen saavuttamista. Mielestämme ammattilaiset voisivat rohkeammin tehdä aloitteen keskustelulle, eikä olettaa sateenkaari-seniorin tekevän aloitetta. Osa haastateltavista kertoi sateenkaari-termien olevan haasteellisia ymmärtää ja muistaa. Mielestämme niistä voisikin avoimesti keskustella sateenkaari-senioreiden kanssa ja saada tietoa niiden mer-kityksestä. Lisäksi työpaikoilla olisi hyvä tehdä yhteenveto tärkeimmistä termeistä, joka voisi samalla toimia osana työntekijöiden perehdytysmateriaalia.

Pilottitaloissa asiakkaita on paljon ja erilaisuus saattaa olla niissä hyväksytympää kuin muualla. Pienemmissä palvelukeskuksissa sateenkaariseniorilla saattaa olla korkeampi kynnys olla mukana toiminnassa ja tuoda esille omaa suuntautumistaan. Tulevaisuudessa olisikin hyvä, että missä tahansa Suomessa sateenkaariseniorit voisivat käyttää sosiaali- ja terveyspalveluita avoimesti. Sateenkaarielämää saataisiin mielestämme näkyvämmäksi palvelukeskuksissa esimerkiksi ottamalla sateenkaari-ihmisiä mukaan toimintaan. He voisivat toimia vapaaehtoisina erilaisissa tehtävissä, jolloin palvelukeskuksen asiakkailla olisi mahdollisuus tutustua sateenkaari-ihmisiin. Vapaaehtoisina toimineiden kynnys siirtyä tulevaisuudessa senioriasiakkaaksi mahdollisesti madaltuisi, kun he ovat olleet mukana palvelukeskustoiminnassa.

Sertifiointikoulutukset ovat vasta alussa ja koko Suomen kouluttaminen vie aikaa. Geronomien asiantuntijuutta pystyttäisiin hyödyntämään sateenkaarisertifiointikoulutuksen kehittämisessä, sillä meillä on tietämys erilaisista vanhuspalveluista ja palveluasumis-  
muodoista, joiden henkilökunnalle sertifiointikoulutuksia on tarkoitus laajentaa. Koulutuksissa tulisikin kiinnittää erityishuomiota siihen, missä niitä pidetään ja niiden sisältöä olisi hyvä muokata tarpeiden mukaan.

Asiantuntijuuttamme voisi hyödyntää myös uusien koulutusväylien kehittämisessä. Yksi keino saada tietoa nopeammin ammattilaisille voisi olla ennakkokyselyiden avulla. Niissä voisi kartoittaa sateenkaaritiedon tarvetta ja sen pohjalta voisi laatia tietopaketin, joka toimisi esikoulutuksena ennen varsinaista sertifiointikoulutusta. Ennakkokyselylomakkeiden vastaukset antaisivat tietoa siitä, millaista sateenkaaritietoa ammattilaiset tarvitsevat varsinaisissa sertifiointikoulutuksissa.

Opinnäytetyössämme haasteeksi nousi haastateltaviemme melko samankaltainen ajatusmaailma ja myönteinen suhtautuminen sukupuolen moninaisuutta kohtaan. Vastaukset eivät siten merkittävästi poikenneet toisistaan ja eroavaisuuksien löytäminen oli vaikeaa. Sertifiointikoulutus ei juurikaan näkynyt haastateltaviemme asenteiden muuttumisenä vaan lähinnä lisävarmuutena ja uskalluksena ottaa asioita puheeksi. Koulutusten edetessä ja tavoittaessa laajemmin sosiaali- ja terveydenhuollon parissa työskentelevää henkilökuntaa myös muualla Suomessa, eroavaisuudet sukupuolen moninaisuuden hyväksymisessä tulevat mahdollisesti selkeämmin esiin. Asennekulttuuri saattaa vaihdella alueittain, jolloin ennakkoluulot voivat olla suurempia ja yleiseen ajattelutapaan vaikuttaminen haasteellisempaa. Alueellisten eroavaisuuksien takia opinnäytetyömme tuloksia ei voikaan täysin verrata koko maan todelliseen tilanteeseen.

Toisen opinnäytetyön tekeminen tulevaisuudessa ja uusien sertifiointikoulutuksen käyneiden työntekijöiden haastattelemisen toisi lisää näkökulmia sertifiointikoulutuksen merkityksestä. Olisi myös mielenkiintoista saada tietoa siitä, kuinka ympärivuorokautisen hoivan työntekijät kokevat koulutuksen tarpeellisuuden ja miten se näkyy heidän omassa työyhteisössään ja -ympäristössään. Lisäksi sateenkaarisenioreiden haastattelemisen ja heidän näkemyksensä kuuleminen siitä, kuinka he ovat kokeneet tullessa kohdatuksi palvelutaloissa ja -keskuksissa sen eri palveluiden käyttäjinä, voisi olla tätä opinnäytetyötä täydentävä aihe. Silloin saataisiin kokemustietoa myös sateenkaarisenioreilta siitä, kuinka koulutus heidän näkökulmastaan katsottuna on muuttanut käytänteitä ja ammatillista osaamista.

Toivomme opinnäytetyömme johtopäätösten vaikuttavan osaltaan siihen, että ihmisen oikeus oman näköiseen elämään säilyy loppuun asti hänen sukupuolisesta suuntautumisestaan ja palveluntarpeistaan riippumatta. Jotta se voi toteutua, tulisi yhteiskunnan mahdollistaa kaikille ikääntyneille tasapuolisesti, heidän tarpeitaan vastaavat yksilölliset palvelut, jotka on luotu ihmisiä varten, eikä päinvastoin.

## Lähteet

Bildjuschkin, Katriina & Ruuhilahti, Susanna 2010. Puhutaan seksuaalisuudesta. Amatillisia kohtaamisia sosiaali- ja hoitotyössä. Helsinki: Kirjapaja.

Centre for policy on ageing – Rapid review 2016. Diversity in older age – Older lesbian, Gay a bi-sexual people and older transgender people. Saatavana osoitteessa: <<http://www.cpa.org.uk/information/reviews/CPA-Rapid-Review-Diversity-in-Older-Age-LGBT.pdf>>. Luettu 2.8.2019.

Eloisa Ikä n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://www.eloisaika.fi/materiaalit/uutisarkisto/yhdenvertainen-vanhuus-kysely-sai-aikaan-pienen-muutoksen/>>. Luettu 17.4.2019.

Foglia, Mary Beth & Fredriksen-Goldsen Karen I. 2014. Health Disparities among LGBT Older Adults and the Role of Nonconscious Bias. Hastings Center report. Journal Article. 40– 44. Saatavana osoitteessa: <<http://web.a.ebsco-host.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=5855f861-fe41-4fb2-ba90-6a2124fecf23%40sdc-v-sessmgr03>>. Luettu 2.8.2019.

GLEN 2011. Visible Lives Identifying the experiences and needs of older Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender (LGBT) people in Ireland. Dublin: The Gay and Lesbian Equality Network (GLEN. Saatavana osoitteessa: <<http://www.tara.tcd.ie/bitstream/handle/2262/73188/Visible%20Lives%20-%20Main%20Report%20Nov%202011%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=>>>. Luettu 10.8.2019.

Greenberg, Jerrold S. & Bruess, Clint E. & Oswalt, Sara B. 2017. Exploring the dimensions of human sexuality. Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.

Greve, Jorgen 2013. Äldre hbt-personers upplevelse av sin livssituation och av mötet med vård och omsorg. En fenomenologisk intervjustudie. Magisteruppsats. Lunds universitet. Saatavana osoitteessa: <<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=4249953&fileId=4249974>>. Luettu 27.8.2019.

Guasp April 2011. Lesbian, gay and bisexual people in later life. Stonewall. Saatavana osoitteessa: <[https://www.stonewall.org.uk/system/files/LGB\\_people\\_in\\_Later\\_Life\\_\\_2011\\_.pdf](https://www.stonewall.org.uk/system/files/LGB_people_in_Later_Life__2011_.pdf)>. Luettu 10.8.2019.

Hbtq-certifiering n.d. RFSL. Päivitetty 10.5.2016. Saatavana osoitteessa: <<https://www.rfsl.se/certifiering-och-utbildning/det-haer-aer-en-certifiering/>>. Luettu 17.8.2019.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hughes, Mark 2009. Lesbian and Gay People's Concerns about Ageing and Accessing Services. Journal Article-research. Australian Social Work 62 (2). 186–201. Saatavana osoitteessa: <<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=e301078a-bedf-43e3-ad00-f0f459453260%40sdc-v-sessmgr03>>. Luettu 5.8.2019.

Ihamäki, Katja & Kokkinen, Annemari & Näslindh-Ylispangar, Anita 2012. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöön kuuluva vanhus. Teoksessa Näslindh-Ylispangar, Anita: Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita. 80–85.

ILGA Europe 2012. Equality for older lesbian, gay, bisexual, trans and intersex people in Europe. Saatavana osoitteessa: <[https://www.ilga-europe.org/sites/default/files/Attachments/combating\\_discrimination\\_on\\_the\\_grounds\\_of\\_age\\_and\\_sogi\\_final\\_vs\\_19-11-12.pdf](https://www.ilga-europe.org/sites/default/files/Attachments/combating_discrimination_on_the_grounds_of_age_and_sogi_final_vs_19-11-12.pdf)>. Luettu 2.8.2019.

Irni, Sari 2010. Sukupuolivähemmistöt. Teoksessa Irni, Sari & Wickman, Jan: Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vanheneminen ja palveluntarpeet. SETA-julkaisuja 20. 9–37.

Irni, Sari & Wickman, Jan 2013. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vanheneminen ja palveluntarpeet. 3 painos. Seta-julkaisuja 20.

Jalava, Jenni 2013. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen toiveet ja tarpeet yhdenvertaiseen vanhuuteen. Saatavana osoitteessa: <<https://www.theseus.fi/handle/10024/63843>>. Luettu 23.4.2019.

Kemppi, Leena & Suominen, Tarja & Kankkunen, Päivi & Välimäki, Maritta 2011. Hoitajien asennoituminen homoseksuaalisiin potilaisiin. Teoksessa: Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 48 (1). 53–60. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://journal.fi/sla/article/view/4479>>. Luettu 18.8.2019.

Kimmel Douglas 2014. Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Aging Concerns. Journal Article-review. Clinical Gerontologist 37. 49–63. Saatavana osoitteessa: <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=bbdf6be8-1c93-49e7-8c11-ce33db426900%40sessionmgr103>>. Luettu 5.8.2019.

Kiviniemi, Liisa & Läksy, Marja-Liisa & Matinlauri, Timo & Nevalainen, Kaija & Ruotsalainen, Kari & Seppänen, Ulla-Maija & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2014. Minä mielenterveystyön tekijänä. Helsinki: Edita.

Kolistaja, Minna 2013. Ikäihmiselläkin voi olla sateenkaariperhe. Rauhan Tervehdys 106 (10). 3. Saatavana myös sähköisesti osoitteessa: <<https://rauhantervehdys.fi/wp-content/uploads/2017/10/rauhantervehdys-00010677-2.pdf>>. Luettu 12.3.2020.

Kontula, Osmo 2016. Seksuaalisuus. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. Helsinki: Duodecim. 351–361.

Kuula Arja 2011. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

KvaliMOTV n.d. Saatavana osoitteessa: <[https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)>. Luettu 22.12.2019.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 2014/1329. Annettu Helsingissä 14.4.2014. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>>. Luettu 6.7.2019.

Lehtonen, Jukka 2006. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt Suomen kunnissa. Keinoja ja ideoita yhdenvertaisuuden tueksi. Tutkimukset ja selvitykset 8/2006. Saatavana osoitteessa: <[http://www.rakennerahastot.fi/vanhat\\_sivut/rakennerahastot/tiedostot/esr\\_julkaisut\\_2000\\_2006/tutkimukset\\_ja\\_selvitykset/09\\_08-06\\_seksuaali-ja\\_sukupuolivahemmistot\\_suomen\\_kunnissa\\_keinoja\\_ja\\_ideoita\\_yhdenvertaisuuden\\_tueksi.pdf](http://www.rakennerahastot.fi/vanhat_sivut/rakennerahastot/tiedostot/esr_julkaisut_2000_2006/tutkimukset_ja_selvitykset/09_08-06_seksuaali-ja_sukupuolivahemmistot_suomen_kunnissa_keinoja_ja_ideoita_yhdenvertaisuuden_tueksi.pdf)>. Luettu 18.4.2019.

Mustola, Kati 2007. Suomalaisen lesbo- ja homoliikkeiden historiaa. Teoksessa Mustola, Kati & Pakkanen, Johanna (toim.). Sateenkaari-Suomi. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen historiaa. Vantaan kaupunginmuseo. Helsinki: Like. 18–42.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nissinen, Jussi 2006. Seksuaalinen suuntautuminen. Teoksessa Apter, Dan & Väisälä, Leena & Kaimola, Kari (toim.): Seksuaalisuus. Helsinki: Duodecim. 130–156.

Nissinen, Jussi 2011. Luottamuksen rakentuminen moninaisuutta kunnioittaen. Teoksessa Tuovinen, Liisa & Stålström, Olli & Nissinen, Jussi & Hentilä, Jorma (toim.) 2011. Saanko olla totta? Sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuus. Helsinki: Gaudeamus. 11–34.

Peate, Ian 2013. Caring for older lesbian, gay and bisexual people. British journal of community nursing. 18 (8). 372–374. Saatavana osoitteessa: <<http://web.a.ebsco-host.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=ae876bc-16c2-483a-b8f1-00aac5028c33%40sdc-v-sessmgr01>>. Luettu 5.8.2019.

Pilotointi Syksy 2018 n.d. Seta. Saatavana osoitteessa: <<https://seniorit.seta.fi/sateenkaarisertifiointi/pilotointi-syksy-2018/>>. Luettu 31.10.2019.

Pugh Stephen 2011. Care Anticipated – Older Lesbians and Gay Men consider their Future Needs. Teoksessa Ward, Richard & Rivers, Ian & Sutherland, Mike (toim.) Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender Ageing: Biographical Approaches for Inclusive Care and Support. Journal Article. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 39–48.

Rautasalo, Eija 2008. Hoitotyön ammattilaisten näkemyksiä ikäänntyvien ihmisten seksuaalisuudesta. Väitöskirja. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Ryttyläinen, Katri & Valkama, Sirpa 2010. Seksuaalisuus hoitotyössä. Helsinki: Edita.

Sarvimäki Anneli & Stenbock-Hult, Bettina 2010. Vanhuus, Haavoittuvuus ja hoidon eettisyys. Teoksessa Sarvimäki, Anneli & Heimonen, Sirkkaliisa & Mäki-Petäjä & Leinonen, Anna (toim.). Vanhuus ja haavoittuvuus. Helsinki: Edita. 33–57.

Sateenkaarisertifiointi n.d. Seta. Saatavana osoitteessa: <<https://seniorit.seta.fi/sateenkaarisertifiointi/>>. Luettu 20.10.2019.

Sateenkaaritieto n.d. Seta. Saatavana osoitteessa: <<https://seta.fi/sateenkaaritieto/sateenkaarisananasto/>>. Luettu 21.5.2019.

Sateenkaariväki työelämässä ja asiakkaina. Käytännön vinkkejä työnantajille ja palveluntarjoajille. FIBS, Seta ry, Accenture ja IBM 2019. Saatavana osoitteessa: <[https://www.fibsry.fi/wp-content/uploads/2019/03/Sateenkaariva%CC%88ki\\_julkaisu\\_FINAL-1.pdf](https://www.fibsry.fi/wp-content/uploads/2019/03/Sateenkaariva%CC%88ki_julkaisu_FINAL-1.pdf)>. Luettu 16.8.2019.

Seksuaalinen suuntautuminen n.d. Seta. Saatavana osoitteessa: <<https://seta.fi/sateenkaaritieto/seksuaalinen-suuntautuminen/>>. Luettu 17.10.2019.

Seta n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://seta.fi/>>. Luettu 19.2.2019.

Sukupuolen moninaisuus n.d. Seta. Saatavana osoitteessa: <<https://seta.fi/sateenkaaritieto/sukupuolen-moninaisuus/>>. Luettu 21.5.2019.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakouluttelujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavana osoitteessa: <<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Luettu 9.2.2020.

Tikkinen Aleksina 2018. Mitä on sateenkaarisertifiointi? Vanhustyö (5). 24. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Tjurin, Outi 2014. Ikääntyvät sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt. Vanhuspalveluiden kehittämisen näkökulma. Opinnäytetyö. Saatavana osoitteessa: <<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/76146/lkaantyv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 11.8.2019.

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

Törmä, Sinikka & Huotari, Kari & Tuokkola, Kati & Pitkänen, Sari 2014. Moninaisuus näkyväksi. Selvitys vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Sisäministeriön julkaisu 14. Saatavana osoitteessa: <<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78988/lk%C3%A4ihmisten%20moninaisuus%20n%C3%A4kyv%C3%A4ksi.pdf>>. Luettu 11.8.2019.

Valtonen, Saini 2012. Yhdenvertainen vanhuus -hanke. Raportti vanhustyöntekijöille suunnatun kyselyn tuloksista. Saatavana osoitteessa: <<https://docplayer.fi/3063635-Yhdenvertainen-vanhuus-hanke-raportti-vanhustyontekijoille-suunnatun-kyselyn-tuloksista.html>>. Luettu 12.7.2019.

Valtonen, Saini 2014. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien vanhusten kohtaaminen pitkäaikaisessa laitoshoidossa – hoitajien näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Valtonen, Saini & Hakola, Salla Maija 2014. Haluaisin pystyä kertomaan – Sateenkaari-seniorit ikääntyneille suunnattujen palveluiden asiakkaina. 3 painos. Helsinki: Seta-julkaisuja 26.

Vastuullinen tiede 2018. Saatavana osoitteessa: <<https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimus-tyo/hyva-tieteellinen-kaytanto>>. Luettu 2.3.2020

Vesterlund, Simon 2012. De osynliga äldre. Boendechefers framställningar om HBT och HBT-personer inom särskilt boende för äldre. Umeå Universitet. Kandidatsuppsats. Saatavana osoitteessa: <<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:609322/FULLTEXT02.pdf>>. Luettu 12.8.2019.

Vuori-Kemilä, Anne & Lindroos, Sirpa & Nevala, Soili & Virtanen Jukka A. 2005. Ihmisen hyvä. Etiikka hoitotyössä. Helsinki: WSOY.

Wickman, Jan 2010. Seksuaalivähemmistöt. Teoksessa Irni, Sari & Wickman, Jan: Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt, vanheneminen ja palveluntarpeet. SETA-julkaisuja 20. 38–72.

Wickman, Jan 2011. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt. Teoksessa Leinonen, Anne & Syrjälä, Jaana (toim.) 2011. Kosketuksen kaipuu - kypsän iän seksuaalisuus. Helsinki: Väestöliitto. 84–95.

Yhdenvertaisuuslaki. 2014/1325. Annettu Helsingissä 30.12. 2014. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>>. Luettu 12.8.2019.

## Liite 1. Opinnäytetyön haastattelukysymykset

- 1 Mitä aiempaa koulutusta/tietoa sinulla oli sateenkaarisenioreista ja heidän tarpeistaan ennen sertifiointikoulutusta?
- 2 Millaisena koit sateenkaarisertifiointikoulutuksen?
  - miten koulutuksen pituus ja sisältö vastasivat omia odotuksiasi
  - miten muuttaisit/ kehittäisit koulutusta
- 3 Miten sertifiointikoulutus auttoi sinua tunnistamaan sateenkaariseniorit ja heidän tarpeensa?
  - Kuvaile sateenkaarisenioreiden erityistarpeita
  - Onko suhtautumisesi sateenkaarisenioreihin muuttunut, miten
- 4 Miten sateenkaarisertifiointi koulutus on vaikuttanut kohtaamisen taitoihisi vanhuksissa?
  - onko tullut eteen tilanteita, joihin olisit kaivannut koulutuksessa lisätietoa
  - onko tullut eteen tilanteita, joissa olet hyödyntänyt koulutuksen antia
- 5 Kuinka sateenkaariseniorin identiteetin hyväksyminen näkyy vuorovaikutuksessanne?
  - kuinka ilmaiset asiakkaalle, että hän voi halutessaan turvallisesti kertoa identiteetistään
  - teetkö jotain toisin kuin ennen sertifiointikoulutusta
- 6 Kuinka sateenkaarisertifiointikoulutus on näkynyt työpaikkasi käytänteissä?
  - Kuinka organisaatiossanne on tehty näkyväksi, että sateenkaariseniorit ovat tervetulleita
  - Miten olette edistäneet sateenkaarisenioreiden yhdenvertaisuutta

## Liite 2. Saatekirje

Hyvä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäjä,

olemme Metropolia Ammattikorkeakoulun vanhustyönopiskelijoita (Geronomi AMK) ja teemme opinnäytetyötä yhteistyössä Setan kanssa, joka järjesti kuusituntisen sateenkaarisertifiointikoulutuksen pilotoinnin palvelukeskuksessanne syksyllä 2018. Koulutuksen pyrkimyksenä on edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistön yhdenmukaisuutta ja tasa-arvoista kohtaamista sosiaali- ja terveystalveissa.

Haluaisimme haastatella 2-3 palvelukeskuksessanne sertifiointikoulutukseen osallistunutta henkilöä. Kerätyn aineiston avulla saamme tietoa siitä, kuinka sateenkaarisertifiointi koulutus on vaikuttanut henkilökunnan kohtaamisiin sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen edustajien kanssa ja onko koulutus koettu tarpeelliseksi. Kertaluonteinen yksilöhaastattelu kestää noin 45 minuuttia ja se toteutetaan omassa toimipisteessänne yhteisesti sovittuna ajankohtana.

Haastattelut nauhoitetaan ja saatua aineistoa käsitellään siten, että haastateltavien identiteetti on turvattu, eikä yksittäisiä haastateltavia pysty tunnistamaan. Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät asiat käsitellään luottamuksella ja tietoturvasäädöksiä noudattaen eikä ulkopuolisilla tahoilla ole niihin pääsyä. Haastatteluista keräämiämme tietoja hyödynnetään ainoastaan tässä opinnäytetyössä. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja sekä osallistumisen että jo kerättyjen tietojen käyttämisen voi syytä ilmoittamatta perua aina opinnäytetyön julkistamiseen asti, jolloin antamianne tietoja ei hyödynnetä. Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät nauhoitteet ja litteroinnit hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön julkaisun jälkeen ja viimeistään 30.6.2020 mennessä. Haastattelujen tekijöinä meitä sitoo vaitiolovelvollisuus koko opinnäytetyön prosessin ajan sekä sen jälkeen.

Lämpimästi tervetuloa haastatteluun.

Yhteistyöterveisin,

Outi Hellsten ja Juha Pörsti

## Liite 3. Suostumuslomake

Suostumus opinnäytetyön haastatteluun osallistumisesta

Opinnäytetyön nimi: "Sateenkaariseniorit ovat tervetulleita tänne! Sateenkaarisertifiointikoulutuksen vaikutus palvelukeskuksen henkilökunnan asenteisiin"

Olen saanut tietoa opinnäytetyön sisällöstä, jolla selvitetään sateenkaarisertifiointikoulutuksen hyödyllisyyttä ja sen merkitystä kohtaamisissa ikääntyneiden seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen edustajien kanssa.

Minulle on kerrottu, kuinka tietoa kerätään, säilytetään ja kuinka ne hävitetään turvallisesti ja identiteettiäni vaarantamatta. Olen tietoinen siitä, että osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja että voin perua osallistumiseni ja jo annettujen tietojen käyttämisen missä vaiheessa haluan, aina opinnäytetyön julkaisemiseen asti. Valmis opinnäytetyö on luettavissa osoitteessa theseus.fi.

Vahvistan allekirjoituksellani vapaaehtoisen suostumukseni haastatteluun ja antamieni tietojen käytön tähän opinnäytetyöhön.

Osallistujan nimi: \_\_\_\_\_

Päiväys: \_\_\_/\_\_\_

Osallistujan allekirjoitus:

\_\_\_\_\_

Suostumuksen vastaanottajan nimi: \_\_\_\_\_

Päiväys: \_\_\_/\_\_\_

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus:

\_\_\_\_\_