



Pirjo Lindholm

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi YAMK

Opinnäytetyö, 2020

SENIORI-VAMOS TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN VUOSAAREN ALUEELLA



TIIVISTELMÄ

Pirjo Lindholm

Seniori-Vamos -toimintamallin kehittäminen Vuosaaren alueella

68, 3 liitettä

Syksy 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden YAMK

Sosionomi (YAMK)

Johtamisen ja yhteiskunnallisesti vaikuttavan palvelutuotannon kehittäminen

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena Diakonissalaitoksen Seniori-Vamoksen ja Vuosaaren kotihoidon yhteistyössä. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kuvata ja mallintaa Seniori-Vamoksen toimintakäytäntöjä, tuottaa tietoa toimintamallin hyödyistä ja kehittämiskohteista erityisesti työntekijöiden näkökulmasta sekä kehittää toimintaa Vuosaaren alueella.

Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena. Kehittämishankkeessa toteutettiin toimintatutkimukselle tyypillinen kehittämisen sykli, joka sisälsi kehittämisryhmätyöskentelyn suunnittelun, toteuttamisen, tulokset ja arvioinnin. Kehittämishankkeen aineisto kerättiin kehittämisryhmätyöskentelyllä. Kehittämisryhmään osallistui Seniori-Vamoksen projektityöntekijöitä ja Vuosaaren kotihoidon työntekijöitä yhteensä 8 työntekijää. Kehittämisryhmä kokoontui kolme kertaa touko-elokuun 2019 aikana. Kehittämishankkeen tuloksien arviointi tehtiin marraskuussa 2020.

Kehittämisryhmässä käsiteltiin Seniori-Vamos toimintaan ja kehittämishankkeen tutkimuskysymyksiin liittyviä teemoja erilaisilla ryhmätyöskentelymenetelmillä. Kehittämisryhmässä käydyt keskustelut nauhoitettiin ja niissä tuotetut kirjalliset materiaalit kerättiin tutkimusaineistoksi. Lisäksi kehittämiskerroista kerättiin palautetta osallistujilta. Kehittämishankkeen aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä.

Kehittämishankkeen tuloksista ilmeni etsivän vanhustyön asiakkuutta kuvaavia tekijöitä, Seniori-Vamos toiminnan yhteistyön osa-alueita, Seniori-Vamos toiminnan haasteita ja kehittämisenäkökulmia. Seniori-Vamos toiminnan haasteet liittyvät yhteistyöhön, tiedonkuluun, tiedon puutteisiin ja asiakkaiden tuen tarpeiden tunnistamiseen. Seniori-Vamos toimintaa voidaan kehittää yhteistyötä, tiedonkulkua, etsivän työn osaamista, resursseja ja kotihoidon tiimin toimintaa kehittämällä. Seniori-Vamos toiminnan ja etsivän vanhustyön kehittäminen edellyttää tiivistä yhteistyötä ja aikaa yhteiselle kehittämiselle.

Asiasanat: etsivä vanhustyö, ikääntyneet, kotihoito, toimintatutkimus, verkostotyö

ABSTRACT

Pirjo Lindholm

Development of the Seniori-Vamos operating model in the region of Vuosaari

68 pages, 3 appendices

Autumn 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in the Development of Leadership and Socially Effective Service Provision

Master of Social Services

This thesis was implemented as development work with the Seniori-Vamos project of Diakonissalaitos and Vuosaari home care, Helsinki, Finland. The aim of the development work project was to explore operational practices of Seniori-Vamos and its benefits and development sites especially from the employee's perspective. The main aim was the development of the Seniori-Vamos project in Vuosaari area.

The development work project was carried out as an action research. In this action research a development cycle was implemented, which included the design, implementation, results and evaluation of the development team work. The material was collected in the development team meetings. The development team included eight representatives of the home care and the Seniori-Vamos project. The development team met three times during May-August 2019. An evaluation of the results of the development work project was carried out in November 2020.

The development team dealt with themes related to the Seniori-Vamos project and development work project issues through a variety of group work. The discussions in the development team were recorded and the produced written materials were collected as research material. In addition, feedback from participants was collected from the development team. The research material was analyzed through content analysis.

The results of the development project showed factors describing the clientele of the outreach elderly work, aspects of the cooperation of the Seniori-Vamos project, challenges and development perspectives. Senior-Vamos operation's challenges are related to collaboration, flow of information, information deficiencies and identifying customers' support needs. Seniori-Vamos activities can be developed through collaboration, flow of information, knowledge of the outreach elderly work, resources and development of the home care team. The development of Seniori-Vamos operational model and outreach elderly work requires close cooperation and time for development together.

Keywords: action research, elderly, home care, networking, outreach elderly work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	6
3 IKÄÄNTYNEET JA SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT	8
3.1 Ikääntyneet.....	8
3.2 Ikääntyneet Helsingissä ja Vuosaarella	8
3.3 Ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalvelut Helsingissä.....	9
4 ETSIVÄ VANHUSTYÖ	11
5 VERKOSTOTYÖ JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	15
5.1 Verkostotyö etsivässä vanhustyössä	15
5.2 Moniammatillinen yhteistyö	17
6 TOIMINTATUTKIMUS JA KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN	20
6.1 Toimintatutkimus.....	20
6.2 Toimintatutkimuksen prosessin vaiheet.....	21
6.3 Kehittämishankkeen suunnittelu.....	23
6.4 Kehittämisryhmän työskentelyn toteuttaminen	25
6.5 Tutkimusaineiston keräämisen menetelmät kehittämissankkeessa	28
6.6 Tutkimusaineiston analyysi	29
6.7 Kehittämissankkeen eettisyys ja luotettavuus	30
7 TULOKSET	33
7.1 Seniori-Vamos toiminnan asiakkaat ja tarpeet toiminnalle	33
7.2 Asiakkaan tuen tarpeiden tunnistaminen	35
7.3 Yhteistyö	36
7.4 Seniori-Vamos toimintamallin haasteet.....	38
7.5 Seniori-Vamos toimintamallin kehittäminen.....	40
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	46
9 POHDINTA	52
LÄHTEET	55

LIITE 1. Tiedote tutkimuksesta.....	59
LIITE 2. Suostumuslomake	61
LIITE 3 Taulukko 2. Tulokset luokittain.	63

1 JOHDANTO

Suomessa on pitkään valmisteltu sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta ja valmistaudutaan ikääntyneiden määrän kasvuun kotiin vietävien palveluiden kehittämällä. Väestön ikääntyminen haastaa palveluiden tuottamisen niin taloudellisesti kuin laadullisesti, kun veronmaksajien ja työntekijöiden määrä vähenee ja autettavien määrä kasvaa. Sote-uudistuksessa tavoitteena on keskittää palvelujen järjestämisvastuuta, varmistaa palveluiden yhdenvertainen saatavuus ja monipuolistaa palvelujen tarjontaa sekä parantaa vanhustyön osaamisen saatavuutta. Ikääntyneiden palveluiden kehittämisen keskiössä ovat nyt kotiin vietävät palvelut ja kotona asumisen tukeminen. (Maakunta ja sote-uudistus.)

Sote-uudistus muokkaa käsitystä palveluista ja kunnan tehtävistä. Väestön ikääntyminen ja palvelurakenteen muutos edellyttää uudenlaista yhteistoimintaa ja vaikuttavaa palvelutuotantoa sote-alan toimijoilta. Työssäni Helsingin kaupungin kotihoidon ohjaajana olen havainnut, etteivät ikääntyneiden tarpeet ja palvelut aina kohtaa. Yksilöllisyyden huomioiminen ikääntyneiden määrän lisääntyessä ja resurssien vähentyessä on todellinen haaste. Nykyisellä palveluohjauksella ja palveluilla ei aina tavoiteta kaikkia ikääntyneitä. Diakonissalaitoksen Seniori-Vamos -hankkeen tyyppisellä toiminnalla ja palvelujen yhteiskehittämisellä voidaan etsiä ratkaisuja näihin haasteisiin.

Helsingin Diakonissalaitoksen Seniori-Vamos on etsivän ja osallistavan vanhustyön -hanke. Hankkeen tavoitteena on löytää ja tunnistaa avun tarpeessa olevia ikääntyneitä. Työn tarkoituksena on vahvistaa ikääntyneen omia voimavaroja sekä tukea turvallista ja mielekästä kotona asumista. Hankkeessa on yhdessä tekemisen toimintamalli, joka perustuu vahvaan yhteistyöverkoston kanssa tehtävään työhön ja osallistavaan kansalaistoimintaan. (Diakonissalaitos 2018.)

Seniori-Vamos-hanke laajeni vuonna 2018 Helsingissä Vuosaaren alueelle, jossa tehdään tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin kotihoidon kanssa.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kehittämishankkeena, jonka tarkoituksena on kuvata ja kehittää Seniori-Vamos toimintamallia yhteistyössä kotihoidon kanssa Vuosaaren alueella. Tässä kehittämishankkeen raportissa käydään läpi kehittämishankkeen tavoitteet ja esitellään Seniori-Vamos-hanke sekä tietoa ikääntyneistä Helsingissä ja Vuosaarella. Kehittämishankkeen teoreettisena taustana käsitellään etsivää vanhustyötä Suomessa, verkostotyötä ja moniammatillista yhteistyötä. Seuraavaksi esitellään toimintatutkimus kehittämishankkeen tutkimusmetodina ja kehittämishankkeen toteutus. Kehittämishankkeen tuloksia käsitellään omassa luvussaan. Johtopäätöksissä käsitellään kehittämishankkeen tuloksia suhteessa aikaisempiin tutkimuksiin ja kehittämishankkeen tavoitteisiin. Pohdinnassa arvioidaan kehittämishankkeen jatkotutkimusaiheita ja kehittämishanketta opinnäytetyön prosessin näkökulmasta.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Kehittämishankkeen tavoitteena on kuvata ja mallintaa Seniori-Vamoksen toimintakäytäntöjä, tuottaa tietoa toimintamallin hyödyistä ja kehittämiskohteista erityisesti työntekijöiden näkökulmasta sekä kehittää Seniori-Vamos toimintaa Vuosaaren alueella. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena, jossa on kehitetty yhteisessä työskentelyssä toimintamallia eri näkökulmista. Kehittämisryhmätyöskentelyssä tuotettiin tietoa toimintamallin osa-alueista, joita analysoimalla on tehty toimintamallin kuvausta ja kehittämistä. Näitä tietoja voidaan hyödyntää uutta etsivän vanhustyön toimintaa aloitettaessa ja toimintaa kehitettäessä erityisesti yhteistyössä kotihoidon kanssa.

Kehittämishankkeen tutkimuskysymykset ovat

- millaista on eri toimijoiden yhteistyö Seniori-Vamos toimintamallissa?
- miten yhteistyötä voidaan kehittää Seniori-Vamos toimintamallissa?
- millaista on etsivä vanhustyö Seniori-Vamos toimintamallissa?
- miten Seniori-Vamos toimintamallia voidaan kehittää?

Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö on kehittänyt etsivää vanhustyötä vuodesta 2013 ja Seniori-Vamos hanke on saanut sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksesta STEA-avustusta. Vuosina 2018-2020 mukana ovat Espoon, Helsingin ja Tampereen kaupungit sekä Tampereen evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Hankkeen projektityöntekijät toimivat aktiivisesti alueen yhteistyöverkostoissa ja järjestävät kansalaistoimintaa niin opiskelijoiden kuin vapaaehtoistenkin kanssa. Projektityöntekijät tekevät ammatillisia kotikäyntejä ikääntyneille ja etsivät yhdessä ratkaisuja ja voimavaroja ikääntyneiden arkielämään. (Diakonissalaitos 2018.)

Syksyn 2018 aikana Seniori-Vamos laajensi hanketta Helsingissä Kinaporin monipuolisen palvelukeskuksen ja Vuosaaren kotihoidon alueilla. Hankkeeseen palkattiin ensimmäistä kertaa Helsingin kaupungille projektityöntekijä,

joka työskentelee työparina Seniori-Vamoksen projektityöntekijän kanssa. Vuosaaren alueella Seniori-Vamos on keskittynyt kotihoidon asiakkaisiin, koska Vuosaaren alueella ei ole kaupungin omaa Seniorikeskusta eikä avointa palvelukeskustoimintaa ikääntyneille. Seniori-Vamos-hankkeessa kaksi projektityöntekijää tekevät puolet työajastaan Vuosaaren alueella.

3 IKÄÄNTYNEET JA SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

3.1 Ikääntyneet

Ikääntyneet määritellään vanhuuden elämänvaiheella, joka alkaa yleisten määritelmien mukaan 65-vuoden iässä (Pikkarainen, Pyöriä, Savikko 2016, 177). Vanhuspalvelulaissa ikääntyneellä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen myötä (L 980/2012).

Ikääntyneet ovat heterogeeninen ryhmä, joka koostuu eläkkeellä olevista ihmisistä, jotka ovat yksilöllisiä tarpeiltaan, terveydeltään, toimintakyvyltään ja sosiaaliselta kanssakäymiseltään. Vanhuuden elämänvaihe kestää noin 20-30 vuotta ja siitä voidaan erotella kolme ikävaihetta kolmannelta iästä viidenteen ikään. Kolmas ikä eli nuoret vanhat ovat yli 65-vuotiaita eläkkeelle siirtyneitä hyväkuntoisia senioreita. Neljäs ikä eli vanhat ovat 75-vuotta täyttäneitä, jossa osalla ilmenee palveluiden tarvetta sairauksien ja toimintakyvyn muutoksien myötä. Viides ikä eli vanhat vanhat ovat yli 85-vuotiaita, jotka ovat nopeimmin kasvava ikääntyneiden ryhmä Suomessa ja samalla se haastaa myös sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. (Pikkarainen ym. 2016, 176–177.)

3.2 Ikääntyneet Helsingissä ja Vuosaaressa

Vuoden 2019 alussa Helsingissä asui yli 110 000 65-vuotta täyttäneitä ihmisiä. Helsingin väestöstä tämä oli 17,1 prosenttia, kun koko maassa ikääntyneitä on väestöstä 21,8 prosenttia. Väestöennusteen mukaan yli 65-vuotiaita on Helsingissä 170 000 vuoteen 2050 mennessä, mikä on 21 prosenttia Helsingin väestöennusteesta. Koko maassa ikääntyneitä on tämän ennusteen mukaan 27 prosenttia. Ikääntyneet elävät entistä pidempään, joten 85–89-vuotiaiden

ja 90 vuotta täyttäneiden ikäryhmät kasvavat koko ennusteen ajan. Helsingissä valtaosa ikääntyneistä asuu omassa kodissaan. Vuoden 2017 lopussa 65–74-vuotiaista kotona asuvia on lähes 99 prosenttia, 75–84-vuotiaista 95 prosenttia ja 85 vuotta täyttäneistäkin lähes 83 prosenttia. (Helsingin kaupunki, ikääntyneet Helsingissä.)

Vuosaari on Helsingin suurin kaupunginosa sekä pinta-alaltaan että asukasluvultaan. Vuosaarella asuu yli 38000 ihmistä. Vuoden 2017 alussa 65-vuotta täyttäneitä oli 6757 (19,7%), väestöennusteen mukaan heitä on 9199 (23,2%) vuonna 2027. (Helsingin kaupunki 2018, 186.)

3.3 Ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalvelut Helsingissä

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisen kotipalvelun ja terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaisen kotisairaanhoidon. Vanhuspalvelulain (920/2012) mukaisesti ikääntyneen kuntalaisen palvelut tuotetaan ensisijaisesti kotiin annettavilla ja avopalveluilla, jotka sisältävät erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon hoito- ja hoivapalveluja. Helsingin kaupungin kotihoito sisältää sekä sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun ja tukipalveluita että terveydenhuoltolain mukaisen kotisairaanhoidon.

Helsingissä kotihoidon tiimit tukevat asiakkaita niissä päivittäisissä toiminnoissa, joista ihminen ei itsenäisesti selviydy. Kotihoito avustaa muun muassa hygieniassa, ravitsemuksessa, kotikuntoutuksen ja lääkehoidon toteuttamisessa yli 18-vuotiaita pitkäaikaissairaita ja tilapäistä apua tarvitsevia helsinkiläisiä. Osa kotihoidon käynneistä tehdään etähoitona. Kotihoidon asiakkaaksi tullaan joko Seniori-Infon kautta asiakasohjauksen palvelutarpeen arvioinnilla tai sairaalasta kotiutumisen jälkeen kuntoutus- ja arviointiyksikön jakson kautta. (Helsingin kaupunki.)

Helsingin kotihoito koostuu 8 kotihoitoyksiköstä, joissa on yhteensä noin 70 lähipalvelualueita eli kotihoidon tiimiä. Kotihoidon tiimissä työskentelee yh-

teensä noin 20-25 työntekijää, joita ovat lähihoitajat, perushoitajat, sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, kodinhoitajat, kotiavustajat ja esihenkilönä kotihoidon ohjaaja. Kotihoidossa tehdään yhteistyötä kotihoidon lääkärin, fysioterapeuttien ja toimintaterapeuttien, sairaaloiden ja poliklinikoiden, terveysaseman, asiakasohjauksen, gerontologisen sosiaalityön, yksityisten palveluntuottajien ja omaisten kanssa. Vuosaaren kotihoidossa on 4 lähipalvelualueita eli kotihoidon tiimiä, joissa on yhteensä noin 90 kotihoidon työntekijää. Vuosaaren kotihoito tekee yhteistyötä muun muassa Kontulan seniorikeskuksen ja Itäkeskuksen palvelutalon kanssa, yksityisten palvelutalojen ja päivätoimintapaikkojen sekä alueen verkostojen kanssa.

4 ETSIVÄ VANHUSTYÖ

Etsivästä vanhustyöstä ei ole Suomessa yhtä selkeää määritelmää. Etsivää vanhustyötä tekevät muun muassa erilaiset järjestöt, kunnat ja seurakunnat yhteistyöhankkeissa ympäri Suomen. Etsivää vanhustyötä on kehitetty erilaisilla yhteistyön muodoilla ja rahoituksilla. Etsivää vanhustyötä kehitettiin Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukseen (STEA) valtakunnallisessa Eloisa ikä -avustusohjelmassa 2012–2017, jota koordinoi Vanhustyön keskusliitto ja mukana oli 31 sosiaali- ja terveysalan järjestöä, muun muassa Helsingin Diakonissalaitoksen säätiön Seniori-Vamos –hanke ja Fingerroosin säätiön Turun Löytävän vanhustyön malli. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton (VALLI ry) vuosina 2012-2016 toteutetun Etsivä mieli -projektin päätavoitteena oli kehittää yhteisöllinen välittävän verkoston –malli, jossa kehitettiin ikääntyneiden osallisuutta tukevia toimintamuotoja sekä etsivää vanhustyötä ja alueellista verkostoyhteistyötä. (Eloisa ikä; Jokinen ym. 2015, 15; Kuikka 2015, 13, 23.)

Yleisesti etsivällä vanhustyöllä tarkoitetaan syrjäytymisvaarassa olevien, syrjäytyneiden ja palveluiden ulkopuolelle jääneiden ikääntyneiden tavoittamista ja heidän tukemistaan ja tarvittavien palveluiden järjestämistä. Etsivässä vanhustyössä ikääntyneitä pyritään tavoittamaan monin eri tavoin matalankynnyksen paikoilla, erilaisilla neuvontapisteillä, tiedottamisella, jalkautumalla ikääntyneiden elinympäristöihin, digitaalisilla palveluilla, verkostoja hyödyntämällä ja kotikäyntejä tarjoamalla. (Jokinen ym. 2017, 9; Kuikka 2015, 13, 17.) Kuikan mukaan etsivä vanhustyö on tärkeä interventio, jonka avulla voidaan tavoittaa apua tarvitsevia ikääntyneitä ja tukea heidän kotona-asumistaan. Etsivän vanhustyön ammatillisen työn kehittäminen lisää ikääntyneiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa omaan hyvinvointiin. (Kuikka 2015, 5.)

Krista Parttin Pro-Gradu tutkimuksen mukaan vanhusten etsivässä sosiaalityössä on tärkeintä kiinnittää huomiota ikääntyvien syrjäytymistä aiheuttaviin tekijöihin ja käytettyihin työmenetelmiin, joilla voidaan tehokkaimmin ennalta ehkäistä ikääntyvän syrjäytyminen yhteiskunnassa. Tutkimuksessa todettiin, että ikääntyneen palveluntarve havaitaan osana etsivää työtä, ikääntyneen

omana yhteydenottona tai omaisen yhteydenottona etsivän työn sosiaalityöntekijään. Huoli-ilmoituksia ikääntyneen palveluntarpeesta tekevät eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat ja muut ammattihenkilöt. Näitä huoli-ilmoituksia etsivän työn sosiaalityöntekijä arvioi ja tulkitsee palveluntarpeen arvioimiseksi. (Partti 2017, 40, 45)

Ikääntyneen avun tarpeen tunnistaminen liittyy syrjäytymiseen liittyvien tekijöiden tunnistamiseen. Näitä syrjäytymiseen johtavia tekijöitä ovat Parttin tutkimuksen mukaan ikääntyneen yksinäisyys, elämänhalun puute, sosiaalisen verkoston tuen ja avun puute, elämän muutokset ja kriisit, kaltoinkohtelu tai sen uhka, mielenterveysongelmat ja muistiongelmat. Tutkimukseen osallistuneiden vanhusten etsivän sosiaalityön tekijöiden mukaan tehokkaita keinoja ehkäistä ikääntyneiden syrjäytymistä ovat verkostoyhteistyö, kotikäynnit ja palveluohjaus, ikääntyneiden voimavarojen tukeminen ja tarpeiden mukaisten palveluiden oikea-aikaisuus ja riittävyys. (Partti 2017, 32, 36-37, 40, 43.)

Etsivän vanhustyön tutkimusta on tehty viime vuosina ammattikorkeakoulujen opinnäytetöinä. Niissä on tutkittu etsivän vanhustyön vaikutusta ikääntyneiden elämään ja heidän omia kokemuksiaan etsivästä vanhustyöstä, etsivän vanhustyön tekijöiden kohtaamisen kokemuksia ja kehitetty etsivän vanhustyön toimintamallia diakonia työhön. (Annala & O`Carroll, Fernelius & Wallinkoski 2019, Mäkinen 2017, Vesala 2018)

Seniori-Vamos -hanke liittyy Eloisa Ikä -ohjelmaan, josta Pietilä ja Saarenheimo ovat tehneet Eloisa Arki -tutkimuksen. Eloisa Ikä -ohjelman tavoitteina oli mahdollistaa ikääntyneiden ihmisten hyvää arkea tunnistamalla ihmisten omat voimavarat, vahvuudet, elämäkokemus ja näkemykset hyvästä elämästä sekä luoda mahdollisuuksia ja edellytyksiä ikäihmisten osallisuudelle, mielekkäälle tekemiselle arjessa ja vahvistaa heidän psykososiaalista hyvinvointiaan paikallisia toimintamalleja kehittämällä. Lisäksi tavoitteina oli edistää toimijuutta, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä vaikuttaa positiivisesti yhteiskunnan ja kansalaisten näkemyksiin ikääntyneistä. (Pietilä & Saarenheimo 2017, 3-4, 29.)

Pietilä ja Saarenheimo selvittivät Eloisa Arki-tutkimuksessaan, millaista hyötyä hankkeisiin osallistuneet ikäihmiset kokivat saavansa, millaisia merkityksiä he antoivat toiminnalle ja millaisia muutoksia heidän arjessaan ja psykososiaalisessa hyvinvoinnissaan tapahtui hankkeisiin osallistumisen myötä. Psykososiaalinen hyvinvointi ja sen vahvistaminen määriteltiin tutkimuksessa lähelle positiivista mielenterveyttä, johon sisältyy kokemus omien voimavarojen riittävydestä ja elämän hallinnasta sekä itseluottamus, kyky kohdata vastoin käymisiä, tyytyväisyys elämään ja optimismi. (Pietilä & Saarenheimo 2017, 29, 36, 37.)

Tutkimuksen mukaan Eloisa ikä -hankkeiden tulokset etsivästä, yksinäisyyttä ehkäisevästä ja mielenterveyttä edistävästä vanhustyöstä olivat hyvät. Valtaosa osallistuneista ikäihmisistä koki hyötynensä toiminnasta sekä arjen toimintamahdollisuuksien että henkisen hyvinvoinnin osalta. Tärkeintä heille oli kohdata toisia ihmisiä ja tulla kuulluksi sekä ratkaista oman arjen ongelmia toisten avulla. Ikääntyneet kokivat saaneensa toivoa ja mahdollisuuksia hankkeiden myötä. (Pietilä & Saarenheimo 2017, 55.)

Julkisen kotihoidon asiakkaat hyötyvät etsivästä vanhustyöstä, koska resurssit ovat niukat ja osa asiakkaista jää tarvitsemansa avun, psykososiaalisen tuen ja palveluohjauksen ulkopuolelle. Etsivä vanhustyö tarjoaa ikääntyneille apua ratkaisujen löytymiseen arjen vaikeissa tilanteissa (Pietilä & Saarenheimo 2018, 574). Myös Kuikka tuo esiin kotihoidon resurssien vähyyden, asiakkaiden suuren määrän ja laadulliset haasteet, jotka asettavat muutostarpeen sekä tekijöiden lisäämiselle että monimuotoisen auttajaverkoston kehittämiseksi (Kuikka 2015, 20). Pietilä ja Saarenheimon tutkimuksessa tuli esiin ikääntyneiden kokemukset siitä, että kotihoidon työntekijöillä ei oikein ole aikaa eikä halua pysähtyä kuuntelemaan ja pohtimaan yhdessä ratkaisuja ikääntyneiden hankaliin tilanteisiin. Kuitenkin tutkimukseen osallistuneista ikääntyneistä monella hankkeeseen osallistumisehdotus oli tullut juuri kotihoidon työntekijöiltä. (Pietilä & Saarenheimo 2017, 53-54.)

Turun löytävän vanhustyön malli on kehitetty yhteistyössä Fingerroosin säätiön, muiden järjestöjen, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja kaupungin

kanssa. Turussa käytetään etsivän sijaan nimitystä löytävä vanhustyö, koska se pitää sisällään lupauksen löydettyksi tulemisesta. Turun löytävän vanhustyön tavoitteina ovat tunnistaa ja tavoittaa tuen tarpeessa olevat ikääntyneet, tarjota heille tukea ja koordinoida tarvittavien palveluiden piiriin sekä ennaltaehkäistä ongelmien kasautumista ja vähentää tarvetta raskaampien palvelujen käyttöä. (Jokinen ym. 2017, 6,14, 17.)

Etsivän vanhustyön kokeiluissa ja projekteissa on todettu henkilökohtaisen kontaktin tärkeimmäksi toimintatavaksi ikäihmisten löytämisessä. Ikäihmiset arvostavat aitoa ja luottamuksellista kohtaamista. Lisäksi on havaittu, että kotikäyntejä ja tutustumista on tehtävä joidenkin ihmisten kohdalla useamman kerran. Etsivän vanhustyön edellytys on ammattilaisen aika; sekä luottamuksen että työn tuloksellisuus edellyttävät ajan antamista ikääntyneelle. Ikääntyneet tarvitsevat rohkaisua ja rinnalla kulkijaa osallistumiseen erilaisiin kodinulkopuolisiin toimintoihin kuten matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin, mikä tarkoittaa joko vapaaehtoisten tai työntekijöiden työpanosta. (Jokinen 2017, 15–16; Kuikka 2015, 25.)

Etsivän vanhustyön projekteissa on kohdattu myös haasteita. Jalkautuva ikääntyneen asuinalueella tapahtuva etsivä työ voi herättää epäluuloja, joten yhteistyö muiden toimijoiden kanssa voi auttaa luottamuksen syntymisessä. Tiedottaminen ei välttämättä tavoita kohdeyleisöä, kuten vapaaehtoisten rekrytointi tai ikääntyneille suunnatuista palveluista tiedottaminen lehti-ilmoituksella. (Kuikka 2015, 25–26.)

5 VERKOSTOTYÖ JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

5.1 Verkostotyö etsivässä vanhustyössä

Ihmisten välistä toiminnan organisoitumista verkostona kuvaa toimijoiden autonomisuus ja yhteiset tavoitteet, joka eivät ole staattisia vaan muovautuvat yhteisessä työskentelyssä suhteessa asiakkaiden ja ympäristön tarpeisiin. Verkoston jäsenten luottamus ja sitoutuminen määrittävät verkoston toimivuutta. Parhaimmillaan verkoston yhteistyö synnyttää innovatiivisia ratkaisuja verkoston tavoitteisiin pääsemiseksi. (Verkostojohtamisen opas 2010, 1–4)

Suvi Korkiala tutki väitöskirjassaan tutkimus- ja kehittämissyksiköiden ja työpaikkojen oppimisverkostoja, niiden rakenteita ja laadullisia elementtejä sekä näiden yhteyttä luottamukseen ja sosiaaliseen pääomaan verkostoissa. Tutkimuksessa todetaan, että rakenteeltaan tasa-arvoiset ja tavoitteiltaan selkeät verkostot edistävät niissä vallitsevan luottamuksen kohdistumista verkostojärjestelmään, jolloin jäsenistössä tapahtuvat muutokset eivät häiritse verkoston toimintaan. Verkoston keskittyminen muutaman henkilön vuorovaikutukseen ja alhainen yhteistyön määrä edistää luottamuksen rakentumista henkilöihin. Tasa-arvoinen vuorovaikutus laajasti verkoston toimijoiden kesken taas edistää luottamusta verkostojärjestelmään. Tasa-arvoinen verkosto edistää tiedonkulkua. Kun verkoston jäsenillä on avoin pääsy verkostossa liikkuvaan tietoon ja verkosto hyödyttää kaikkia toimijoita, verkoston jäsenet ovat valmiimpia avoimeen tiedon jakamiseen, mikä lisää verkoston jäsenten luottamusta verkostoon tiedonvälittäjänä. (Korkala 2010, 5–6, 64, 146–149, 158)

Korkalan tutkimuksessa luottamuksen ilmenemistä selittävät laadullisista ominaisuuksista tärkeimmät olivat yhteistyön puitteet verkostoa perustettaessa ja toimijoiden motivaatio yhteistyölle. Konkreettinen hyöty verkostoyhteistyöstä lisää luottamusta verkoston toimintaan. Korkala toteaa, että aloitteen verkostoitumiselle täytyy lähteä toimijoista eikä tulla ulkoapäin annettuna. Luottamuksen syntyminen on prosessi, jossa toimijoille kehittyy tunne kuulu-

misesta samaan verkostoon. Tämän prosessin kehittyminen edellyttää verkostolta selkeitä tavoitteita ja niiden toteutumista eli verkoston toiminta vastaa asetettuihin tavoiteisiin. (Korkala 2010, 125, 162–166)

Airan työelämän vuorovaikusta, tiimityötä ja verkostoja käsittelevässä väitöskirjassa todetaan, että verkostotoimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa rakennetaan yhteistyötä ja yhteisiä tavoitteita, joihin verkostotyöskentelyllä pyritään. Ilman näitä yhteisiä tavoitteita on vaikea muodostaa toimivaa verkostoyhteistyötä ja saavuttaa tuloksia, jolloin verkoston toimijat voivat kokea verkostotyön turhana ajankäyttönä ja resurssien tuhlaamisena. Yhteistyön ja verkostotyön kehittyminen edellyttää vuorovaikutusta verkoston jäsenten kesken. Verkoston jäsenien tulee pyrkiä vuorovaikutuksessa yhteistyöhön aktiivisesti. Kun verkoston jäsenet ovat tekemissä toistensa kanssa ja tekevät tiiviisti yhteistyötä, heidän välilleen syntyy vuorovaikutussuhde, johon luottamuksen rakentuminen perustuu. Säännöllinen ja merkityksellinen vuorovaikutus kasvat-
taa luottamusta jäsenten välillä. Airan mukaan pelkkä verkostotekijöihin kohdistuva luottamus ei riitä rakentamaan toimivaa yhteistyötä. (Aira 2012, 122–125, 133.)

Etsivää vanhustyötä toteutetaan verkostoissa. Syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia vanhuksia voidaan etsiä verkostojen avulla yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Vanhuksia voidaan tavoitella kunnan työntekijöiden, kolmannen sektorin toimijoiden, vapaaehtoisten ja naapurien ja kuntalaisten kanssa. Ikääntyneille suunnattuja neuvonnan, ennaltaehkäiseviä, hyvinvointia ja kotona-asumista tukevia palveluita tuottavat sekä julkinen sektori, kolmas sektori ja seurakunnat, joiden yhteistyössä verkostoitumalla voidaan tehostaa tiedottamista ja resurssien käyttöä ja kehittää palvelutarjontaa. Vapaaehtois-toimintaa voidaan toteuttaa myös kunnan ja kolmannen yhteistyönä etsivän vanhustyön verkostossa. (Kuikka 2015, 13, 21-22; Jokinen ym. 2017, 24). Dia-
konissalaitoksen Seniori-Vamos toiminnan yhtenä tavoitteena on luoda yhteistyöverkosto, joka löytää ja tunnistaa avun tarpeessa olevia ikääntyneitä. Yhtenä toimintamuotona on vapaaehtoistyön vieminen ikääntyneen kotiin. (Seniori-Vamos 2018.)

Päivi Thitz on tehty IkäArvokas-hankkeen arvionnin, jonka yhtenä tuloksena hän totesi etsivän vanhustyön hankkeen kehittämiskohteen olevan vuorovaikutus rakenteiden luomisen niin että ne takaavat hankkeen toimijoille mahdollisuuden tavoitteiden ja yhteisen käsitteiden määrittelyyn (Thitz 2017, 36).

Etsivän vanhustyön verkostotyöskentelyssä on havaittu projekteissa kolmenlaisia haasteita. Ensiksi erityisesti kaupungeissa verkoston muodostaminen vie aikaa ja edellyttää sitoutumista ja hyödyn konkretisoitumista verkoston jäsenille. Kaupungeissa uusia verkostoja syntyy jatkuvasti, kaupungin oman kehitystyön ja alueen toimijoiden aktivoituessa. Toiseksi uusiin verkostoihin liittyvät myös vanhoissa verkostoissa olevat henkilöt, joten verkostoituminen tuottaa painetta verkostojen toimivuudelle ja olemassaololle. Verkostot muokautuvat jatkuvasti hakemalla sen toimintaa hyödyttäviä yhteistyökumppaneita, mikä on uusien mahdollisuuksien kautta positiivista etsivälle vanhustyölle. Kolmanneksi henkilöiden vaihtuvuus organisaatioissa tuottaa jatkuvan perehdyttämisen ja sitouttamisen tarpeen; uuden henkilön tulee nähdä oman toiminnan osallisuuden ja yhteistyön merkitys verkostossa. (Kuikka 2015, 26)

5.2 Moniammatillinen yhteistyö

Kaarina Isoherranen on väitöskirjatutkimuksessaan (2012) esittänyt moniammatillisen tiimityön teoreettisen mallin, jossa hän kuvaa moniammatillisen yhteistyön kehittämisen haasteita ja edellytyksiä. Tutkimuksessa Isoherranen nimisi keskeisiksi haasteiksi sovitusti joustavat roolit, vastuukysymysten määrittely, yhteisen tiedon luomisen käytännöt sekä tiimityön ja vuorovaikutustaitojen oppiminen. Viidentenä haasteena olivat organisaation rakenteet, jotka vaikuttavat yhteisen tiedon luontiin ja yhteisen toimintamallin kehittämiseen. Moniammatillisen tiimin positiivisina tuloksina ilmeni asiantuntijoiden keskinäinen luottamus ja tuki sekä sosiaalisen pääoman kehittyminen, mikä tukee työssä jaksamista. (Isoherranen 2012, 5.)

Isoherrasen mukaan moniammatilliseen tiimin toimintaan tarvittavat taidot ovat reflektiivinen arvioinnin taito, taitavan keskustelun ja dialogin taidot, valmiutta jaettuun johtajuuteen ja joustavuuteen rooleissa. Reflektiivisen arvioinnin taidolla tarkoitetaan kykyä hahmottaa ongelmien ratkaisussa moninäkökulmaisuu- den merkitys ja valmiutta oman toiminnan arviointiin ja yhdessä kehittämiseen. Taitavan keskustelun ja dialogin taidot sisältävät omien mielipiteiden esittämisen, perustelun ja kuuntelun osaamisen, minkä pohjalta tehdään moninäkökulmaisia päätöksiä. Jaettu johtajuus jakaa vastuuta ammattilaisten kesken tilanteen edellyttämällä tavalla ja antaa ammattilaisille vastuun omalla alueellaan. Moniammatillisen tiimin toiminta edellyttää jäseniltä valmiutta joustavuuteen rooleissa, kun tiimissä tavoitellaan potilaslähtöistä ja kaikkien osamista hyödyntävää työskentelyä, rooleja ja vastuita määritellään henkilö- ja tiimikohtaisesti. (Isoherranen 2012, 152.)

Keskeisinä tuloksina Isoherranen pitää tutkimuksessaan kommunikointitaitojen ja moniammatillisen tiimityön taitojen osaamisen merkitystä. Isoherrasen mukaan asiantuntijan tärkeää osaamista ovat taitavan keskustelun ja dialogin taidot eli osaamista esittää ja perustella omia mielipiteitä ja ehdotuksia, kuunnella toisten erilaisia näkemyksiä ja perusteluja ja tehdä yhteisiä ratkaisuja. Asiantuntijat tarvitsevat keskustelutaitoja toisten ammattilaisten, potilaiden ja heidän omaistensa sekä toisten organisaatioiden edustajien kanssa kommunikoidessaan. Isoherranen esittää tutkimuksensa pohjalta että, moniammatillisuuden kehittymisen yhtenä suurena esteenä ovat koulutuksen puutteet erityisesti yhteistyön ja tiimityöskentelyn taitojen sekä, ammatillisen reflektoinnin osaamisen osalta. Ammattiryhmien välillä ei ilmennyt eroa käsityksessä moniammatillisesta yhteistyöstä ja sen tarpeellisuudesta, ammattiryhmien sisällä kuitenkin suhtautuminen moniammatillisuuteen vaihteli. (Isoherranen 2012, 139,147,157.)

Tutkimuksen mukaan kasvokkain tapaamiset olivat korvaamattomia, niissä koettiin syntyvän luovia ratkaisuja monimutkaisiin ja moniongelmaisiin potilaspauksiin. Tapaamisissa ja palavereissa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kaikki osallistujat saavat mahdollisuuden tulla kuulluksi, esittää oman näkemyksensä ja tietoa prosessoidaan aidosti yhdessä. Haasteena Isoherranen

esitti juuri avoimen keskusteluilmapiirin luomisen niin että kaikki osallistuvat aidosti asian käsittelyyn. Elorannan ikääntyneiden kotona-asumista tukevaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä käsittelevässä tutkimuksessa ilmeni samansuuntainen tulos, kun työntekijöiden yhteistyö ei toteudu avoimesti ja tasa-arvoisesti eikä yhteistyöllä ole tilaa kehittyä, työntekijät eivät näe moniammatillisuuden hyötyjä asiakastyössä eikä yhteistyö tuota toivottua tulosta. (Isoherranen 2012, 129; Eloranta 2009, 51)

Isoherrasen mukaan vanhojen kokousmallien käyttö voi estää moniammatillisen yhteistyön toteutumista ja avoimen keskustelun muodostumista. Jos tiedon muodostuksen toimintamallia ei ole kehitetty yhdessä, kaikki osallistujat eivät ymmärrä niiden merkitystä ja vanhat toimintamallit voivat olla esteenä kehitykselle. Jos tapaamisten aikaresurssit ovat niukat, niistä tulee helposti liian kiireisiä ja valmistelemattomia. Tutkimuksen mukaan avoin keskustelu ja erilaisten mielipiteiden käsittely onnistuu parhaiten ei-hierarkisessa, kaikkien osaamista kunnioittavassa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä. (Isoherranen 2012, 129)

Tutkimuksessa hyvin toimivat moniammatilliset tiimit kuvasivat yhteistoimintansa olevan tulosta keskinäisen luottamuksen ja yhteisten toimintamallien kehittämisestä. Isoherranen totesi tämän olevan myös muiden tutkimusten tulosten suuntainen (esim. Yeager 2005), kun pitkään yhdessä työskennelleet ammattilaiset ovat aikaansaaneet hyvän keskinäisen luottamuksen ja onnistuneen tiimityön. Tiimille tärkeä avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri on kaikkien tiimin jäsenten yhteinen aikaansaannos. Tutkimuksesta ilmeni selkeästi hyvän ja toimivan tiimin merkitys työntekijöiden työhyvinvoinnille, kun tiimi toimi turvaverkkona ja työohjauksen paikkana. (Isoherranen 2012, 148, 152–157.)

6 TOIMINTATUTKIMUS JA KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Toimintatutkimus

Valitsin toimintatutkimuksen tämän kehittämishankkeen tutkimusstrategiaksi, koska se soveltuu työelämän toimintakäytäntöjen kehittämiseen. Seniori-Vamos-hankkeessa on kyse yhdessä vaikuttamisesta hankkeen toiminta-alueella ikääntyneiden ihmisten elämänlaatuun. Seniori-Vamoksen toiminta tapahtuu muuttuvassa prosessissa erilaisissa verkostoissa ja ammatillisessa työskentelyssä ikääntyneiden kanssa.

Toimintatutkimuksessa yhdistetään tutkimus ja käytännön kehittäminen. Toimintatutkimuksella tavoitellaan muutosta, kehitetään arkielämän toimintakäytäntöjä paremmiksi. Toimintatutkimuksessa kehitetään sosiaalista toimintaa, yleisimmin ihmisten yhteistoimintaa. Se toteutetaan prosessissa, joka yhdistää tutkimusta ja toimintaa. Toimintatutkimus toteutetaan tutkimuskohteena olevassa arjen toiminnassa. (Heikkinen 2010, 214–2015; Kananen 2014, 11; Heikkinen 2007, 16–17.)

Toimintatutkimuksessa käytännön kehittämiseen yhdistyy tutkimus, jossa toisaalta tuodaan tutkittua tietoa kehittämisen taustalle ja toisaalta tuotetaan uutta tietoa toimintatutkimusprosessin avulla. Ilman tätä tutkimuksellista otetta työelämän parannukset jäävät toiminnan kehittämisen tasolle. Toimintatutkimuksella tavoitellaan muutosta, sen tulokset eivät ole suoraan yleistettävissä mutta sen tuloksena voi olla toiminnan teoria. (Kananen 2014, 1, 26–27.) Kehittämishankkeessa tuon teoriatietoa toiminnan kehittämiseen ja tuotan tietoa havainnoinnin ja kehittämisryhmätyöskentelyn pohjalta.

Toimintatutkimuksessa ei tavoitella perinteistä tutkijan objektiivista ulkopuolisen roolia vaan tutkija on aktiivinen vaikuttaja ja osallistuu tutkimusprosessiin. Toimintatutkimuksessa tutkijan osallistuvassa roolissa eduksi katsotaan tutkijan ilmiön tuntemus ja osallisuus sosiaaliseen ympäristöön. (Kananen 2014,

11,16; Heikkinen 2007, 11). Tämä on yksi perustelu toimintatutkimuksen valitsemiselle tähän kehittämishankkeeseen. Työssäni kotihoidon ohjaajana olen osa Seniori-Vamoksen verkostoa. Kotihoidon ohjaajana minulla on luonteva rooli yhteistyöverkoston ja toimintamallin kehittämisen prosessissa. Olen sisällä kotihoidon työkäytännöissä ja Helsingin kaupungin ikääntyneiden palveluverkostoissa. Toimintatutkijan rooli haastoi minut mukaan tutkimus- ja kehittämisprosessiin, jossa oman roolini ja vaikuttamiseni näkyväksi tekeminen oli tärkeää kehittämishankkeen onnistumisen kannalta.

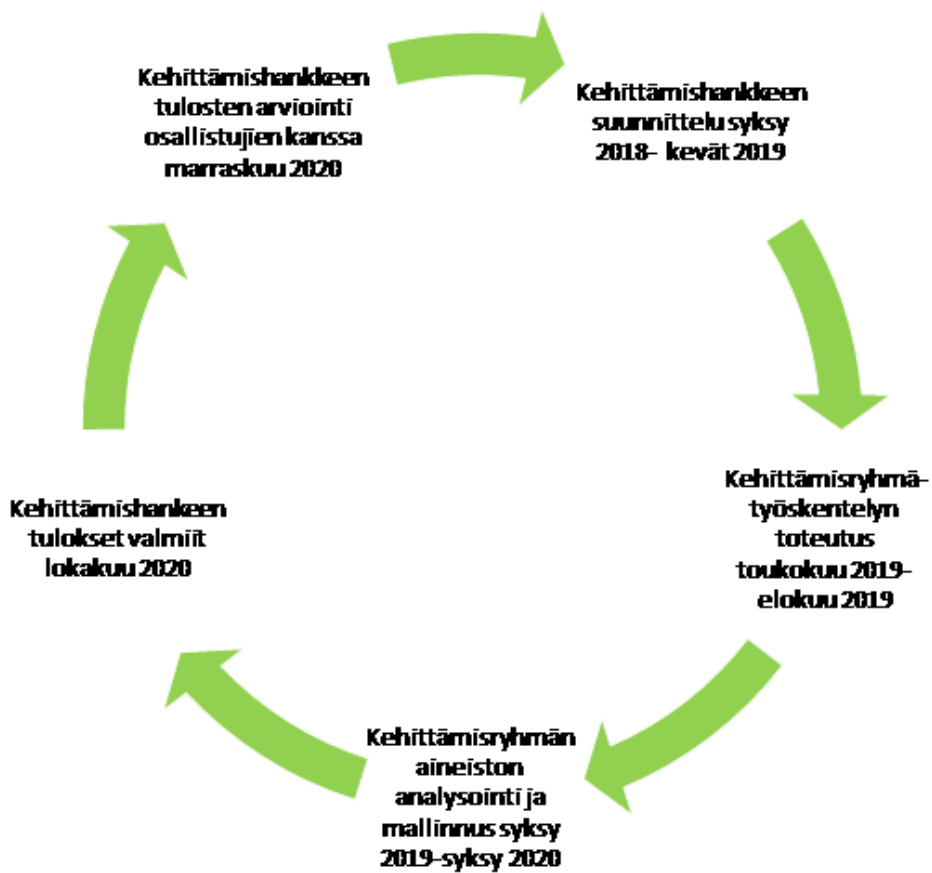
Kehittämisryhmätyöskentelyssä kävin aluksi läpi tämän roolini ja korostin, että olen opinnäytetyöntekijänä ja kehittämisryhmän työskentelyn kuuntelijana, ohjaajana ja vetäjänä paikalla, tarkoitukseni on kerätä työntekijöiden ajatuksia ja näkemyksiä Seniori-Vamos toiminnasta ja sen kehittämisestä Vuosaaressa. Kerroin, että olen esimiesasemassa kotihoidossa mutta tässä ryhmätilanteessa en ole esimiestehtävässä. Sanoin myös selvästi, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja jokaisella on oikeus jättää osallistuminen kesken, ilmoitus minulle riittää eikä siitä ole mitään jatkoseuraamuksia. Toimin koko kehittämistyön ajan tämä mielessäni. Kuten Kananen toteaa, niin perinteisessä tutkimuksessa pyritään objektiivisuuteen, mutta toimintatutkimuksessa reaktiivisuus on yksi sen elementeistä ja sen vaikutuksen ymmärtäminen auttaa pienentämään negatiivista vaikutusta tutkimustuloksiin (Kananen 2014, 80-81).

6.2 Toimintatutkimuksen prosessin vaiheet

Toimintatutkimus etenee sykleittäin, joihin sisältyy prosessin vaiheet. Toimintatutkimuksen sykli sisältää kehittämisen kohteena olevan toiminnan analysoinnin, toiminnan muutosehdotuksen, muutosehdotuksen kokeilun käytännössä ja kokeilun arvioinnin. Syklejä voidaan toteuttaa niin monta kuin on tarpeen ja mahdollista toiminnan kehittämiseksi. Edellinen sykli toimii uuden syklin kehittämisen pohjana. Aina monien syklien toteuttaminen ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaista. Toimintatutkimuksen onnistumisen kannalta on merkittävämpää syklin toteutuminen, suunnittelu, toiminta ja arviointi, ja sen

tuottama tutkimuksellinen ote työhön ja uuden kehittämisen esioletuksien todentamisen sijaan. (Heikkinen 2007, 78-82; Kananen 2014, 34-35.)

Tässä kehittämishankkeessa toimintatutkimuksen sykli sisälsi kehittämisryhmätyöskentelyn suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin (kuva 1). Käyn seuraavissa alaluvuissa läpi suunnittelua, työskentelyn toteuttamista ja aineiston analysointia läpi.



KUVA 1. Kehittämishankkeen kehittämissykli

6.3 Kehittämishankkeen suunnittelu

Kehittämishankkeen suunnitelmaa työstin syksystä 2018 alkaen. Kehittämishankkeen aiheesta ja toteuttamisesta keskusteltiin Seniori-Vamoksen projektipäällikön ja Kaakkoisen kotihoitoyksikön kotihoitopäällikön sekä Vuosaaren kotihoidon ohjaajien ja Seniori-Vamos projektityöntekijöiden kanssa. Sain tutkimusluvan Helsingin kaupungilta ja Diakonissalaitoksen eettisen toimikunnan puollon tutkimukselle keväällä 2019. Tavoitteenani oli toteuttaa kehittämisryhmätyöskentelyä 3-4 kertaa ajalla 1.4-31.8.2019.

Olimme keskustelleet tutkimuksesta ja kehittämisryhmätyöskentelyn toteuttamisesta etukäteen kotihoidon ohjaajien ja työntekijöiden kanssa. Lähetin tutkimusluvut saatuaani sähköpostilla kutsun tutkimukseen osallistumisesta Seniori-Vamos projektityöntekijöille, Vuosaaren kotihoidon ohjaajille ja sovitusti kotihoidon työntekijöille. Kutsuin tutkimukseen Seniori-Vamos toiminnasta kiinnostuneet työntekijät, noin kaksi työntekijää jokaiselta kotihoidon alueelta ja Seniori-Vamos projektityöntekijät. Tavoitteena oli saada yhteensä 10 osallistujaa. Tutkimukseen ilmoittautui 9 osallistujaa, joista lopulta 8 osallistui tutkimukseen. Vuosaaren kotihoidon jokaiselta neljältä lähipalvelualueelta oli osallistuja.

Kehittämisryhmäkerrat suunnittelin kestoiltaan puolitoista tuntiseksi, jotta työntekijöiden osallistuminen olisi mahdollista työpäivän aikana ja kesto olisi riittävän pitkä, jotta aiheita ehdittäisiin käsitellä rauhassa. Suunnittelin kehittämisryhmäkertoihin suunnilleen saman pituiset sisällöt perustuen kokemuksiini ryhmätyöskentelystä. Kehittämisryhmissä käsiteltävät teemat suunnittelin tutkimuskysymyksien, Seniori-Vamos -hankkeen toimintatapojen ja Seniori-Vamos-hankeen projektiryhmän kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Käsitellyt teemat olivat: asiakkaiden tarpeet Seniori-Vamos toiminnalle, asiakkaiden tunnistaminen ja etsivä työ, edut ja haitat Seniori-Vamoksen keskittymisessä kotihoidon asiakkaisiin Vuosaaressa, yhteistyö ja verkostotyöskentely, SWOT-analyysi ja toiminnan kehittäminen.

Valitsin kehittämisryhmätyöskentelyyn menetelmät, joiden arvioin soveltuvan käsiteltäviin teemoihin ja joilla saisin kerättyä relevanttia tutkimusaineistoa. Lisäksi arvioin valitsemieni menetelmien toimivan pienessä ryhmässä ja käytösämme olleessa tilassa. Minulla on myös aiempaa kokemusta menetelmien käytöstä joko osallistujana tai menetelmän ohjaamisesta ryhmässä. Kehittämisryhmätyöskentelyssä käytin menetelminä aivoriieheä, akvaarioryhmää ja SWOT-analyysiä. Seuraavassa lyhyet esittelyt menetelmistä.

Aivoriiehen avulla tuodaan esille osallistujien osaaminen ja tiedot sekä kehitetään uusia ideoita yhdessä. Aivoriiehi on perinteinen ryhmätyömenetelmä, jossa kerätään osallistujien ajatuksia ja ideoita käsiteltävästä asiasta sovitun ajan aikana. Tämän jälkeen nämä ideat kerätään yhteiselle fläpille tai erillisillä liimalapuilla yhteen. Ideointivaiheen jälkeen voidaan vielä jatkotyöstää yhdessä ajatuksia ja ideoita, yhdessä puhuminen ja ajatusten tarkastelu voi tuottaa uusia ideoita ja ajatuksia. (Verkostojohtamisen opas, tevere.fi.)

Akvaarioryhmässä käsitellään yhteistä aihetta osan ryhmästä keskustelemalla ja osan kuuntelemalla vuorollaan. Akvaarioryhmällä käsitellään yhteistä aihetta yleisesti ja muodostetaan yhteistä näkemystä asiasta. Akvaarioryhmässä koko ryhmä jaetaan 3-6 hengen ryhmiin, joita voi olla useampikin. Yksi ryhmä keskustelee aiheesta kerrallaan, toiset pienryhmät kuuntelevat. Ryhmät vaihtavat rooleja sovitun aikataulun mukaisesti. Kun kaikki ovat keskustelleet, tehdään yhteenveto koko keskustelusta. Keskittyminen kuunteluun antaa erilaista ajatuspohjaa oman pienryhmän keskusteluun ja kokonaiskeskusteluun voi tulla myös tarkkailun kautta uusia näkökulmia. (tevere.fi.)

SWOT-analyysi muodostuu nelikentästä vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats). SWOT-analyysi on liiketoiminnassa käytetty menetelmä, jolla voidaan arvioida ja kehittää erilaisia toimintoja ja palveluita. Nelikentän avulla kartoitetaan sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat toiminta- tai kehittämissuunnitelmaa varten. SWOT-analyysiä voidaan tehdä yksin tai ryhmässä. (Tevere.fi.)

6.4 Kehittämisyhmän työskentelyn toteuttaminen

Olin alustavasti varannut kolmelle kerralle Vuosaaren kotihoidon neuvottelu-huoneen. Jouduin kuitenkin muuttamaan aloituskertaa aikataulullisista syistä. Olin varautunut aikataulumuutoksiin, koska kotihoidon työtilanne on jatkuvasti muuttuvaa ja työntekijät tekevät kaksi vuorotyötä, mistä syystä jouduimmekin muuttamaan aikatauluja lopulta useamman kerran. Kehittämisyhmä työskenteli kolme kertaa: 13.5, 11.6 ja 14.8.2019. Kehittämisyhmäkertoihin osallistui 5-7 henkilöä. Olin asettanut minimiosallistumismäärän 5 henkilöön, jotta keskustelua syntyisi ryhmän muodossa.

Nauhoitin jokaisen kehittämisyhmäkerran kahdella nauhurilla ja keräsin tuotokset fläpeille. Ensimmäisen kehittämiskerran alussa varmistin, että kaikki olivat saaneet tiedotteen ja kävin suostumuslomakkeen läpi ja kaikki osallistujat allekirjoittivat sen. Myös seuraavilla kerroilla kävimme nämä asiat läpi, kun mukaan tuli uusi osallistuja. Kävin läpi toimintatavat ja dialogin periaatteet sekä oman roolini tutkimuksessa. Jokaisella kerralla keskustelu ja kehittäminen olivat osallistuvaa, monipuolista ja kunnioittavaa osallistujia kohtaan. Keräsin jokaisen kerran päätteeksi palautteet muistilapuille: mitä hyvää vihreille ja mitä kehitettävää keltaisille muistilapuille. Keräsin palautteet nimettöminä. Kehittämiskertojen jälkeen kuuntelin nauhoituksen ja tein raakalitteroinnin, kävin toteutuksen läpi ja tarkistin seuraavan kerran suunnitelmaa.

Ensimmäinen kehittämisyhmätyöskentely 13.5.2019 aloitettiin kysymyksillä, millaiset asiakkaat tarvitsevat Seniori-Vamosta ja mihin tarpeeseen. Työskentelymenetelmänä käytettiin aivoriieheä, koska se on helppo ja useimmille tuttu menetelmä, jossa saadaan kaikkien osallistujien ajatuksia esille. Ensiksi jokainen osallistuja mietti yksinään vastauksia ja kirjoitti yhden vastauksen yhdelle tarralapulle. Vastauksia sai kirjoittaa niin monta kuin tuli mieleen. Yksi osallistuja tarkensi kysymystä vielä, että tarkoitetaan kotihoidon asiakkaita. Vastaus-aikaa oli noin viisi minuuttia ja vastauksia aloitettiin käymään läpi, kun osallis-

tujat eivät enää kirjoittaneet lapuille. Osallistujat kertoivat yksitellen omat vastauksensa, minkä jälkeen käytiin vielä yhteiskeskustelua ja kehittämisryhmän vetäjänä ryhmittelin vastaukset fläppitaululle.

Seuraavaksi käytiin pareittain keskustelu aiheesta, miten tunnistetaan nämä Seniori-Vamosta tarvitsevat asiakkaat ja mikä auttaa tunnistamisessa. Parien keskustelujen tulokset käytiin yhdessä läpi ja keskusteltiin yhteisesti aiheesta. Jatkoskeskustelussa syntyi jo konkreettisia ajatuksia, miten auttaa kotihoidon työntekijää tunnistamisessa. Viimeiseksi osallistujat valitsivat enintään kolme tärkeintä tarvetta tai asiakastyyppeä, joilla olisi eniten tarvetta Seniori-Vamostyypiselle toiminnalle. Tässä sai hyödyntää ensimmäisen tehtävän tuloksia, jotka olivat fläpillä esillä. Osallistujien vastaukset käytiin yhdessä läpi.

Toinen kehittämisryhmäkerta 11.6.2019 aloitettiin yksin pohdinnalla siitä, mitä etua tuo se, että Vuosaaressa keskitytään pelkästään kotihoidon asiakkaisiin. Työskentelymenetelmänä oli edellisestä kerrasta tuttu aivoriihi. Jokainen osallistuja kirjasi yhden asian yhdelle tarralapulle ja vastauksia sai kirjata niin paljon kuin tuli mieleen. Osallistujat kertoivat yksitellen omat vastauksensa. Samaakin asiaa oli katsottu eri näkökulmista ja tuli täydentäviä ajatuksia.

Seuraavaksi jatkettiin samalla menetelmällä miettimällä, mitä haittaa voi olla siitä, että keskitytään pelkästään kotihoidon asiakkaisiin. Jokainen kertoi omat ajatuksensa. Vetäjänä ryhmittelin molempien teemojen vastaukset seinälle omalle fläpille ja kävin yhteenvetona ne ääneen läpi. Tämän jälkeen käytiin vielä yhteistä laaja-alaista keskustelua aiheesta ja siihen liittyvistä asioista kuten kotihoidon asiakkaiden kuntoisuus ja sen muutos huonompaan, kotihoidon asiakkuuden tarve ja sen määrittelemisen, ristiriidat näkemyksissä omaisten kanssa, asiakkaiden tarpeiden havaitseminen ja ohjaus sieltä missä havaitaan tarve, asiakasohjauksen rooli ja merkitys ikääntyneiden palveluissa Helsingissä.

Tämän jälkeen käytiin akvaariokeskustelu, jonka aiheena oli verkostotyöskentely ja yhteistyö Seniori-Vamoksessa. Tarkemmat kysymykset olivat: millaista

on yhteistyö ja verkostotyö Seniori-Vamoksessa kehittämisryhmän osallistujien mielestä, mitä edellytyksiä ja mitä esteitä on Seniori-Vamos yhteistyölle ja verkostotyölle. Akvaariokeskustelu käytiin jakamalla kehittämisryhmä kahteen pienryhmään, joista toiseen neljä ja toiseen kolme osallistujaa. Ensiksi neljä osallistujaa keskusteli aiheesta noin 10 minuuttia ja kolme osallistujaa kuunteli keskustelua. Tämän jälkeen vaihdettiin rooleja ja kolme osallistujaa jatkoi keskustelua noin viisi minuuttia siitä, mitä ajatuksia aiempi keskustelu herätti ja mitä he itse halusivat aiheesta tuoda esille.

Lopuksi keskustelu jatkui vapaasti ajatuksia herättäneistä aiheista. Keskustelussa käsiteltiin tiedonkulkua ja sen parantamista, Seniori-Vamoksen laajentamista ja projektityöntekijöiden lisäämistä sekä rahoitusta. Kaikki osallistuivat keskusteluun ja kehittämisryhmäkerran loppuaika, noin 10 minuuttia, käytettiin tähän keskusteluun.

Kolmannella kehittämisryhmäkerralla 14.8.2019 tehtiin SWOT-analyysi Seniori-Vamos toiminnasta Vuosaaressa. Aluksi käytiin läpi yhteenveto, mitä käsiteltiin kahdella aiemmalla kerralla kehittämisryhmissä. Diaesityksessä käytiin läpi SWOT-analyysin periaatteet ja tarkentavat kysymykset eri analyysin osiin, mikä oli työskentelyn tukena. Kehittämisryhmä jaettiin kahden ja kolmen hengen pienryhmiin, joissa tehtiin SWOT-analyysiä noin 20 minuutin ajan. Tämän jälkeen käytiin SWOT-analyysin osa-alueet läpi molemmista ryhmistä ja keskusteltiin niistä yhdessä.

Kehittämisryhmän lopuksi pohdittiin yksin, miten kehittämisryhmään osallistuja kehittäisi nyt Seniori-Vamos toimintaa, mitä konkreettisia kehittämisideoita on nyt mielessä. Jokainen osallistuja kirjoitti ideansa tarralapuille, samalla sai katsoa SWOT-analyysien tuloksia. Kaikkien ideat käytiin lopuksi yhdessä läpi.

6.5 Tutkimusaineiston keräämisen menetelmät kehittämishankkeessa

Kehittämisyhmässä tavoitteena oli ryhmätyöskentelyllä tuottaa tietoa ja materiaalia kehittämishanketta varten. Kehittämisyhmässä käytin toiminnallisia tapoja käsitellä eri teemoja Seniori-Vamos -toimintamalliin liittyen. Käsitellyt teemat olivat: asiakkaiden tarpeet Seniori-Vamos toiminnalle, asiakkaiden tunnistaminen ja etsivä työ, edut ja haitat Seniori-Vamoksen keskittymisessä kotihoidon asiakkaisiin Vuosaarella, yhteistyö ja verkostotyöskentely, SWOT-analyysi ja toiminnan kehittäminen. Kehittämisyhmässä nauhoitin työskentelyn aikana käydyt keskustelut ja keräsin tuotetut kirjalliset materiaalit tutkimusaineistoksi. Keräsin palautetta kehittämiskerroista, joita käytin myös aineistona.

Havainnointi soveltuu toimintatutkimuksen aineiston keruumenetelmäksi etenkin yhdistettynä johonkin toiseen aineiston keruumenetelmään. Havainnointi suunnitellaan etukäteen: mitä ja miten tutkija haluaa selvittää havainnoinnilla. Havainnoinnin työkaluina voidaan käyttää tutkimuspäiväkirjaa, havainnointipäiväkirjaa ja kenttämuistiinpanoja. (Kananen 2014, 80-86; McNiff 2016, 169-170.) Käytin tutkimuksen havainnointiin muistiinpanoja, joita tein Seniori-Vamos projektiryhmän palavereissa ja muissa työtilanteissa, joissa käsiteltiin Seniori-Vamos toimintaa.

Tutkimuspäiväkirjaan kirjasin tutkimuksen aikatauluja, päivittäisiä tapahtumia ja huomiota eli dokumentoin tutkimuksen kulun koko tutkimusprosessin ajan. Käytin tähän sekä etukäteen tehtyä listaa havainnoitavista asioista, kuten osallistujat, ajankäyttö ja kehittämisyhmän kulku, että vapaata kirjoittamista päiväkohtaisesti ja aihealueittain. Käytin havainnoinnin ja muistiinpanojen tukena sanelun äänittämistä, listoja ja omaa koodistoa.

6.6 Tutkimusaineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen tyypillinen aineiston analyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Tutkimuksen kohde ja tutkimuskysymykset ohjaavat aineiston analyysiä. Aineistosta haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin ja kuvausta kiinnostuksen kohteesta. Aineiston analyysissä aineisto litteroidaan, aineistoon perehdytään ja se teemoitetaan, luokitellaan tai tyypitellään, joiden pohjalta aineistosta muodostetaan ratkaisua tutkimuskysymyksiin. Aineistosta voidaan tuottaa ilmiötä kuvaavaa kertomusta, toiminnan prosessien kulkua tai selitystä ilmiölle. Toimintatutkimuksessa aineiston analyysiä tehdään tutkimuksen aikana ja toimintaa muutetaan analyysin perusteella. Tutkimuskysymykset ohjaavat koko tutkimusprosessia ja tiedon keruuta. (Kananen 2014, 104–112; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91-92.)

Kuuntelin ja raakalitteroin kehittämisryhmäaineistoja kehittämisryhmäkertojen välissä. Tein aineistojen pohjalta muutoksia seuraavien kertojen suunnitelmiin, esimerkiksi rajasin aiheita ajankäytön suhteen. Litteroin kehittämisryhmäaineistot sanatarkasti viimeisen kehittämisryhmäkerran jälkeen. Aineistoa tuli yhteensä 55 sivua. Merkitsin aineiston kehittämisryhmäkertakohtaisesti KK1, KK2 ja KK3. Kehittämisryhmän osallistujat merkitsin jokaiseen kehittämisryhmäkertaan juoksevilla merkinnöillä O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7 tunnistamisen välttämiseksi.

Lopullisen aineiston analyysin aloitin lukemalla litteroituja aineistoja läpi. Tein sisällön analyysiä aineistolähtöisesti merkitsemällä aineistosta ilmauksia tutkimuksen aiheeseen ja tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen keräsin erilliseen taulukkoon ilmaukset ja muodostin pelkistetyt ilmaukset. Tein ensimmäiseksi pelkistetyt ilmaukset kehittämiskertakohtaisesti ja hain näistä aiheet, joiden pelkistetyistä ilmauksista tein alaluokat. Muodostin alaluokille yhdistäviä yläluokkia. Yläluokista muodostin tutkimuskysymyksiin perustuvat pääluokat. Alla olevassa taulukossa on esimerkki analysoinnista yhteistyön pääluokassa.

Taulukko 1. Esimerkki analysoinnista.

<p>Suora ilmaus:</p> <p>Suurin osa ei sitten jossei teitä näkyis täällä niin ei muistais et te ylipäänsä ootte olemassa koska on niin paljon kaikenlaisii jonne ollaan yhteydessä.</p>
<p>Pelkistetty ilmaus:</p> <p>Kotihoidon työntekijöiden on helpompi muistaa Seniori-Vamos, kun se näkyy työntekijöinä toimistolla.</p>
<p>Alaluokka:</p> <p>Läsnäolo auttaa muistamaan toimintamallin.</p>
<p>Yläluokka:</p> <p>Läsnäolo yhteistyön edellytyksenä</p>
<p>Pääluokka:</p> <p>Yhteistyö</p>

Pääluokkia muodostui yhteensä viisi: asiakkaan tarpeen tunnistaminen, asiakkaan tuen tarpeet, yhteistyö, Seniori-Vamos toimintamallin haasteet ja kehittäminen. Liitteenä oleva Taulukko 2 sisältää alaluokat, yläluokat ja pääluokat (LIITE 3).

6.7 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Eettisiä perusperiaatteita ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko opin-
näytetyöprosessin ajan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Näitä nou-
datin kirjaamalla tarkasti ja avoimesti tutkimukseni kulun ja toteutuksen sekä
tulokset. Kehittämisryhmätyöskentelyyn osallistuville informoin tutkimuksesta
ja siihen osallistumiseen liittyvistä asioista. Tutkimukseen osallistuminen oli
vapaaehtoista ja osallistumisen oli mahdollista perua, minkä selkeästi kirjalli-
sena ja ääneen sanottuna kerroin kehittämisryhmätyöskentelyssä. Tutkimus-
raportissa mietin tarkkaan eettisyyttä tutkimukseen osallistujia kohtaan, jotta
tunnistettavuus ei vaarantuisi.

Tutkijan osallisuus tutkimuksessa on tärkeä tekijä, jonka huomioiminen ja arvioiminen tutkimusprosessissa on tärkeää. Tämän vaikuttamisen tiedostaminen ja ymmärtäminen tuo sen näkyville ja mahdollistaa sen vaikutuksen minimoinnin (Kananen 2014, 81). Tutkijan reflektiivisyys ja reflektiivinen tarkastelutapa ovat pohjana toimintatutkimukselle. Tutkijan osallisuus ei näyttäydy negatiivisena vaan tutkija on osa muutosinterventiota omalla toiminnallaan ja osallistumisellaan. (Heikkinen 2010, 219, 223). Tutkijan osallisuudella on positiivinen vaikutus tutkimuksessa silloin, kun hän on kykenevä reflektiiviseen tarkasteluun ja tuomaan näkyväksi oman osallisuutensa sekä hyödyntämään näitä tutkimuksen prosessissa. Dokumentointi ja tutkimusprosessin auki kirjoittaminen korostuu tutkijan ollessa tutkimukseen osallisena.

Työskentelen itse Vuosaaren kotihoidossa kotihoidon ohjaajana, joten mietin joka kehittämisprosessinvaiheessa oman työroolini suhdetta kehittämishankkeeseen ja sen toteuttamiseen. Kehittämisryhmätyöskentelyn alussa roolini oli luonteva ja pääsin hyvin sisälle kehittämiskohteen maailmaan, esimerkiksi sanasto oli minulle hyvin tuttua. Kehittämissankkeen aloittaminen oli tuttuuden takia helppoa ja arvioin, että motivointi osallistumiseen onnistui oman roolini tuoman tiedon takia. Osallistumiseen en käyttänyt omaa rooliani esihenkilönä, vaan kehittämisryhmässä ääneen sanoin, että en ole esimies enkä kotihoidon ohjaaja roolissani vaan kehittämisryhmätyöskentelyn vetäjänä. Itse arvioin, että roolini ei vaikuttanut tuloksiin, vaan kehittämisryhmässä osallistujat tuottivat vapaasti puhetta ja osallistuivat keskusteluun. Keskustelu eteni välillä osallistujien omien tarkentavien kysymysten kautta, minkä ajattelen ilmentävän osallistujien omaa kiinnostusta aiheeseen ja osallistumiseen.

Oma roolini työyhteisön jäsenenä ja kehittämishankkeen toimintaympäristön osallisena näkyi mielestäni kehittämisryhmätyöskentelyssä innostumisena, joka oli positiivista ilmapiiriä lisäävä. Huomioin kuitenkin, että ensimmäisellä kehittämiskerralla innostumiseni näkyi kommentteina, jotka eivät oman arvioni mukaan vaikuttaneet osallistujien tuotoksiin, mutta jotka itse arvioin liiallisena osallistumisena. Tätä pyrin välttämään seuraavissa kehittämisryhmissä. Kehittämisryhmätyöskentelyn onnistumiseen arvioin roolini tuoneen lisäarvoa,

koska kohteen tunteminen auttoi lisäkysymysten tekemisessä sekä osallistujien työtapojen ja toimintaympäristön tunteminen auttoi työskentelyn suunnittelussa ja läpiviemisessä.

Kehittämishankkeen tulosten luotettavuutta arvioin käytettyjen menetelmien tarkoituksen mukaisuudella. Kehittämisryhmätyöskentely onnistui suunnitelman mukaisesti aikataulumuutoksista huolimatta. Kehittämisryhmään osallistui 5-7 työntekijää. Osallistujia olisi ollut hyvä olla noin 7 joka kerralla, niin aineisto olisi ollut vielä moniäänisempi. Osallistujat olivat aktiivisia ja paneutuivat jokaiseen tehtävään. Käytetyistä menetelmistä akvaariokeskustelu ja parikeskustelut tuottivat monipuolista aineistoa. Swot-analyysillä päästiin lyhyessä ajassa toimintamallin kuvaukseen eri näkökulmista. Aivoriihet toimivat laajemmissa kysymyksissä ja työskentelyn aloittamisen lämmittelyssä hyvin. Mielestäni aivoriihen käyttämistä useammassa tehtävässä samalla työskentelykerralla ja yksikertaisissa kysymyksissä ei toiminut niin hyvin kuin ajattelin. Käyttäisin työskentelyssä enemmän keskusteluun pohjautuvaa menetelmää, jotta aineisto olisi monipuolisempaa ja rikkaampaa ilmaisultaan. Valitsemani työskentelymenetelmät tuottivat monipuolisen aineiston, joka vastasi kehittämishankkeen tavoitteisiin.

7 TULOKSET

7.1 Seniori-Vamos toiminnan asiakkaat ja tarpeet toiminnalle

Tutkimusaineistosta muodostui 7 yläluokkaa asiakkaiden tuen tarpeille Seniori-Vamos toiminnalle. Nämä ovat psyykkisen tuen tarve, sosiaalisen tuen ja verkoston tarve, omaisiin liittyvä tuen tarve, elämän muutostilanteiden tuen tarve, fyysisen toimintakyvyn tuen tarve, palveluohjauksen tarve sekä päihteet ja elämän hallinnan tukemisen tarve.

Psyykkisen tuen tarve sisältää asiakkaiden psyykkisen tuen tarpeen lisäksi luottamuksen kehittämistä, turvallisuuden kokemusta ja psyykkisen tuen tarpeen kodin ulkopuolella liikkumiseen. Yksittäinen eniten mainittu tarve oli yksinäisyys. Psyykkisen tuen tarve ilmenee yksinäisyyden lisäksi syrjäytymisenä, eristäytymisenä, erilaisuuden kokemuksena ja osallisuuden muutoksena. Psyykkisen tuen tarve sisältää myös erilaisia psyykkisiä haasteita kuten turvattomuutta, pelkotiloja ja masennusta. Asiakkaan peloista konkreettisesti kuvattiin aineistossa kotoa poistumisen ja osallistumisen pelkoja. Asiakkaiden turvattomuutta kuvattiin kontaktin hakemisella soittamalla ja erityisesti terveyspalveluihin. Psyykkisen tuen ja luottamuksen kehittämisen tarve ilmenivät palveluista kieltäytymisenä ja luottamuksen puutteena ihmisiin. Yhtenä psyykkisen tuen tarpeena on toimijuuden ja itseluottamuksen vahvistaminen, minkä pohdittiin kehittämisryhmässä olevan Seniori-Vamos toiminnan päätavoite.

Sosiaalisen tuen ja verkoston tarve sisältää sosiaalisten kontaktien tarpeen, yhdessä tekemisen tarpeen ja tukiverkoston puutteen. Sosiaalisen tuen tarve ilmenee seuran ja yhdessä tekemisen tarpeena sekä tukiverkoston puuttumisena. Kehittämisryhmässä kuvattiin yhdessä tekemistä konkreettisesti muun muassa yhdessä syömisenä, ulkoiluna, jumppaamisena ja saunomisena. Tukiverkoston puute mainittiin useamman kerran ja siihen liittyy myös omaisettomuus. Sosiaalisten kontaktien puute liittyy myös tukiverkoston puuttumiseen.

Edellisessä psyykkisen tuen tarpeen luokassa ollut yksinäisyys liittyy myös sosiaalisen tuen ja verkoston tarpeeseen. Yksinäisyys voi ilmetä sosiaalisen tuen ja verkoston puutteena. Kehittämisyhmässä todettiin kuitenkin, että ulkopuolelta voidaan tulkita ihminen yksinäiseksi ja syrjäytyneeksi, vaikka ihminen itse ei näin kokisikaan.

Omaisiin liittyvä tuen tarve sisältää omaisettomuuden, kaukana asuvat omaiset, omaisten tarvitseman tuen ja asiakkaan tarvitseman tuen omaisten kanssa. Eniten omaisiin liittyvään tuen tarvetta mainittiin niillä asiakkailla, joilla ei ole omaisia tai omaiset asuvat kaukana. Tämä ilmentää myös sosiaalisen tuen ja psyykkisen tuen tarvetta. Omaisiin liittyvien tarpeiden erilaisuuden vuoksi, nostin omaisiin liittyvän tarpeen omaksi luokakseen. Omaiset voivat olla tuen tarvitsijoita tai he voivat olla syynä asiakkaan tuen tarpeelle.

Elämän muutostilanteissa tuen tarve muodostuu erityisen tuen tarpeesta kriisitilanteissa ja elämän muutoksien aiheuttaman tuen tarpeesta. Äkillisissä kriisitilanteissa ihmiset voivat tarvita erityistä tukea, johon tarpeeseen kotihoito ei pysty itse vastaamaan. Elämän muutostilanteet synnyttävät tuen tarpeen kuten puolison kuolema, perhetilanteen muutokset, leikkaus ja sairaalajakso.

Fyysisen toimintakyvyn tuen tarve pääluokka jakaantuu kodin ulkopuolella liikkumisen tuen tarpeeseen ja fyysisen toimintakyvyn muutoksen tuoman tuen tarpeeseen. Kodin ulkopuolella liikkumisen tuen tarve ilmenee ulkoiluun liittyvänä fyysisenä avun tarpeena tai kokonaan ulkona liikkumattomuutena. Myös pelko ulkoilla vaikuttaa fyysisen tuen tarpeeseen, vaikkakin pelkoon sisältyy myös psyykkisen tuen tarvetta. Fyysisen toimintakyvyn muutos aiheuttaa tuen tarpeen, jolloin ihmisen liikkumiskyky on heikentynyt tai toimintakyky on äkillisesti muuttunut. Myös ihmisen aktiivisuuden muutos voi kertoa fyysisen tuen tarpeesta kuten aiemmin kodin ulkopuolella liikkunut ihminen jääkin kotiin pysyvästi.

Palveluohjauksen tarve sisältää asiakkaiden tiedon puutteen palveluista ja asioiden hoitamisen tuen tarpeen. Tiedon puute koskee sekä tietoa olemassa

olevista palveluista ja avusta sekä mielekkäästä tekemisestä. Asioiden hoitamisen tuen tarve on konkreettista tukea ja apua erilaisten arjen asioiden hoitamisessa. Asioiden hoitamisen tuen tarpeeseen liittyvät myös fyysisen toimintakyvyn ja psyykkisen tuen tarpeet.

Päihteet ja elämän hallinnan tukeminen sisältää päihteidenkäyttäjien tuen tarpeen ja päihteiden käytön aiheuttaman tuen tarpeen asiakkaan elämässä. Päihteiden käyttö aiheuttaa erilaisia muiden yläluokkien tuen tarpeita kuten psyykkistä tuen tarvetta. Päihteiden aiheuttamat tuen tarpeet ovat kuitenkin yhtenä syynä tuen tarpeiden taustalla, miksi jaottelin ne myös omaan yläluokkaan, kun ne kehittämisryhmässä erikseen myös mainittiin.

7.2 Asiakkaan tuen tarpeiden tunnistaminen

Kehittämisryhmän aineiston perusteella asiakkaan tuen tarpeiden tunnistamiseen vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde, joka perustuu toisen tuntemiseen. Tällöin asiakas uskaltaa kertoa omasta huolestaan ja tarpeestaan työntekijälle. Työntekijä voi havainnoida asiakkaan tuen tarpeen toimintakyvyn muutoksena tai asiakkaan itsestä huolehtimisen huonontumisenä. Työntekijällä kuten kotihoidon vastuuhoitajalla voi herätä asiakkaasta huoli, joka kertoo mahdollisesta avun tarpeesta. Asiakkaan elämässä voi olla kriisi, jonka perusteella työntekijä havainnoi avun tarpeen. Työntekijä voi tunnistaa asiakkaan psyykkisen tuen tarpeen yksinäisyyden tunnistamisesta, asiakkaan palveluista kieltäytymisenä, epäluottamuksena työntekijöitä kohtaan tai asiakkaalla voi olla selittämättömiä oireita ja avun hakemista useasta paikasta.

asiakkaat, jotka ovat hoitokielteisiä tai ei luottamusta työntekijöihin, tulee vähän semmonen olo et ei saada kontaktia ja joku on siellä kuitenkin... voi myös olla epämääräisiä kipuja tai oireita ja asiakas hakee apua useasta paikasta, mutta mitään syytä ei löydy näille oireille. (KK1, 13)

Asiakkaan tuen tarpeen voivat tunnistaa myös asiakkaan kohtaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, omaiset ja naapurit, jotka ilmoittavat huolestaan ja havaitsemastaan asiakkaan avun tarpeesta eteenpäin.

Kotihoidon tiimin sovitut toimintatavat auttavat asiakkaan tuen tarpeen tunnistamisessa. Näitä ovat asiakkaiden asioista työkaverin kanssa ja tiimissä keskusteleminen sekä yhteisissä palaverieissa asiakkaiden asioiden ja yhteisten toimintatapojen käsittely. Kun yhdessä on sovittu, miten asiakkaiden tilanteita ja asioita viedään eteenpäin, on yksittäisen työntekijän helpompi toimia asiakkaan tarvitseman tuen järjestämiseksi.

7.3 Yhteistyö

Aineiston yhtenä päätuloksena on yhteistyö. Yhteistyötä kuvattiin kehittämissyöryhmässä hyväksi ja toimivaksi. Yhtenä eniten mainittuna syynä oli työntekijöiden tunteminen. Kun työntekijät oppivat tuntemaan toisensa, rakentuu yhteistyössä tarvittavaa luottamusta. Yksi osallistuja kuvaa verkostoyhteistyön toimivuutta tuntemisen kautta:

mun mielestä seniori-vamoksessa tällä hetkellä tämmönen verkostoyhteistyö on no sujuvaa etenkin täällä Vuosaaren kotihoidon taholla sen takia, että koen että ollaan opittu tuntemaan eri tiimin työntekijöitä sairaanhoitajia, lähihoitajia. (KK2, 13)

Yhteistyön kehittämisen edellytyksenä aineistosta ilmenee projektityöntekijöiden fyysinen läsnäolo kotihoidon tiloissa. Sen koettiin vieneen yhteistyötä eteenpäin ja mahdollistaneen työskentelyn onnistumisen. Kotihoidon työntekijät muistavat toimintamallin olemassaolon paremmin, kun projektityöntekijät käyvät säännöllisesti kotihoidon tiloissa ja ovat näkyvillä. Läsnäolon myötä muodostuvat yhteiset tapaamiset helpottavat yhteydenpitoa, kun kotihoidon työntekijöiden ei tarvitse erikseen ottaa yhteyttä. Projektityöntekijöiden läsnäolo kerran viikossa koettiin kehittämissyöryhmässä riittäväksi.

se on jotenkin semmonen niinku ei tarvii niinku miettiä missä ois se sopiva väli, että soittaa tai muuta, et sitten tietää aina, että te tuutte torstaina sit voi niinku keskittää ne asiat siihen torstaipäivälle. (KK2,17)

Yhteistyön toimivuuteen vaikuttaa myös tiedonkulku. Toimintamallista tiedottaminen on onnistunut, kun kotihoidossa tunnetaan toimintamalli, jolloin asioiden hoitaminen on sujuvaa. Tiedonkulun varmistamiseen liittyy asiakastietoihin tehtävät merkinnät. Tiedonkulun varmistamisessa on käytetty myös kotihoidon tiimissä nimettyä vastuuhenkilöä. Kehittämisyhmässä tuli esiin, että kirjaamisen oikeudet eivät ole kaikilla osapuolilla tiedossa. Seniori-Vamos projektityöntekijät eivät kirjaa kotihoidon käyttämään Pegasos-potilastietojärjestelmään, joten kotihoidon työntekijällä on tärkeä vastuu kirjata tarvittavat tiedot prosessista asiakkaan tietoihin.

Kehittämisyhmässä nähtiin yhteistyön aktiivisina osapuolina asiakas, projektityöntekijät, kotihoidon vastuuhoitaja ja sairaanhoitaja. Tämän kehittäminen ja monipuolistaminen koettiin tärkeänä, jota käsittelen toimintamallin kehittämisen kappaleessa.

Moniammatillisen yhteistyön kehittyminen ilmeni aineistossa yhdessä työskentelyn kuvauksena ja ratkaisujen etsimisenä yhdessä asiakkaan tilanteeseen. Kotihoidolla ei tarvitse olla valmista vastausta vaan ratkaisua etsitään asiakkaan tarpeen mukaan yhteistyössä. Yhdessä työskentelyä kuvattiin vastakohtana asiakkaiden ohjaamiselle:

ei pelkästään niin kun ohjailla asiakkaita toisille vaan ihan tehdään yhdessä töitä (KK2, 13).

Moniammatillisen yhteistyön kehittyminen näkyy sitoutumisena yhteistyöhön, jossa ollaan vastaanottavaisia ja halukkaita yhteistyöhön. Moniammatillisen yhteistyönkehittyminen edellyttää yhteistä aikaa ja kehittämistä.

Verkoston luominen ja ylläpitäminen on yksi osa Seniori-Vamos toimintaa ja yhteistyötä. Seniori-Vamoksella on laaja yhteistyöverkosto ja Seniori-Vamos

toimintamalli tunnetaan Helsingissä. Verkoston luomiseen sisältyy yhteistyökumppaneiden valinta ja priorisointi. Projektityöntekijät jakavat ajan kahdelle verkostolle, kun toiminta-alueita on kaksi Helsingissä. Kehittämisyhmässä todettiin, että verkoston luominen on samanlaista, vaikka toiminta-alueilla on eroa toimintatavoissa. Kehittämisyhmässä käytiin keskustelua kotihoidon työntekijöiden verkoston tuntemisesta ja Seniori-Vamos työntekijöiden verkoston hallinnan merkityksestä.

...mä en tiedä, minkä verran meidän tarvis tietääkään et mitkä ne on ne muut teidän yhteistyötahot mutta se on varmaan sellanen kenttä, josta meil ei niinku täällä puolel oo niinku kovin suurta käsitystä et jos et näin niin ku meidän kesken tää yhteistyö toimii tosi hyvin.. (KK2, 15).

..että se on meidän Seniori-Vamoksen työntekijöiden tehtävä miettiä, että mitä sillä ihmisen kotialueella on tarjota ja mistä se ihminen on kiinnostunu ja me sitten yhdessä mennään ja kuljetaan (KK2, 15).

Kehittämisyhmän tuloksena Seniori-Vamoksen projektityöntekijöiden tehtävänä on tuntea alue ja yhteistyötahot; kotihoidon ei tarvitse tuntea kaikkia.

7.4 Seniori-Vamos toimintamallin haasteet

Seniori-Vamos toimintamallin haasteina ovat yhteistyöhön, tiedonkulkuun, tiedon puutteeseen ja asiakkaan tunnistamiseen liittyvät tekijät. Yhteistyön haasteisiin vaikuttavat työntekijöiden määrä ja vaihtuvuus. Kotihoidossa on paljon työntekijöitä ja myös vaihtuvuutta. Seniori-Vamos projektityöntekijöitä on kaksi, mikä aiheuttaa haavoittuvaisuutta toiminnalle. Kotihoidolla on monia yhteistyökumppaneita, mikä koettiin haastavaksi, kun on monia muistettavia yhteistyökumppaneita. Lisäksi työntekijöiden kiire vaikeuttaa yhteistyötä molemmin puolin, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

varmaan semmonen este puolin ja toisin on, että tiedetään että kukin ollaan tahoillamme välillä aika kiireisiä (KK2, 13).

Tiedonkulku koettiin kehittämisryhmässä haasteelliseksi. Kaikki hoitajat eivät tunne asiakkaan tilannetta, mikä vaikeuttaa asioiden eteenpäin viemistä ja tiedonkulkua. Kiire koettiin negatiivisena vaikutuksena juuri tiedonkulkuun. Yhteinen asiakaslista on tehty kotihoidon käyttöön, mutta se ei ole kehittämisryhmän mukaan kaikissa tiimeissä käytössä, mikä voisi parantaa tiedonkulkua työntekijöiden välillä. Tietoturvan merkitys asiakastyössä herätti keskustelua. Tietosuoja tulee huomioida, kun asiakkaan tietoja luovutetaan etsivän työn tekijälle. Tietoturvan korostuminen voi näkyä niin, ettei keskustella etsivän työn tekijän kanssa tai työntekijä ei uskalla pyytää asiakkaan tarvitsemaa apua toiselta toimijalta.

ku kotihoito ei kerro mitään asiakkaasta niin tähän nyt on siihen tietoturvaan just niin et ne varmaan vetoo siihen eikö...vaikka tehtäiskin yhteistyötä, täähän on yks ongelma itseasiassa sitten, että missä se raja vedetään asiakkaan hyväks. (KK2, 17).

Työntekijöiden tiedon puute vaikeuttaa etsivän työn ja Seniori-Vamos toimintaa. Kehittämisryhmässä tuotiin esiin haaste, kun työntekijöillä ei ole tarpeeksi tietoa etsivästä työstä ja Seniori-Vamos prosessista, mikä vaikeuttaa yhteistyötä ja toiminnan toteuttamista. Työntekijöillä voi olla myös liian vähän tietoa yhteistyökumppaneista ja mihin asiakasta voisi ohjata. Näiden tietojen puute voi aiheuttaa työntekijässä lamaantumista eikä hän vie asiakkaan asiaa eteenpäin.

..koska helposti käy myös niin et (hoitaja) niin ku vähän lamaantuu (KK1, 16).

Täs on ehkä tää et hoitajilla ei oo sitä tietoutta ja toisaalta sit niitä kaikkia vaihtoehtoja on niin paljon (KK1, 15).

Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja etsivän työn asiakkaan tunnistaminen on kotihoidolle haastavaa, kun Seniori-Vamos asiakkuus on epäselvä työntekijöille. Kehittämisryhmässä todettiin, että asiakkuuden määrittely on haastavaa kaikille työntekijöille ja asiakkuutta opetellaan yhdessä. Haasteena onkin asiakkaan tunnistaminen ajoissa ja ohjaaminen Seniori-Vamokseen.

7.5 Seniori-Vamos toimintamallin kehittäminen

Kehittämisryhmän aineistosta ilmenee Seniori-Vamos toimintamallin kehittämiskohteiksi yhteistyö, tiedonkulku, etsivän työn osaamisen vahvistaminen, resurssit ja kotihoidon tiimin toiminnan kehittäminen. Yhteistyötä voidaan kehittää sopimalla selkeästi tehtävistä, jotta ei tehdä päällekkäistä työtä. Yhteisiä toimintatapoja kannattaa kehittää yhdessä kuten työpajoissa ja yhteispalaverissa. Seniori-Vamoksen projektityöntekijöiden osallistuminen kotihoidon palaveriin kuten tiimipalaveriin nähtiin erittäin hyvänä keinona lisätä yhteistyötä ja kehittää sitä. Kehittämisryhmässä käytiin keskustelua erilaisista palaverista, joihin projektityöntekijät voisivat osallistua asiakasasioiden käsittelyä varten.

Mun mielestä ois hyvä, että te oisitte mukana jossain niinku jossain palaverissa, jossa me puhutaan muutenkin asiakkaista. (KK2, 18).

No tääl oli ainakin laitettu että kolmeen lappuun, että tiimissä istutaan yhdessä, mukaan tiimipalaveriin silloin tällöin (KK3, 6).

Se ois kyllä tosi hyvä, että tietäis vähän niin kun, mitä niitten asiakkaiden kans tehdään ja miten ne niitten asiat etenee siellä. (KK2, 21)

Tiedonkulun kehittämisessä tuotiin esiin tiedonkulun sujuvuus ja tiedonkulun varmistaminen. Kehittämisryhmässä tuotettiin useampi idea tiedonkulun parantamiseksi. Kotihoidon tiloihin suunniteltiin Seniori-Vamos info-seinä, joka sisältää erilaista tietoa Seniori-Vamoksesta ja asiakkaista kuten esimerkkita-pauksia.

..sinne kotihoitoyksikön seinälle se näkyvä mainostaulu siitä Seniori-Vamos toiminnasta, jotta sitten työntekijät pysyvät tietoisina toiminnasta ja muistavat että tämä toiminta on osa meidän niinku työtä, mitä voidaan asiakkaille tarjota sitten, jotka siihen asiakasprofiiliin sopii (KK3,12).

Infoseinälle ehdotettiin laitettavaksi asiakaslista, jossa on kotihoidon tiimin Seniori-Vamos asiakkaat, asiakkaiden suunnitelmat ja mitä on tehty. Asiakaslistasta kaikki tiimin työntekijät näkevät Seniori-Vamos asiakkuudet ja voivat kirjata tarpeelliset tiedot kaikkien nähtäville.

...voishan sinne lisätä niitä soittojen myötä tuomaa tietoa, vaikka et haettu kuljetustukea. (KK2, 20).

Tiedonkulun parantamiseksi ehdotettiin myös konkreettisesti, että kotihoidon työntekijä kirjaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan Seniori-Vamos toiminnan tarpeen, tavoitteen ja toteutuksen. Kirjaamisesta sopiminen on tärkeää tiedonkulun varmistamiseksi sekä siksi, että asiakkaan kannalta tarpeellinen tieto dokumentoidaan.

Seniori-Vamos tietouden ja tiedonkulun varmistamiseksi kotihoidon tiimeissä olisi hyvä olla Seniori-Vamos vastaava, tiimin työntekijä, joka on enemmän perehtynyt Seniori-Vamos toimintaan ja tekee tiivistä yhteistyötä projektityöntekijöiden kanssa. Kehittämisryhmässä tuotiin esiin, että yhdessä kotihoidon tiimissä Vuosaaressa on tämän tyyppinen toimintamalli käytössä. Seniori-Vamos vastaava auttaisi tiimin työntekijöitä asiakkaiden tunnistamisessa ja Seniori-Vamos yhteistyössä.

O1: Seniori-Vamos vastaava

O5: tai sit vähintään ees niinku ihan hoitajista joku olis vähän perehtyneempi, joka tietää. (KK3, 15)

O3: se pitää vaan silleen suunnitella et se sit oikeesti niinku ottaa sen vastuullensa et siit ei tuu semmonen nimellinen, nimellinen vastuu (KK3, 15)

Kehittämisryhmässä korostettiin Seniori-Vamos vastaavan tehtävää oikeana vastuutehtävänä sekä tuotiin esiin riski, jos Seniori-Vamos vastaava on pois työstä niin tiimissä ei ehkä toteudu Seniori-Vamos toiminta ja yhteistyö. Näiden perusteella Seniori-Vamos vastaavan rooli edellyttää selkeästi sovitut tehtävät ja vastuunkantamista oman perustuksen ohessa.

Tiedonkulun parantamiseksi ehdotettiin myös soittoaikaa Seniori-Vamos toiminnalle, tämä mainittiin kerran viimeisessä kehittämisryhmäkerrassa. Soitto-aika voi olla yksi tapa kehittää tiedonkulkua etsivän vanhustyön toimintamallissa, joten otin sen mukaan tuloksiin tiedonkulun kehittämisen keinona.

Kehittämisryhmässä käsiteltiin Seniori-Vamos asiakkaiden tunnistamista ja sen edellyttämää osaamista. Etsivän työn osaamisen vahvistaminen sisältää Seniori-Vamos asiakkaiden määrittelyn, mikä auttaa työntekijöitä tunnistamaan etsivän vanhustyö asiakkaan. Kehittämisryhmässä toivottiin Seniori-Vamos asiakkaista määrittelyä tai profiilia, minkä avulla työntekijät voisivat tunnistaa Seniori-Vamos asiakkaat ja ottaa yhteyttä projektityöntekijöihin.

Se ehkä helpottais monelle sitä niin ku että missä tilanteessa ottais just yhteyttä sinne Seniori-Vamokseen, et ois jotkut semmoset niin ku minkälaiset asiakkaat sinne vois olla hyviä tai niin ku missä tilanteissa vois ottaa sitten yhteyttä just. (KK1, 17)

Me voitais parantaa sitä tietämystä ja ymmärrystä sillä, että Seniori-Vamos ois näkyvämpänä täällä esimerkiksi tämmösten casejen avulla et seinälle ihan laitettais esimerkkicaseja, et mitä siellä asiakkuuden aikana tapahtuu, minkälaisia asiakkaita meil on, ja ois ihan tämmösiä asiakasprofiileja niin työntekijät vois kattoo, et ainiin et tämmösissä tilanteissa Seniori-Vamos vois olla apuna. (KK3, 7)

Asiakasprofiilista käytiin monipuolista keskustelua, jossa mietittiin myös profiilin rajoittavaa vaikutusta. Jos asiakas ei täyty jotain profiilin kohtaa, työntekijä voi olla viemättä asiaa eteenpäin, vaikkakin asiakas voisi yhteisessä tarkastelussa soveltua etsivän vanhustyön asiakkaaksi. Asiakasprofiili tai asiakasmäärittely koettiin kuitenkin lähtökohtaisesti tarpeelliseksi, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan

Mä ajattelen itte ainaki, että se helpottaa ihmisiä ymmärtämään, miten eri tyyppisiä ihmisiä etsivän työn keinoin voidaan tukea, että ei tarte olla se hc-syrjäytynyt ihminen että et mun mielest se nimenomaan kannustaa enemmän yhteydenottoihin. (KK3, 16)

Asiakastapaukset eli asiakascasen avulla työntekijöille selkeytyisi Seniori-Vamos työskentelyn tavoitteet ja prosessi, joka myös voisi auttaa hahmottamaan

etsivän vanhustyön asiakkuutta ja tunnistamaan omista asiakkaista avun tarpeessa olevat. Oikeat Seniori-Vamos asiakkaat eli Seniori-Vamos asiakaslista toimisi myös esimerkkinä kotihoidon tiimin työntekijöille asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Asiakastapauksista keskusteltiin näkökulmasta ei asiakkaat, tämä ehdotus lopulta todettiin hyödylliseksi juuri asiakkuuden määrittelyssä ja tunnistamisessa.

siis joo ehkä enemmän tommonen, että jotka on tai siis jotka tarvis sitä työtä, ei tommosii esimerkkitapauksii, jotka ei oo, vaan mieluummin enemmän raameja sille, ketkä on niitä tarvittavia asiakkaita. (KK1, 17)
 mut mun mielestä tää oli hirveen hyvä esimerkki, tosihyvä esimerkki tämä ei kuulu Vamokseen, ihan hyvä. (KK1, 17)
 mieti tätä vielä, laitatko esmerkin ylempään kohtaan miksi ei asiakasprofiilia ja tähän ihan vaan case esimerkki

Asiakkaiden tunnistamisessa mainittiin kotihoidon käytössä olevasta RAI-arvioinnista. Kehittämisyhmässä ei käsitelty tarkemmin, miten RAI-arvioinnin tuloksia voisi hyödyntää etsivän vanhustyön asiakkaan tunnistamisessa. RAI-arviointi on käytössä Helsingin kotihoidossa säännöllisillä kotihoidon asiakkailla, joten otin sen mukaan tuloksiin etsivän vanhustyön osaamisen vahvistamiseen. Muita asiakkaaseen liittyviä mittareita ei mainittu kehittämissä.

Etsivän vanhustyön osaamisen vahvistaminen nähtiin myös laajempaan kuin Seniori-Vamos toimintana. Kotihoidon työntekijöiden osaamisen vahvistaminen auttaisi kaikkien asiakkaiden avun tarpeen tunnistamisessa ja asiakkaan tilanteeseen vaikuttamisessa. Kehittämisyhmässä tätä osaamista kehitettiin asiakkaan avun tarpeen mukaisella ohjeistuksella niin sanotulla asiakkaan polulla ja etsivän vanhustyön prosessiosaamisella, jonka avulla kotihoidon työntekijät osaisivat auttaa ja ohjata niitä asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta saada tukea Seniori-Vamoksesta.

..jos ois kulkaa tiimin seinällä ois niin että jos asiakas kokee tai joku tuo niin tee näin. sit ois sellanen polku, tiedätkö ota nyt yhteyttä tähän ensisijaisesti ja niin poispäin. (KK1, 14)

Niin sitten vois ehkä tulla semmonen vielä just niinku esimerkiks se tuntuma, että mitä kaikkee te voitte tehdä ja ehkä jotain sellasta tukea myös siihen että, jos meillä on paljon asiakkaita, jotka tarvis ehkä jotain muutakin kun meiän apua, että mekin osattais sitten niinku tarjota niille jotain muuta apua, jos teitä ei joka tilanteeseen mahdollista saada. (KK2, 17)

Kehittämisyhmässä tuotiin esiin kotihoidon työntekijöiden perehdyttäminen Seniori-Vamos toimintaan. Uuden työntekijän perehdytysprosessiin lisätäisiin osuus etsivästä vanhustyöstä ja Seniori-Vamos toimintamallista, jolloin työntekijöillä olisi paremmat valmiudet asiakkaiden tunnistamiseen ja yhteistyöhön Seniori-Vamos toiminnassa.

Kehittämisyhmän tuloksista yhtenä Seniori-Vamos toimintamallin kehittämis-kohteena on resurssit. Kehittämisyhmässä tuotiin esiin yleisesti resurssien lisääminen ratkaisuna kiireeseen. Seniori-Vamos projektityöntekijöiden lisääminen mainittiin useamman kerran kehittämisyhmässä. Projektityöntekijöiden lisäämisellä saataisiin enemmän aikaiseksi ja hyötyä toimintamallista laajemmin. Kehittämisyhmässä todettiin, että lisäresurssin saaminen edellyttää hyviä tuloksia ja konkreettisesti rahoitusta Diakonissalaitokselle sekä rahallista panostusta Helsingin kaupungilta. Kehittämisyhmässä toivottiin lisää projektityöntekijöitä.

..kyl tää kannattaa nyt ottaa käytäntöön tällänen systeemi ja vähän enemmän niin ku saatais varmaan täs projektissa, jos saatais rahaa ja palkattua työntekijöitä niin saatais viel enemmän niin ku aikaseks, et suuremmalla mittakaavalla. (KK1, 20)
Voidaaks me saada lisää teitä? (KK1, 19).

Seniori-Vamokseen liittyvä verkostotyö näkyi kehittämisyhmässä resurssiajatteluna. Kehittämisyhmässä ehdotettiin erilaisia yhteistyön muotoja tiedottamiseen ja rekrytointiin. Yhdessä tiedottamisella ja rekrytoinnilla voidaan saada lisää vapaaehtoisia ja yhteistyökumppaneita Seniori-Vamos -toimintaan.

Sitten oli tosissaan näitä yhteisiä somepäivityksiä ja ylipäänsä toiminnan mainostus somessa, kauppojen, kirjastojen, terveysasemien ilmotustauluilla, vapaaehtoisten lisäämiseksi. (KK3, 12)

Yhdessä tiedottaminen lisäisi myös näkyvyyttä ja kuntalaisten tietoisuutta niin Seniori-Vamos toiminnasta kuin Helsingin kaupungin kotihoidostakin. Yhteisen tiedottamisen ja rekrytoinnin keinoina mainittiin some, Vuosaaren alueen ilmoitustaulut, yhteiset tilaisuudet erilaisissa tapahtumissa esimerkiksi Vuosaari-messuilla.

Kehittämisryhmässä tuli esille kotihoidon tiimin toiminnan kehittämiskohtia, jotka liittyvät etsivän vanhustyön toimintamalliin. Kotihoidon tiimin yhteistyötä Seniori-Vamos toiminnassa voisi kehittää paremmaksi käsittelemällä enemmän asiakkaita ja heidän tilanteitaan yhdessä, jolloin tiimin työntekijät oppisivat Seniori-Vamos asiakkuuksista ja toiminnasta sekä voisivat osallistua asiakkaiden tilanteiden ratkaisemiseen. Näin Seniori-Vamoksen yhteistyön osapuolet myös laajenisivat koskemaan koko tiimiä ja työskentely olisi monipuolisempaa.

Voisko vielä jotenkin enemmän tehdä sellasta tiimin kanssa sellasta yhteistyötä, että jotenkin siellä tiimissäki käytäs vielä läpi niitä, että mitä on niin ku asiakkaitten kaa tehty että siel olis enemmän ihmisiä paikalla, että kuulis vähä sellasia keissejä, että mitä niitten kaa on niinku edetty. (KK2, 17)

...meillä pitäis olla vielä enemmän aikaa myöskin siihen niin kun sen että me saatais niin kun niitä tiimikokouksia pidettyä ja sit saatais vielä niin kun näitä siinä tiimikokouksessakin tai muuten ni käytyä sit läpi että kun asiakkaita on tosi paljon. (KK2, 21)

Kehittämisryhmässä mainittiin useamman kerran toiveena käsitellä asiakkaita ja heidän tilanteitaan yhdessä tiimissä sekä projektityöntekijöiden että oman tiimin kesken. Kuten toisesta esimerkistä käy ilmi myös aikaa tarvitaan tiimi-palaveriinkin ja asiakasasioiden käsittelyyn.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämishankkeen tavoitteena oli kuvata ja mallintaa Seniori-Vamos toimintaa, tuottaa tietoa toimintamallin hyödyistä ja kehittämiskohteista erityisesti työntekijöiden näkökulmasta sekä kehittää toimintaa Vuosaaren alueella. Käyn läpi johtopäätöksissä, kuinka kehittämishanke vastasi näihin tavoitteisiin. Kehittämishankkeen yhtenä tutkimuskysymyksenä oli, millaista etsivä vanhustyö on Seniori-Vamos toimintamallissa. Kehittämishankkeessa käsiteltiin ikääntyneiden asiakkaiden avun tarpeita ja avun tunnistamista työntekijöiden näkemyksinä. Nämä tulokset kertovat etsivän työn asiakkaista ja etsivän työn lähtökohdasta, miten tavoitetaan ikääntynyt avun tarvitsija etsivällä vanhustyöllä.

Kehittämishankkeen tuloksina syntyi seitsemän yläluokkaa asiakkaiden avun tarpeille, joita ovat psyykkisen tuen tarve, sosiaalisen tuen ja verkoston tarve, omaisiin liittyvä tuen tarve, elämän muutostilanteiden tuen tarve, fyysisen toimintakyvyn tuen tarve, palveluohjauksen tarve sekä päihteet ja elämän hallinnan tukemisen tarve. Avun tarpeissa esiintyy Partin tutkimuksessa löydettyjä ikääntyneiden syrjäytymisen tekijöitä, joita olivat yksinäisyys, elämänhalun puute, sosiaalisen verkoston tuen ja avun puute, elämän muutokset ja kriisit, kaltointohtelu tai sen uhka, mielenterveysongelmat ja muistiongelmät (Partti 2017).

Tämän kehittämishankkeen ikääntyneiden avun tarpeissa esiintyy myös näiden lisäksi fyysisen toimintakyvyn tuen tarve, palveluohjauksen tarve ja päihteiden aiheuttama tuen tarve. Partin tutkimuksessa (Partti 2017) palveluohjaus nimettiin keinoksi vähentää syrjäytymistä, kun taas tässä kehittämishankkeessa palveluohjaus nimettiin erillisenä avun tarpeena esimerkiksi ikääntyneen palveluiden tiedon puutteena. Kehittämishankkeeseen osallistuneiden kotihoidon työntekijöiden ja Seniori-Vamos projektityöntekijöiden työkokemus voi olla selittävä tekijä fyysisen toimintakyvyn avun tarpeen ja päihteiden aiheuttaman tuen tarpeen esiintymiselle aineistossa, kun asiakaskunta on jo

avun piirissä ja etsivässä vanhustyössä näkyy erilaiset syrjäytymisen haasteet.

Kehittämishankkeessa etsivän vanhustyön asiakkaan tunnistamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä, työntekijän havainnointi asiakkaan tuen tarpeesta ja psyykkisen tuen tarpeen tunnistaminen sekä kotihoidon tiimin sovitut toimintatavat. Lisäksi asiakkaan tuen tarpeesta voivat ilmoittaa huoli-ilmoituksella muut asiakkaan kohtaavat ihmiset kuten sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, omaiset ja naapurit. Tämä tulos oli saman suuntainen Partin tutkimuksen kanssa, jossa todettiin että ikääntyneen palveluntarve havaitaan etsivässä työssä, ikääntyneen itsensä ilmoittamana tai ikääntyneen kohtaamien ihmisten ilmoituksella (Partti 2017).

Kehittämishankkeen tuloksissa näkyy kehittämishankkeen työntekijöiden työympäristö, joka vaikuttaa asiakkaan tarpeen tunnistamiseen. Tämä olisi hyvä huomioida kotihoidon tiimien toimintaa organisoidessa, jotta tiimin toimintatavat tukevat asiakkaan herättämän huolen ilmaisuun ja käsittelyyn yhdessä. Kehittämissryhmässä tulikin esille työntekijän mahdollinen lamaantuminen tai välinpitämättömyys, jos työntekijällä ei ole keinoja tai osaamista auttaa ikääntynyttä. Siksi yhteistyöverkostot ja yhteistyö on tärkeää myös henkilöstön osaamisen ja työssä jaksamisen tukemisessa.

Kehittämishankkeen tutkimuskysymyksiä olivat myös, millaista eri toimijoiden yhteistyö on Seniori-Vamos toimintamallissa ja miten sitä voidaan kehittää. Yhteistyön kehittämistä käyn läpi vielä toimintamallin kehittämisessä. Kehittämishankkeen tuloksien perusteella Seniori-Vamos toimintamallissa yhteistyö on merkittävä tekijä hankkeen onnistumisen kannalta. Kehittämishankkeen tulosten mukaan yhteistyö Seniori-Vamos projektityöntekijöiden ja kotihoidon työntekijöiden välillä on onnistunutta ja sujuvaa. Työntekijät tuntevat toisiaan, mikä helpottaa yhteistyön onnistumista. Yhteistyössä on nähtävissä moniammatillista yhteistyötä, kun asiakkaiden asioita käsitellään ja haetaan ratkaisuja yhdessä. Isoherranen (2012) on tutkimuksessaan todennut toimivan moniammatillisen yhteistyön edellyttävän muun muassa taitavaa keskustelun ja dialo-

gin taitoa, avointa keskusteluilmapiiriä ja luottamusta, mitkä näyttäisivät toteutuvan kehittämisryhmän tuloksien perusteella Seniori-Vamos yhteistyössä Vuosaaren alueella.

Yhteistyön edellytyksenä on työntekijöiden aika yhteistyölle ja yhteiskehittämiseen. Seniori-Vamos-hankkeen yhteistyön toimivuuteen vaikutti selvästi projektityöntekijöiden säännöllinen läsnäolo kotihoidon tiloissa. Tämä edesauttaa työntekijöiden tutustumista ja luottamuksen syntyä. Fyysinen ja säännöllinen tapaaminen helpottaa vuorovaikutusta. Tämä on samansuuntainen tulos kuin Airan väitöskirjatutkimuksessa, jossa tiiviillä vuorovaikutuksella oli merkittävä vaikutus yhteistyöhön ja sen tuloksellisuuteen (Aira 2012). Säännöllisissä tapaamisissa voidaan helposti käsitellä asiakasasioita ja vaihtaa mielipiteitä sekä muodostaa yhteinen näkemys käsiteltävästä asiasta. Tämä harjoittaa Isoherrasen tutkimuksessa määriteltyjä moniammatillisen yhteistyön taitoja, erityisesti taitavan keskustelun ja dialogin taitoja sekä jaettua johtajuutta (Isoherranen 2012).

Yhteistyöverkoston tunteminen ja hyödyntäminen on Seniori-Vamos projektityöntekijöiden tehtävänä Vuosaaren alueella. Kehittämisryhmän tuloksista ilmeni, että kotihoidon puolella ei niin tunneta verkostoa. Toisaalta sen ei koeta haittaavan yhteistyötä ja toimintamallin käyttöä. Kehittämisen mahdollisuutena verkosto nähtiin kuitenkin monipuolisena resurssina yhteistyötahojen ja vapaaehtoisten rekrytointiin sekä palveluiden kehittämiseen. Tuloksesta voikin päätellä toimintamallilla olevan myös mahdollisuuksia kehittää verkostotyöskentelyä monitahoisten toimijoiden monipuoliseen tietojen vaihtoon ja yhteisen oppimisen suuntaan. Tämä onnistuisi kehittämällä yhteistyötapaamisia useampien verkoston toimijoiden kanssa, jolloin yhteistyössä voisi käsitellä etsivää vanhustyötä ja kehittää toimintaa yhdessä. Tällöin verkoston merkitys olisi laajempi ja verkostosta saatava hyöty voisi olla monipuolisempi. Aiempien tutkimusten mukaan tämä edellyttää tasa-arvoisen vuorovaikutuksen mahdollistamista ja verkoston tuloksellisuutta kaikkien toimijoiden näkökulmasta (Aira 2012, Korkala 2010).

Kehittämishankkeen tärkeänä tavoitteena oli kehittää Seniori-Vamos toimintamallia. Kehittämishankkeen viimeinen tutkimuskysymys oli, miten Seniori-Vamos toimintamallia voidaan kehittää. Kehittämishankkeen tuloksista ilmeni, että Seniori-Vamos toimintaa voidaan kehittää yhteistyötä, tiedonkulkua, etsivän työn osaamista, resursseja ja kotihoidon tiimin toimintaa kehittämällä. Olen koonnut tärkeimmät kehittämisnäkökulmat alla olevaan taulukkoon 3. Seniori-Vamos toimintamallin kehittäminen.

Yhteistyön kehittämiselle täytyy käytännön työssä varata aikaa ja mahdollistaa toimijoille osallistuminen. Kehittäminen voi tapahtua yhteisissä työpajoissa kuten tässä kehittämishankkeessa. Yhteistyötä vie eteenpäin yhdessä sovittu toimintatavat ja tavoitteet, kuten aiemmissa tutkimuksissa on todettu (Aira 2012, Isoherranen 2012). Tiedonkulun parantamiseen kehittämisryhmässä tuli useampia ideoita, nostan näistä esille Seniori-Vamos Infoseinän, jonka avulla tiedon saanti on kotihoidon työntekijöille helppoa. Yhteinen asiakaslista toimii sekä tiedonvälittäjänä että esimerkkinä asiakkaista ja etsivän vanhustyön prosesseista.

Etsivän työn osaamisen vahvistamisessa on tärkeää asiakkaiden määrittely, mikä mainittiin useampaan kertaan kehittämisryhmässä. Yhteinen asioiden määrittely on myös tutkimusten mukaan yhteistyötä ja vuorovaikutusta tukeva tekijä (Isoherranen 2012, Korkala 2010). Myös käytännön kehittämiskohtina todettiin Seniori-Vamos vastaava tiimeihin ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen Seniori-Vamos toimintaan. Resursseissa oli innovatiivisia ideoita tiedottamiseen ja rekrytointiin. Tässä kehittämishankkeessa ei ole mahdollista vaikuttaa resurssointiin, mutta tuloksissa näkyi selvästi osallistujien toive projektityöntekijöiden lisäämiseen. Tämä kertoo mielestäni, että kotihoidossa toimintamallin koetaan tarpeelliseksi. Kotihoidon tiimin toiminnan kehittämisessä on hyvä kiinnittää huomiota asiakas asioiden käsittelyn rakenteisiin ja siihen varattavaan aikaan.

Taulukko 3. Seniori-Vamos toimintamallin kehittäminen

Yhteistyön kehittäminen
Kehittämislle varattu aika
Yhdessä sovitut toimintatavat
Yhteisiä työpajoja
Projektityöntekijät osallistuvat kotihoidon palaveriin
Tiedonkulu parantaminen
Seniori-Vamos infoseinä kotihoidon tiloihin
Yhteinen asiakaslista, Seniori-Vamos asiakkaat
Seniori-Vamos vastaava kotihoidon tiimissä
Asiakkaan tiedot ajan tasalla, kirjaaminen kotihoidossa
Etsivän työn osaamisen vahvistaminen
asiakasprofiili, Seniori-Vamos asiakkaan määrittely
Asiakastapausesimerkit
Asiakkaan tuen tarpeen mukainen ohjeistus, asiakkaan polku
Rain hyödyntäminen asiakkaiden tunnistamisessa
Uusien työntekijöiden perehdyttäminen Seniori-Vamos toimintamalliin
Resurssit
Etsivän vanhustyön työntekijöiden lisääminen
Yhteinen tiedottaminen ja rekrytointi, sosiaalinen media ja tapahtumat
Kotihoidon tiimin toiminnan kehittäminen
Suunnitelmallinen asiakkaiden ja prosessin käsittely kotihoidon tiimissä
Yhteiselle käsittelylle varattu aika

Kehittämishankkeen tuloksia voidaan tarkastella myös toimintamallin käyttöönoton näkökulmasta. Toimintamallin haasteita ovat kehittämishankkeen tuloksien mukaan yhteistyöhön, tiedonkulkuun, tiedonpuutteeseen ja asiakkaiden tunnistamiseen liittyvät tekijät. Aiempien tutkimusten mukaan yhteisellä ajalla etenkin yhteistyön alussa on merkitystä yhteistyön onnistumiselle, luottamuksen syntymiselle ja yhteistyön tuloksellisuudelle (Korkala 2010, Isoheranen 2012). Näiden yhteneväisten tulosten perusteella arvioin, että Seniori-Vamos toimintamallin käyttöönoton onnistumisessa tärkeitä tekijöitä ovat yhteinen aika, tiedonkulku ja tiedon saatavuus. Yhteisellä ajalla muodostetaan perusta yhteistyölle ja luottamukselle sekä sovitaan yhteiset toimintatavat ja tavoitteet, jotka motivoivat yhteistyöhön jatkossakin.

Korkalan tutkimuksessa ilmeni mielenkiintoinen tulos, kun rakenteeltaan tasa-arvoinen ja tavoitteiltaan selkeä verkosto tukee verkoston toimivuutta niin ettei jäsenistössä tapahtuvat muutokset vaikuta verkoston toimintaan (Korkala 2010). Kehittämishankkeen tuloksissa ilmeni haasteena juuri työntekijöiden vaihtuvuus, minkä vaikutusta voitaisiin lieventää verkoston toiminnan selkeillä tavoitteilla ja mahdollisimman tasa-arvoisella verkostotoiminnalla, jossa toimijat ovat saman arvoisia ja heillä on samanlaiset mahdollisuudet vaikuttaa verkoston toimintaan. Kotihoidon työn luonteen vuoksi juuri osallistumisen mahdollistaminen on käytännön haaste, joka kuitenkin on tämän kehittämishankkeen toteutuksen näkökulmasta myös mahdollista.

9 POHDINTA

Kehittämishanke tuotti käytännön tietoa Seniori-Vamos toimintaan Vuosaaren kotihoidossa. Seniori-Vamos-hankkeen jatko on epäselvä rahoituksen osalta nyt marraskuussa 2020, joten kehittämishankkeen tuloksia ei täysin päästä hyödyntämään käytännön verkostoyhteistyöhön. Kuitenkin kehittämishankkeen aikana kehittämisen aiheita käsiteltiin Seniori-Vamos projektiryhmässä, mikä vei kehittämistä eteenpäin ilman kehittämishankkeeseen liittyvää ohjausta. Kehittämisryhmään osallistuneet myös veivät kehittämisryhmässä heränneitä ideoita eteenpäin käytännön työssä. Näin ollen kehittämishankkeen prosessi tuotti aitoa kehittämistä.

Kehittämishankkeesta heränneitä jatkotutkimusaiheita ovat verkostotyön kehittäminen ja vaikuttavuus etsivässä vanhustyössä, vapaaehtoistyön kehittäminen kotihoidossa, asiakkaiden osallistuminen etsivän vanhustyön kehittämiseen tai verkostotyöhön. Lisäksi Airan tutkimuksessa käsiteltiin teknologian mahdollisuuksia verkostotyön kehittämisessä ja vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Jatkotutkimuksen aihe voisi olla teknologian hyödyntäminen etsivän vanhustyön verkostossa ja sen toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyön tekeminen toimintatutkimuksellisenä kehittämishankkeena oli opettava ja innostava prosessi. Minua motivoi aiheen liittyminen vankasti työelämään ja sen kehittämiseen konkreettisesti. Haastavaksi koin teorian löytämisen, koska tuntui etten saanut ihan otetta, mitä kaikkea tai mitä teoriasta ottaisin opinnäytetyöhöni. Oma vahvuuteni ei ollut teorian etsiminen ja hahmottaminen, olen selvästi kiinnostunut monista asioista ja luinkin paljon, mutta tekstin tuotto oli haasteellista. Tämän tekisin jatkossa toisin, opin kuitenkin prosessissa lukemaan tutkimuksia ja etsimään oleellista tietoa.

Kehittämishankkeessa aineiston analyysi oli toinen haastava kohta, koska aineisto oli laaja. Aluksi tuntui, etten löydä tapaa yhdistää asioita ja nähdä isompaa kokonaisuutta. Lopulta löysin tavan hahmottaa aineistoa ja työskentely al-

koi edetä. Jos tekisin toimintatutkimuksen uudestaan, tekisin koko analyysiprosessin samana taulukkoon: suorat lainaukset, pelkistäminen ja luokittelut. Kirjoittamisvaiheessa löytyisi näin helpommin lainaukset ja luokat hae-toiminnolla.

Haasteen opinnäytetyön tekemiselle asetti myös työelämä. Olen aikatauluoptimisti, mikä konkretisoitui tässä opinnäytetyön prosessissa. Teen työssäni paljon ja erilaisia tehtäviä, mutta koska en ole tehnyt laaja-alaista kirjoittamista pitkään aikaan, huomasin että en onnistunut aikatauluttamisessa ja toteuttamisessa niin hyvin etenkin, kun työ vie energiaa ja vaatii palautumisaikaa. Kevään 2020 Korona-tilanne siirsi omaa kirjoittamisaikaani ja opinnäytetyö olikin jonkin aikaa tauolla.

Onnistuin kehittämisryhmätyöskentelyn suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä aineiston keräämisessä. Sain hyvää palautetta kehittämisryhmistä ja tuloksien käsittelyssä marraskuussa 2020 vahvistui kokemus siitä, että oikeiden asioiden äärellä olemme työskennelleet. Onnistuin myös lopulta aineiston analyysissä ja sain omasta mielestäni laajasta aineistosta koottua kehittämissankkeen tutkimuskysymyksiin vastaukset ja kehittämisen näkökulmia hankkeeseen.

Omaan työhöni sain vahvistusta siitä, että työntekijöillä on näkemyksiä ja annettavaa työn kehittämiseen niin, että siitä voi syntyä sellaista, mitä ei osata ennakoida tai suunnitella yksin tai erillään työn kentästä. Kehittämishanke muistutti, kuinka merkittävää yhteinen aika on työssä ja työn tuloksellisuudelle. Työn kehittäminen kehittämisryhmässä oli minulle voimaannuttava kokemus, koin työn ja osallisuuden iloa, kun sain olla mukana työn kehittämisessä ja kuunnella oman työn ammattilaisia. Työelämä on välillä niin hektistä ja jopa lamaannuttavaa kuten kehittämisryhmässä todettiin, että tällaisen yhteiskehittämisen kokeminen antaa uskoa yhteiseen tekemiseen ja kirkastaa ajankäytön merkitystä työssä.

Haluan lopuksi kiittää Seniori-Vamoksen ja Vuosaaren kotihoidon työntekijöitä osallistumisesta kehittämishankkeeseen ja innostavasta verkostoyhteistyöstä ikääntyneiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

LÄHTEET

- Aira, A. (2012). *Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot*. Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Annala L. & O'Carroll E. (2019) *Kohtaamisen ytimessä - etsivän vanhustyön ammattilaiset oman työnsä äärellä*. Metropolia Ammattikorkeakoulu
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905149835>
- Eloranta, S. (2009). *Supporting older people`s independent living at home through social and health care collaboration*. Turun Yliopisto.
<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/47133/AnnalesD869Eloranta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernelius M. & Wallinkoski K. (2019). *Että minä olen tärkeä. Etsivän vanhustyön hankkeen vaikutuksia helsinkiläisten ikäihmisten elämään*. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905047588>
- Halava, I. Pantzar, M., & Lukin E. (2018). Kansalaisjärjestö jälkiteollisessa artistiyhteiskunnassa. Järjestötoiminnan tulevaisuus. STEA. Saatavilla
https://issuu.com/steajulkaisut/docs/jarjestotoiminnan_tulevaisuus
- Heikkinen, H.L.T. (2010). Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (s. 214-229). PS-kustannus.
- Heikkinen, H. L.T., Roivio E., & Syrjälä L. (toim.). (2007). *Toiminnasta tietoon, toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Kansanvalistusseura.
- Helsingin Diakonissalaitos, Seniori-Vamos-hankesivusto, saatavilla
<https://www.hdl.fi/blog/2018/01/17/seniori-vamos/>
- Helsingin Diakonissalaitos, Seniori-Vamos, tiivistelmä hankesuunnitelmista 2018.
- Helsingin kaupunki, ikääntyneet Helsingissä. Saatavilla 19.09.2019

https://ikaantyneethelsingissa.fi/vaesto_rakenne

Helsingin kaupunki, kaupungin kanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot
(5.11.2018). Helsinki alueittain 2017. Saatavilla 19.09.2019

https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/18_11_05_Hki_Alueittain_2017_Tikkanen.pdf

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012, saatavilla

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Isoherranen, Kaarina (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Helsingin yliopisto.

Jokinen, S., Lötjönen, A., Rahunen, S., Nikula, U-M., & Tarvainen, T. (2017).

“Paljosta olisin jäänyt, ellen ovea olisi avannut”. Löytävän työn tulokset ja vaikuttavuus. Fingerroosin säätiö & Tutkimus ja Kehitys Ajatustalo. Verkkojulkaisu. http://ajatustalo.fi/wp-content/uploads/2017/06/Paljosta_olisin_j%C3%A4nyt.pdf

Kananen, J. (2014). *Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?* Jyväskylän ammatti-korkeakoulu.

Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa (I&O-kärkihanke), saatavilla

<https://stm.fi/hankkeet/koti-ja-omaishoito>

Kuikka, A. (2015). *Etsivä vanhustyö meillä ja muualla*. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2015. Saatavilla

https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/12/Etsiva_vanhustyo-raportti_2015.pdf

Korkala, S. (2010). *Luottamuksen ilmeneminen alueellisissa yhteistyöverkostoissa*. Turun Yliopisto.

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/59477/Anna-lesC298Korkala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6, saatavilla

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132>

- L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- L 1301/2014 Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 1326/2010 Terveystenhuoltolaki. Saatavilla
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- McNiff, J. (2016). *You and Your Action Research Project*. (Fourth edition). Routledge.
- Maakunta ja sote-uudistus-verkkosivut, koti- ja omaishoito, saatavilla
<https://alueuudistus.fi/koti-ja-omaishoito>
- Menetelmiä kouluttajille ja ohjaustyötä tekeville, saatavilla
<https://tevere.fi/menetelmia/>
- Mäkinen, N. (2017) *Seniori Vamos – vanhusten kokemuksia etsivän vanhustyön vapaaehtoistoiminnasta*. Diakonia-ammattikorkeakoulu
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017120519915>
- Partti, K. (2017). Vanhusten etsivä sosiaalityö -kyselytutkimus ikääntyvien syrjäytymisen tunnistamisesta ja sosiaalityön työmenetelmien kohdentumisesta. Itä-Suomen yliopisto.
https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20171270/urn_nbn_fi_uef-20171270.pdf
- Pietilä, M. & Saarenheimo, M. (2017). *Ilmeikäs arki. Tutkimus ikääntyneistä ihmisistä järjestöjen kehittämistoiminnassa*. Vanhustyön keskusliitto.
- Pietilä, M. & Saarenheimo, M. (2018). Löydettyä: Etsivä vanhustyö ja ikäihmisten psykososiaalinen hyvinvointi. *Yhteiskuntapolitiikka-lehti* 83/2018.
<https://www.julkari.fi/handle/10024/137892>
- Pikkarainen, A., Pyöriä, O., & Savikko N. (2016). Ikääntyneiden kuntoutuminen. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen A-L., Rajavaara, M. ja Ylinen A. (toim.), *Kuntoutuminen* (s. 176–191). Kustannus Oy Duodecim.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (14.04.2011). Sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöt sosiaali- ja terveysministeriön kumppaneina. Sosiaali- ja terveysministeriön järjestöpoliittiset linjaukset.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73749/URN%3aNBN%3afi-fe201504224603.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Thizt, P. (2017) *Etsivää ja osallistavaa vanhustyötä kehittämässä. Ikäarvokashankkeen ulkoinen arviointi*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-286-8>

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. (11.uud.painos). Tammi.

Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen -hankkeen julkaisu Versio 1.0 (30.12.2010), saatavilla
<https://www.seugolaid.fi/wp-content/uploads/2017/03/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf>

Vesala, H. (2018) *Etsivän vanhustyön toimintamallin kehittäminen diakoniatyöhön*. Kaakkoisen-Suomen ammattikorkeakoulu.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018052710485>

LIITE 1. Tiedote tutkimuksesta

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

1.3.2019

Seniori-Vamos-hankkeen toimintamallin ja työkäytäntöjen kehittäminen Vuosaaren alueella.

Hyvä vastaanottaja,

Olen tekemässä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä Seniori-Vamos-toimintamallista ja sen kehittämisestä Vuosaaren alueella. Opiskelen Sosiaali- ja terveystieteiden ylemmän ammattikorkeakoulututkintoa Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön tavoitteena on mallintaa Seniori-Vamoksen toimintakäytäntöjä, tuottaa tietoa toimintamallin hyödyistä ja kehittämiskohdeista erityisesti työntekijöiden näkökulmasta sekä kehittää toimintaa Vuosaaren alueella.

Opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimuksena, jossa kehittämisryhmätyöskentelyssä kehitetään toimintamallia eri näkökulmista. Kehittämisryhmä koostuu 3-4 kertaa noin 1,5 tuntia kerrallaan Vuosaaren kotihoidon tiloissa ajalla 1.4.-31.8.2019. Kehittämisryhmään kutsutaan Vuosaaren kotihoidon työntekijöitä ja Seniori-Vamoksen projektityöntekijöitä yhteensä noin 10 henkilöä.

Kehittämisryhmässä toimitaan työpajatyöskentelyssä, jossa keräämme käytännön tietoa ja kehitämme yhdessä Seniori-Vamos -toimintaa Vuosaaren alueella.

Kehittämisryhmätyöskentely äänitetään kokonaan ja kuvataan tarpeen mukaan, työskentelyssä tuotetut materiaalit ovat osa opinnäytetyön aineistoa. Opinnäytetyön raportista ja tuloksista ei ole tunnistettavissa osallistujia eikä tuotokset sisällä tunnistetietoja.

Kutsun sinut lämpimästi osallistumaan opinnäytetyöhöni kehittämisryhmän jäsenenä. Annan mielelläni lisätietoja,

Pirjo Lindholm

pirjo.lindholm@, pirjo.lindholm@

040-XXXXXX

LIITE 2. Suostumuslomake

SUOSTUMUSLOMAKE

Seniori-Vamos -hankkeen toimintamallin ja työkäytäntöjen kehittäminen Vuosaaren alueella.

Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu
Pirjo Lindholm, YAMK-opiskelija

Opinnäytetyön tavoitteena on mallintaa Seniori-Vamoksen toimintakäytäntöjä, tuottaa tietoa toimintamallin hyödyistä ja kehittämiskohteista erityisesti työntekijöiden näkökulmasta sekä kehittää toimintaa Vuosaaren alueella. Opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimuksena, jossa kehittämisryhmätyöskentelyssä kehitetään toimintamallia eri näkökulmista. Opinnäytetyöstä julkaistaan hyväksymisen jälkeen opinnäytetyön raportti, www.theseus.fi.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista eikä kieltäytymiselläni tai keskeyttämiselläni ei ole vaikutusta työsuhteeseen. Minulla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistumiseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Osallistuminen ei aiheuta minulle kustannuksia.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja suostun siihen, että tutkijalla on oikeus nauhoittaa, kuvata ja dokumentoida tutkimukseen osallistumistani ja käyttää antamiani tietoja kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Opinnäytetyön tekijän yhteystiedot:

Pirjo Lindholm,

pirjo.lindholm@, pirjo.lindholm@

040-XXXXXX

LIITE 3 Taulukko 2. Tulokset luokittain.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Yksinäisyys Syrjäytyneisyys Psyykkiset haasteet Pelko osallistua Pelko poistua kotoaan Turvallisuuden hakeminen soit- tamalla. Sosiaalinen käyttäytyminen tai osallistuminen on muuttu-nut. Palveluista kieltäytyminen Luottamuksen puute.	Psyykkisen tuen tarve	Asiakkaan tuen tarpeet
Sosiaalisten kontaktien tarve Tukiverkoston puute Tarve yhdessä tekemiselle	Sosiaalisen verkoston tarve	
Omaisettomuus Asiakkaan tuen tarve omais- ten kanssa Omaisten tarvitsema tuki	Omaisiin liittyvä tuen tarve	
Erityisen tuen tarve kriisitilan- teissa, johon kotihoito ei pys-ty vastaamaan. Elämän suuret muutokset, su- ruprosessi, sairastuminen, per- hetilanteen muutos.	Tuen tarve elämän muu- tostilanteissa	
Kodin ulkopuolella liikkumisen tuen tarve Fyysisen toimintakyvyn hei- kentyminen	Fyysisen toimintakyvyn tuen tarve	
Tiedon puute palveluista Asioiden hoitamisen tuen tar- ve	Palveluohjauksen tarve	
Päihteidenkäyttäjien tuen tar- ve Päihteiden käyttäminen	Päihteet ja elämän hal- linnan tukeminen	

<p>Yhteistyö on sujuvaa, koska työntekijät tuntevat toisensa. Työntekijöiden tunteminen.</p> <p>Läsnäolo kotihoidossa on kehittänyt yhteistyötä Läsnäolo auttaa muistamaan toimintamallin. Tapaamiset helpottavat asiakkaan tilanteen käsittelyä yhdessä. Seniori-Vamoksen läsnäolo on tärkeää. Läsnäolo mahdollistaa asioiden käsittelyn, tapaaminen edesauttaa yhteydenpitoa. Läsnäolo kotihoidossa kerran viikossa on tarpeeksi.</p> <p>Yhdessä työskentely, ei vain asiakkaiden siirtämistä toiselle. Monialainen yhteistyö tukee asiakkaan muutoksen ilmoittamista. Yhdessä työskentely asiakkaan parhaaksi. Asioiden hoitaminen yhdessä on kehittynyt. Ratkaisua asiakkaan tilanteeseen ei tarvitse olla valmiina. Sitoutuminen yhteistyöhön. Toiminnan kehittämiseksi on ollut aikaa yhdessä.</p> <p>Yhteistyö asiakkaan, projektityöntekijöiden ja sh/vastuuhoidajan välistä</p> <p>Seniori-Vamos toimintamalli tunnetaan kotihoidossa.</p>	<p>Luottamus</p> <p>Läsnäolo yhteistyön edellytyksenä</p> <p>Moniammatillisen yhteistyön kehittyminen</p> <p>Yhteistyön osapuolet</p> <p>Tiedonkulku</p>	<p>Yhteistyö</p>
---	--	-------------------------

<p>Tärkeintä on yhteydenotto Seniori-Vamokseen asiakkaan tilanteesta.</p> <p>Kirjaaminen asiakkaan tietoihin kotihoidon vastuulla.</p> <p>Kotihoidon tiimissä nimetty Seniori-Vamos vastuuhenkilö, joka koordinoi ja tiedottaa.</p>		
<p>Yhteistyökumppaneiden valinta ja priorisointi, laaja yhteistyöverkosto.</p> <p>Verkoston luominen samantyyppisistä eri toimintatavoilla.</p> <p>Seniori-Vamoksen työntekijöiden tehtävänä on tuntee alue ja yhteistyötahot.</p> <p>Ajan jakaminen kahdelle verkostolle.</p> <p>Seniori-Vamos toimintamalli tunnetaan Helsingissä.</p>	<p>Verkoston luominen ja ylläpitäminen</p>	
<p>Työntekijöiden kiire.</p> <p>Kotihoidon työntekijöiden suuri määrä</p> <p>Työntekijöiden vaihtuvuus</p> <p>Projektityöntekijöiden määrän vähyys.</p> <p>Kotihoidolla on paljon yhteistyökumppaneita.</p>	<p>Yhteistyö</p>	<p>Seniori-Vamos toimintamallin haasteet</p>
<p>Tiedonkulku on haasteellista</p> <p>Asiakkaan tilannetta ei tunneta</p> <p>Kiire vaikuttaa negatiivisesti tiedonkulkuun</p> <p>Asiakaslistan käyttö ei ole vakiintunut kotihoidon tiimeihin.</p> <p>Tietoturvan huomioiminen asiakkaan asioita käsitellessä.</p> <p>Tietoturvan vaikutus yhteistyöhön asiakkaan tarpeet huomioiden.</p>	<p>Tiedonkulku</p>	
<p>Etsivää työtä ei tunneta.</p>	<p>Tiedon puute</p>	

<p>Seniori-Vamos prosessia ei tunneta. Työntekijän tiedon puute estää asian eteenpäin viemisen. Työntekijällä ei tietoa vaihtoehtoista mihin asiakkaan voisi ohjata.</p> <p>Asiakkaan luona käyvien hoitajien vaihtuvuuden vuoksi ei tunnisteta asiakkaiden tarpeita. Ei tunnisteta Seniori-Vamos toiminnasta hyötyvää asiakasta ajoissa. Seniori-Vamoksen asiakkuus epäselvä työntekijöille.</p> <p>Tehtävistä sovitaan yhdessä. Resurssien lisääminen ratkaisuna kiireeseen. Projektityöntekijät mukaan kotihoidon palaveriin. Yhteisten toimintatapojen kehittäminen yhdessä.</p> <p>Tiedonkulku sujuvammaksi. Tiedonkulun varmistaminen. Info-seinä kotihoidon tiloihin Seniori-Vamoksesta. Yhteisessä asiakaslistassa voisi olla Seniori-Vamos asiakkaat, tieto vapaaehtoisista, tiedot, mitä ollaan tekemässä ja tehty. Kotihoidolle asiakkaan tarpeen mukainen ohjeistus, asiakkaan polku. Kotihoidon työntekijä kirjaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan Seniori-Vamos toiminan tavoitteen, mitä sovittu ja tehty. Uusien työntekijöiden perehdytys Seniori-Vamokseen. Soittoaika Seniori-Vamokselle.</p>	<p>Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen</p> <p>Yhteistyö</p> <p>Tiedonkulku</p>	<p>Seniori-Vamos toimintamallin kehittäminen</p>
--	--	---

<p>Seniori-Vamos asiakkaiden määrittely helpottaisi työntekijöiden asiakkaiden tunnistamista.</p> <p>Asiakastapaukset, caset, esimerkkinä Seniori-Vamos toimintamallista.</p> <p>Asiakasesimerkit, ketkä ovat Seniori-Vamos asiakkaita ja ketkä eivät.</p> <p>Kotihoidolle asiakkaan tarpeen mukainen ohjeistus, asiakkaan polku.</p> <p>Yhteinen asiakaslista esimerkkinä asiakkaista.</p> <p>Rain hyödyntäminen asiakkaan tarpeen tunnistamisessa.</p>	<p>Etsivän työn osaamisen vahvistaminen</p>	
<p>Projektityöntekijöiden lisääminen.</p> <p>Projektityöntekijöiden lisääminen edellyttää rahoitusta ja kaupungin osallisuutta</p> <p>Projektityöntekijöiden lisääminen edellyttää hyviä tuloksia.</p> <p>Tiedottaminen yhdessä, info-tilaisuudet, some-kampanjat.</p>	<p>Resurssit</p>	
<p>Kotihoidon tiimin yhteistyön kehittäminen Seniori-Vamos toiminnassa.</p> <p>Kotihoidon tiimipalaverissa Seniori-Vamos asiakkaiden ja prosessin käsittelyä.</p> <p>Enemmän aikaa tiimikokouksiin ja asiakkaiden tilanteiden käsittelyyn.</p>	<p>Kotihoidon tiimin toiminnan kehittäminen</p>	