



## TÄMÄ TYÖ ON KUIN TEHTY MINULLE

Avustajien kokemuksia työstään ja saamastaan ohjauksesta  
avustajatoimintahankkeessa

Minna Majuri-Kiiski  
Opinnäytetyö, kevät 2014  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Diakonisen sosiaalityön  
suuntautumisvaihtoehto  
Sosionomi (AMK)  
+ diakonin virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Majuri-Kiiski, Minna. Tämä työ on kuin tehty minulle – Avustajien kokemuksia työstään ja saamastaan ohjauksesta avustajatoimintahankkeessa. Kevät 2014, 85 s., 5 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Sotainvalidien Veljesliiton käynnistämässä veteraanien avustajatoimintahankkeessa työskentelevien avustajien kokemuksia omasta työstään ja työhyvinvoinnistaan. Tavoitteena oli myös selvittää, minkälaisen projektihenkilöstön ohjauksen he kokevat työskentelyään tukevana, ja tuoda samalla esille niitä keinoja, joilla projektihenkilöstö voi parhaiten perehdyttää työntekijöitä työtehtäviin ja tukea avustajan valmiuksia koulutukseen tai uuteen työhön hakeutumisessa palkkatukikauden aikana ja sen päättyessä.

Tutkimuksen kohdejoukoksi valittiin kaikki kyselyn toteutusajankohtana 20.1.–7.2.2014 avustajatoiminnassa työskennelleet avustajat jokaisesta Suomen 16 aluehankkeesta. Tutkimus toteutettiin sähköisenä ja manuaalisena kyselynä, joka lähetettiin jokaiselle avustajana työskentelevälle heidän tietotekniset valmiutensa huomioiden. Tutkimus on kvalitatiivinen, mutta myös kvantitatiivista tutkimustapaa käytettiin tulosten tulkintavaiheessa. Tulosten tulkinnassa käytettiin apuna teoriasidonnaista sisällönanalyysia.

Kyselyn tulosten perusteella todetaan, että avustajina työskentelevien kokemukset omasta työhyvinvoinnistaan olivat positiivisia. Useimmat kokivat sotaveteraanien parissa tehtävän työn mielekkäänä ja asiakkailta saatu palaute koettiin voimavarana. Työn sisällössä painottui vastaajien mielestä liikaa raskas siivoustyö. Ohjaushenkilöstöltä ja työyhteisöltä avustajat toivoivat saavansa tukea, palautetta ja ohjausta nykyistä enemmän.

Avustajatoiminnassa työskentelevät kokivat työnsä mielekkäänä ja lähes kaikki olivat valmiita suosittelemaan avustajan työtä työttömälle ystävälleen. Koulutukseen ja avoimille työmarkkinoille hakeutumisessa tarvitaan ohjaushenkilöstön tukea heti palkkatukikauden alusta lähtien.

Projektihenkilöstö voi parhaiten tukea työntekijöitä olemalla aidosti läsnä ja käytettävissä. Vaikka avustajien peruskurssilla ja työkirjassa käsitellään monia työssä eteen tulevia tilanteita, kaipasivat avustajat esimiehen tukea oman ”maalaisjärjen” käyttämiseen. Työyhteisön yhteisissä tapaamisissa ja parityöskentelyssä saatu vertaistuki koettiin myös tärkeänä.

Asiasanat: sotaveteraani, avustaja, työhyvinvointi, työllistäminen

## ABSTRACT

Majuri-Kiiski, Minna. The experiences of assistants in relation to their work and guidance received in the assistant project. 85 p., 5 appendices. Language: Finnish. Spring 2014.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

Disabled War Veterans Association of Finland has started a project that employs assistants for war veterans. This study focused on the assistants employed by this project. The study had several aims:

- research what kind of experiences the assistants had had in relation to their work and well-being at work
- find out what kind of guidance the assistants experienced as support
- introduce different methods for work orientation
- support the assistants' readiness for training and applying for new jobs during and after the pay subsidy period.

The target group of this study consisted of all the employees from every regional project (16) in Finland, who had worked as assistants between January 20<sup>th</sup> and February 7<sup>th</sup> 2014. A questionnaire was sent to every employee. The study was qualitative but also quantitative methods were used. The results were interpreted with theory-based content analysis.

The results showed that the employees experienced their well-being at work as positive. Most of them experienced their work meaningful and the feedback from the clients empowering. The results pointed out that the work itself was too much focused on cleaning. The employees hoped they would get more support, feedback and guidance. They were ready to recommend their work to an unemployed friend. The study also showed that the employees need support from the very beginning of the pay subsidy period.

The best way to support the employees is to be genuinely present and available. Even though many situations are dealt with during training and in the guide book, the employees still need support in practice. Peer support was experienced as very important.

Key words: war veteran, assistant, well-being at work, employment

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2 SOTAINVALIDIEN VELJESLIITTO .....	9
3 AVUSTAJATOIMINTA VETERAANIEN TUKENA.....	11
3.1 Avustajatoimintahanke .....	11
3.2 Avustajatoiminta julkisten palveluiden tukena .....	12
3.3 Avustajatoiminnan rahoitus.....	13
3.3.1 Työ- ja elinkeinoministeriö.....	13
3.3.2 Avustajatoimintaa rahoittavat veteraanijärjestöt .....	14
3.3.3 Kunnat.....	14
3.3.4 Asiakkaan omavastuuosuus .....	15
4 TYÖMARKKINAT JA TYÖLLISTÄMINEN .....	16
4.1 Työttömyys.....	16
4.2 Erilaiset työnhakijat.....	17
4.3 Nuorten ja maahanmuuttajien työllistäminen.....	18
4.4 Palkkatuki .....	19
4.5 Osatyökykyinen.....	20
5 TAVOITTEENA TYÖHYVINVOINTI.....	21
5.1 Ihmisen perustarpeet.....	21
5.2 Kokemus työnilosta .....	22
5.3 Työhyvinvoinnin osa-alueet .....	23
5.3.1 Terveys.....	23
5.3.2 Turvallisuus .....	24
5.3.3 Yhteisöllisyys.....	26
5.3.4 Arvostus .....	27
5.3.5 Osaaminen .....	28

5.4 Hengellisyys avustajatyössä .....	29
6 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA .....	31
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	33
7.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet .....	33
7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi .....	34
7.3 Kysely.....	36
8 TUTKIMUSTULOKSET .....	37
8.1 Kyselyyn osallistuneiden taustoja .....	37
8.2 Avustajien kiinnostus työnhakuun .....	39
8.3 Avustajien kiinnostus kouluttautumiseen.....	41
8.3.1 Avustajien näkemys tulevaisuuden työstä .....	43
8.3.2 Avustajien työssä saavuttamat taidot ja kokemukset.....	43
8.4 Ohjaushenkilöstön rooli avustajan tukijana ja perehdyttäjänä .....	45
8.5 Avustajien esittämiä muutostoiveita.....	46
8.6 Avustajien kokemukset omasta työhyvinvoinnistaan .....	48
8.6.1 Ensimmäinen porras – terveys.....	49
8.6.2 Toinen porras – turvallisuus .....	49
8.6.3 Kolmas porras – yhteisöllisyys .....	50
8.6.4 Neljäs porras – arvostus .....	52
8.6.5 Viides porras – osaaminen .....	52
8.7 Hengellisyys avustajien kokemuksena .....	55
9.1 Tutkimustulosten tarkastelua.....	56
9.2 Tutkimuksen luotettavuus .....	58
9.3 Eettiset kysymykset.....	59
9.4 Tutkimuksen hyöty ja jatkotutkimusaiheet .....	61
LÄHTEET.....	63

LIITE 1: Kyselykaavake .....	67
LIITE 2: Avustajien vapaa sana .....	78
LIITE 3: Ohjaushenkilöstön ominaisuudet, jotka edistävät avustajan työskentelyä.....	83
LIITE 4: Ohjaushenkilöstön ominaisuudet, jotka haittaavat avustajan työskentelyä. ....	84
LIITE 5: Hyvä perehdyttäminen on avustajien mielestä.....	85

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan Sotainvalidien Veljesliiton käynnistämässä sotaveteraanien avustajatoimintahankkeessa työskentelevien avustajien kokemuksia. Tutkimustyössä perehdytään työelämälähtöisesti avustajien kokemuksiin, jotka koskevat heidän työtään, omaa työhyvinvointiaan ja heidän avustajatoiminnan projektihenkilöstöltä työsuhteen aikana saamaansa ohjausta.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisesta projektihenkilöstön tuesta avustajat kokevat hyötyvänsä, ja tuoda esille keinoja, joilla projektihenkilöstö voi työntekijöitä parhaiten perehdyttää työtehtäviin ja tukea hakeutumaan koulutukseen tai uuteen työhön palkkatukikauden aikana ja sen päättyessä.

Sotiemme veteraanien hyväksi käynnistettiin avustajatoimintahanke Sotainvalidien Veljesliiton ja työvoimahallinnon yhteistyönä 16 vuotta sitten. Hankkeen tarkoituksena on edelleen (vuonna 2014) tukea sotiemme veteraanien sekä heidän puolisoitensa ja leskiensä itsenäistä kotona asumista. Samalla tuetaan ja edistetään pitkäaikaistyöttömien sosiaalisia, koulutuksellisia ja ammatillisia valmiuksia palkkaamalla heitä avustajiksi veteraanijärjestöjen jäsenille. Maamme sosiaali- ja terveystalouden keskeisenä tavoitteena on ylläpitää väestön terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua siten, että itsenäinen ja hyvä elämä jatkuisi ihmisen ikääntyessä. Tätä yhteiskunnallista tavoitetta tuetaan palkkaamalla pitkäaikaistyöttömiä veteraanisukupolven avuksi. (Avustajatoiminta i.a.a.)

Opinnäytetyön aihe valikoitui oman kiinnostukseni ja harrastukseni perusteella. Lähes kymmen vuotta sotainvalidityötä seuranneelle ja seitsemän vuotta paikallisen sotainvalidiosaston sihteerinä toimineelle Sotainvalidien Veljesliitto tuntui varteenotettavalta tutkimuskumppanilta. Tutkimusaineisto antoi hyvän näköalan haasteellisessa työmarkkina-asemassa olevien kokemuksiin omasta työhyvinvoinnistaan ja työkokemuksistaan.

Opinnäytetyön alussa avataan Sotainvalidien Veljesliiton taustoja, tavoitteita ja tulevaisuudennäkymiä Suomen vanhimpana ja suurimpana vammaisjärjestönä. Veteraanien tueksi käynnistetty avustajatoiminta linkitetään opinnäytetyössä kiinteäksi osaksi Suomen työmarkkinoita ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien pitkäaikaistyöttömien ja vajaakuntoisten työntekijöiden työllistämistä.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä kulkee läpi työn työhyvinvointi, johon Päivi Rauramon (2012) viisi askelmainen Työhyvinvoinnin portaat –malli on antanut rungon. Tutkimus on jaettu mallin mukaan terveyttä, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä, arvostusta ja osaamista, sekä näiden lisäksi työntekijän hengellisyyttä kartoittaviin osioihin. So-  
tainvalidien avustajatoimintaan, työttömien hyvinvointiin ja hoitajien työhyvinvointiin liittyviä aikaisempia tutkimuksia on käytetty opinnäytetyön taustakartoituksessa hyväk-  
si.

Tutkimustulokset käsitellään edellä mainitun Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukai-  
sesti käyttäen havainnollistamiseen apuna graafisia kaavioita. Opinnäytetyön tuloksiin  
liittyvä pohdinta ja johtopäätökset esitetään työn lopussa.



## 2 SOTAINVALIDIEN VELJESLIITTO

Kaikkia sotatoimiin osallistuneita henkilöitä kutsutaan sotaveteraaneiksi, mutta vain sodassa haavoittuneet ovat sotainvalideja. Sotiemme jälkeen sotainvalideja oli 95 000. Sotainvalidien Veljesliitto – Krigsinvalidernas Brödraförbund ry perustettiin talvisodan jälkeen 18.8.1940 sodasta palanneiden ja siellä vammautuneiden henkilöiden huolto-, etu- ja veljesjärjestöksi. (Sotainvalidien Veljesliitto 2011, 8). Veljesliitto on edelleen yksi maamme suurimmista ja vanhimmista vammaisjärjestöistä. Piirejä on 18 ympäri Suomea, näiden lisäksi myös Ruotsissa toimii yksi piiri. Liittoon kuuluu kaikkiaan 260 osastoa, jotka vastaavat piirien ja liiton tuella kentällä tehtävästä työstä jäsenistön hyväksi. (Sotainvalidien Veljesliitto i.a.a.)

Jokainen sotainvalidi on hakemuksen ja lääkärinlausunnon perusteella saanut Valtiokonttorilta oman vamman haitta-asteetta kuvaavan sotainvaliditeettiprosentin. Sotainvalidien keskimääräinen haitta-aste on noin 30 prosenttia. Vaikeavammaisiin katsotaan kuuluvan 50–100 prosentin haitta-asteen omaavat. Erittäin vaikeasti vammautuneita eli 100 prosentin haitta-asteen omaavia ovat muun muassa sotasokeat ja kaksoisamputoidut, joilta on sotavamman seurauksena jouduttu amputoimaan esimerkiksi käsi ja jalka tai molemmat kädet tai jalat. (Mäkinen 2014.)

Sotainvalidit, joiden haitta-aste on 20–100 prosenttia, ovat oikeutettuja kuntien järjestämiin avohoidon sosiaali- ja terveystalouteihin, jotka valtio korvaa kunnille. Sotainvalidit, joiden haitta-aste 10–15 prosenttia, eivät sotilasvammalain mukaan ole oikeutettuja saamaan näitä kunnallisia palveluja. Näiden, noin 2 000 sotainvalidin, palvelutarve kuitenkin kasvaa ikääntymisen myötä jatkuvasti. Sotainvalidien Veljesliiton keskeinen tavoite onkin prosenttirajan alentaminen niin, että avohoidon korvattavuus koskisi kaikkia sotainvalideja haitta-asteesta riippumatta. (Sotainvalidien Veljesliitto i.a.b.)

Vuoden 2013 lopussa sotainvalideja oli elossa noin 4860 ja heidän keski-ikänsä oli yli 90 vuotta. Sotainvalideista 80 % asuu vielä omassa kodissaan ja 20 % palvelutaloissa tai pitkäaikaisessa laitoshoidossa. Korkean iän ja heikentyneen toimintakyvyn vuoksi sotainvalidit tarvitsevat yhä enemmän palveluita ja ulkopuolista apua. Veljesliiton huoltovastuuseen kuuluvat myös sotainvalidien puoliset ja lesket. Puolisojäseniä oli vuoden

2013 lopussa 11 570. (Sotainvalidien Veljesliitto 2014, 2.) Ikääntyvä jäsenkunta selviytyy arjestaan itsenäisesti saadessaan riittävästi tukipalveluita. Sotainvalidien Veljesliitto on pyrkinyt järjestämään palveluita kahdella tavalla: järjestön omatoimisuudella ja vaikuttamalla lainsäätäjiin yhteiskuntatasolla. (Sotainvalidien Veljesliitto i.a.b.)

Nyt, yli 70 vuotta perustamisensa jälkeen, liiton tärkein tehtävä on tukea ikääntyneitä jäseniä selviytymään arjessa. Taloudellisen tuen ohella tärkeimpänä toimintamuotona on Sotainvalidien Veljesliiton avustajatoiminta-projekti. Jäsenistön edunvalvonta jatkuu täysipainoisena niin kauan kuin heitä elää – aina 2020-luvulle asti. (Sotainvalidien Veljesliitto 2014, 2.)

Sotainvalidien Veljesliiton piiritoiminta päättyy, kun kyseessä olevassa piirissä on jäljellä enää 20 sotainvalidia. Sotainvalidien Veljesliiton kanssa läheisessä yhteistyössä toimii jo nyt Sotainvalidien Perinnejärjestö, jonka tarkoituksena on siirtää tietoa ja perinnettä nuoremmille sukupolville ja edustaa sotainvalideja paikallisissa tapahtumissa. Sotainvalidien Perinnejärjestöä pyritään vahvistamaan niin, että vuoden 2020 tienoilla, jolloin piirien on arvioitu purkautuvan, perinnejärjestöt olisivat valmiita huolehtimaan viimeisistä sotainvalideista, heidän puolisoistaan ja leskistään. (Sotainvalidien Veljesliitto i.a.c.)

### 3 AVUSTAJATOIMINTA VETERAANIEN TUKENA

Sotainvalidien ikääntyessä Sotainvalidien Veljesliiton tärkeimmäksi tavoitteeksi on muodostunut jäsenten vanhuudenhuollon turvaaminen. Liitto panostaa sotainvalidien, heidän puolisoitensa ja leskiensä kotona selviytymisen tukemiseen, kotiavun järjestämiseen ja huonokuntoisten asuntojen kunnostamiseen. Avustajatoiminta on osa tätä vanhuudenhuoltoa ja samalla erottamaton osa jäsenille tarjottavaa palvelua. (Sotainvalidien Veljesliitto 2011, 9.)

Tässä luvussa tarkastellaan aluksi avustajatoimintahankkeiden taustaorganisaatioita ja toiminnan tarkoitusta. Julkisten palveluiden tueksi järjestettyä työvoimapolitiittista hanketta rahoittavat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, kunnat, järjestöt sekä asiakastaloudet. Rahoitukseen perehdytään luvun lopussa.

#### 3.1 Avustajatoimintahanke

Vuodesta 1998 lähtien, Pohjois-Savossa aloitetun kokeilun jälkeen, Sotainvalidien Veljesliitto on järjestänyt yhteistyössä työ- ja elinkeinohallinnon kanssa avustajatoimintaa sotiemme veteraaneille sekä heidän puolisoilleen ja leskilleen. Hankkeen tarkoituksena on tukea ikääntyvää jäsenistöä kunnallisen sekä yksityisen kotihoidon rinnalla, jotta he pystyisivät mahdollisimman pitkään asumaan omissa kodeissaan. Palvelu on tarkoitettu Sotainvalidien Veljesliiton jäsenten lisäksi myös Suomen Sotaveteraaniliiton ja Rintamaveteraaniliiton jäsenille sekä Kaatuneitten Omaisten Liittoon kuuluville sotalleskille, jotka saavat huoltoeläkettä. Aviopuolisoiden ja leskien kohdalla asiakkuus edellyttää, että sotainvalidi- tai veteraanipuoliso on tai oli eläessään jäsenenä jossakin edellä mainituista yhdistyksistä. (Sotainvalidien Veljesliitto 2011, 5 – 12; Kilgast 2014.)

Kyseessä on myös työvoimapolitiittinen hanke. Avustajiksi palkataan vaikeasti työllistyviä vanhustyöhön soveltuvia ja motivoituneita pitkäaikaistyöttömiä, osatyökykyisiä, nuoria, ikääntyneitä ja maahanmuuttajataustaisia työnhakijoita. Vuoden 2013 aikana aluehankkeissa työskenteli 538 eri avustajaa, jotka tekivät 6-tuntisina työpäivinä yhteensä 349 henkilötyövuotta. Hankkeiden koot vaihtelivat: suurimmissa aluehankkeissa

oli noin 45 avustajaa ja pienimmissä alle kymmenen. Opinnäyteyön tutkimuksen teko-  
hetkellä valtakunnallinen tukihanke ohjasi 16 aluehanketta, joiden asiakaskuntaan kuu-  
lui vuonna 2013 noin 7726 kotitaloutta. Sotainvaliditalouksiin avustajakäynneistä teh-  
tiin 44 %, sotaveteraanitalouksiin 39 %. Käynneistä 14 % kertyi rintamaveteraanitalo-  
uksiin. Rintamanaisten, sotaleskien sekä muihin veteraanien talouksiin käynnejä tehtiin  
3 % kaikista käynneistä. Avustajatoiminta kattaa lähes koko Suomen Kainuuta ja Etelä-  
Savoaa lukuun ottamatta. (Sotainvalidien Veljesliitto 2014, 4.)

Aluehankkeiden hallinnoijina on erilaisia organisaatioita. Kahdeksan niistä toimii So-  
tainvalidipiirien, kaksi Sotaveteraanipiirien ja loput Sairaskoti- tai Diakoniasäätiön alai-  
suudessa. Kaikissa hankkeissa toiminnasta vastaa projektipäällikkö ja usein hänen pari-  
naan on projektisihteeri, alueohjaaja tai järjestön omaa henkilöstöä. (Avustajatoiminta  
i.a.b)

### 3.2 Avustajatoiminta julkisten palveluiden tukena

Avustajatoiminta tukee osaltaan yhteiskunnan tarjoamia palveluita, jotta mahdollisim-  
man moni sotiemme veteraani puolisoineen pystyisi asumaan itsenäisesti omassa kodis-  
saan. Kesällä 2013 voimaan tulleen Vanhuspalvelulain mukaan kunnan on laadittava  
suunnitelma, josta selviävät toimenpiteet ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden,  
toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden asukkaiden tar-  
vitsemien riittävien ja oikea-aikaisten palveluiden järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Sa-  
massa laissa korostetaan vanhusväestön muun palvelutarpeen ennaltaehkäisemistä kun-  
toutusta edistävillä ja omaan kotiin annettavilla palveluilla yhteistyössä kunnassa toimi-  
vien julkisten tahojen, yritysten sekä ikääntyntä väestöä edustavien järjestöjen ja mui-  
den yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tu-  
kemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 2012.)

Sotilasvammalain (1948/404) mukaan kunnallinen kotipalvelu on maksutonta vähintään  
20 %:n haitta-asteen omaaville sotainvalideille. Palvelu voi olla esimerkiksi apua kaup-  
pa- ja muussa asioinnissa, ruuanlaittoa tai siivousta. Kodinhoitajan ja kotiavustajan työ-  
avusta päättää hakijan kotikunnan sosiaali- tai kotipalvelutoimisto ja se on tarveharkin-  
taista, ei siis henkilön sotainvaliditeetin perusteella myönnettävää automaattista tukea

kotiin. Niin ikään kuntien järjestämät ateria- ja pyykkipalvelut, siivousapu sekä muut tukipalvelut ovat vähintään 20 %:n invalidille maksuttomia. (Valtiokonttori 2013, 14 – 15.) Avustajatoiminta on tarkoitettu paikkaamaan yhteiskunnan tuen jättämää aukkoa ja tukemaan juuri pieniprosenttisten sotainvalidien, muiden sotaveteraanien sekä heidän puolisoitensa ja leskiensä kotona selviytymistä.

### 3.3 Avustajatoiminnan rahoitus

Tässä luvussa tarkastellaan avustajatoiminnan rahoitusta. Siitä vastaavat työ- ja elinkeinoministeriön alaiset alueelliset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä paikalliset työ- ja elinkeinotoimistot, toimintaan osallistuvat veteraanijärjestöt, kunnat sekä palveluita käyttävät asiakkaat, siis veteraanijärjestöjen jäsenet.

#### 3.3.1 Työ- ja elinkeinoministeriö

Sotainvalidien Veljesliiton käynnistämä tukiprojekti ohjaa ja koordinoi Valtakunnallista avustajatoimintahanketta, jonka toimipaikka on Helsingissä. Tukiprojekti sai hankerahoituspäätöksensä Työ- ja elinkeinoministeriöltä vuoden 2012 loppuun asti, nykyisin tukihankkeen toiminnan rahoittaa Sotainvalidien Veljesliitto omilla varoillaan. Tuki on käytetty projektijohtajan palkkaukseen, avustajien peruskurssien totutukseen sekä aluehankkeiden projektihenkilöstön tukemiseen ja työvälineiden hankintaan. (Avustajatoiminta i.a.c.)

Työvoimapolitiittiset projektitukipäätökset aluehankkeille saadaan alueellisilta elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksilta. Projektituella katetaan suurin osa projektipäälliköiden ja -sihteereiden palkoista sekä muista toimintakuluista. Rahoittajina elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset määrittelevät aluehankkeille työllisyystavoitteet, joihin hankkeiden tulisi kyetä vastaamaan. Alustavat hankepäätökset ovat kolmivuotisia, niitä kuitenkin arvioidaan asetettujen tavoitteiden valossa vuosittain. (Avustajatoiminta i.a.c.)

Aluehankkeet saavat avustajien palkkaukseen paikallisten työ- ja elinkeinotoimistojen myöntämää palkkatukea. Tuen suuruus riippuu avustajan työvoimapolitiittisesta statuksesta eli millä työvoimapolitiittisella tuella hänet on palkattu. Useimmiten avustajatoimintahankkeessa työskentelevä avustaja on palkattuna työ- ja elinkeinotoimiston myöntämällä palkkatuella. (Avustajatoiminta i.a.c.)

### 3.3.2 Avustajatoimintaa rahoittavat veteraanijärjestöt

Avustajatoimintaan osallistuvat järjestöt tukevat toimintaa omien taloudellisten mahdollisuuksiensa mukaan. Sotainvalidien Veljesliitto liittona täydentää hankkeen rahoituksen omavastuuosuutta ja tukee aluehankkeita lähes miljoonalla eurolla vuosittain paikallisen toiminnan järjestämisessä ja omien jäsentensä tukemisessa. Myös Suomen Sotaveteraaniliiton ja Rintamaveteraaniliiton piirit, paikalliset osastot ja yhdistykset osallistuvat oman varallisuutensa mukaan jäsentensä asiakasmaksujen tukemiseen. (Avustajatoiminta i.a.)

Veteraanivastuu ry kerää rahaa veteraanijärjestöille: Sotainvalidien Veljesliitolle, Suomen Sotaveteraaniliitolle, Rintamaveteraaniliitolle sekä Kaatuneiden omaisten liitolle (Sotiemme Veteraanit ry i.a.). Keräystuotoilla Veteraanivastuu ry tuki noin 110 000 eurolla avustajien palkkausta vuonna 2013 (Sotainvalidien Veljesliitto 2014, 4). Näin tuki kohdentui tasapuolisesti kaikkiin veteraaneihin. Kotona selviytymisen tuki koetaan veteraaniemme keskuudessa yhtenä tärkeimmistä tukimuodoista. Monikaan ei jaksakaan enää lähteä kuntoutukseen, retkille tai virkistyspäiville. (Avustajatoiminta i.a.)

### 3.3.3 Kunnat

Kunnat on velvoitettu yhteisvastuullisesti työ- ja elinkeinotoimiston ja asiakkaan kanssa laatimaan pitkään työttömänä olleelle tai toimeentulotukea saavalle henkilölle aktivointisuunnitelman. Tämän toimenpiteen tavoitteena on parantaa henkilön työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa. Aktivointisuunnitelma on yhteisen suunnittelun tulos ja järjestettävien palveluiden lähtökohta. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001.)

Avustajia palkkaavat aluehankkeet saavat taloudellista tukea monilta kunnilta. Näin kunnat tukevat välillisesti omia kuntalaisiaan ja heidän työllistymistään. Tuki voi olla kuntatukea tai kuntalisää, jolla kompensoidaan avustajan palkkakustannuksia. (Avustajatoiminta i.a.c.)

Veteraanien avustajatoiminnan tukeminen on todettu kunnissa kannattavaksi tukimuodoksi, sillä avustajatoimintahanke auttaa toiminnallaan kuntia niin pitkäaikaistyöttömyyden kuin vanhustenkin hoidossa täydentäen kunnallisia ja yksityisiä kotihoitopalveluja. Samalla edistetään iäkkäiden kuntalaisten kotona selviytymistä ja vähennetään kunnan paineita laitoshoidon osalta. Parhaimmillaan pitkäaikaistyöttömät koulutautuvat ja työllistyvät avustajatyösuhteen aikana tai heti sen jälkeen aloille, joilla kunnassa on työvoimapulaa. Toiminta vähentää pitkällä tähtäimellä kuntien menoja ja tuo kaivattuja verotuloja. (Avustajatoiminta i.a.c.)

#### 3.3.4 Asiakkaan omavastuuosuus

Palvelu on asiakkaalle maksullista. Asiaksmaksu pyritään pitämään kuitenkin mahdollisimman alhaisena, sillä usein veteraanitaloudet ovat pienituloisia. Omavastuun suuruus vaihtelee eri aluehankkeissa ja niiden sisälläkin sen mukaan, kuinka paljon paikalliset veteraanijärjestöt ja kunnat toimintaa tukevat. Avustajakäynnin hinta vaihtelee alueittain (5 – 15 € tunnilta) ja verotuksessa se on asiakkaalle kotitalousvähennyskelpoinen meno (Kilgast 2014).

Asiakkailta perittävillä käyntimaksuilla katetaan ne toiminnasta aiheutuneet kulut, joita kukaan muu ei korvaa. Tarkoituksena on, että avustajatoiminta ei tuota voittoa eikä tappiota järjestäessään veteraanijärjestöjen jäsenille apua kotiin mahdollisimman kattavasti. (Avustajatoiminta i.a.).

## 4 TYÖMARKKINAT JA TYÖLLISTÄMINEN

Työikäinen väestö sijoittuu työmarkkinoilla oman työkykynsä edellytysten mukaisesti joko avoimille tai yhteiskunnan eriasteisesti tukemille työmarkkinoille tai työmarkkinoiden ulkopuolelle esim. työkyvyttömyyseläkkeelle tai työttömäksi. Tässä luvussa kuvataan erilaisia työllisyyden haasteita: työttömyyttä, erilaisia työnhakijoita ja yhteiskunnan mahdollisuutta tukea työllistämistä.

Työttömyysluvut jatkavat kasvuaan yhteiskunnassamme. Samaan aikaan esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon alalla kärsitään työvoimapulasta. Sotainvalidien Veljesliiton käynnistämän avustajatoimintahankkeen avulla pyritään löytämään yhteys näille kahdelle asialle.

### 4.1 Työttömyys

Työstä irtisanoutuminen tai työpaikan menettäminen aiheuttavat sosiaalisen aseman ja elämänlaadun laskua, ajankäytön ja rahatalouden ongelmia, sosiaalisten suhteiden vähenemistä sekä henkisen hyvinvoinnin ja terveyden heikkenemistä. Irtisanominen on yleensä työntekijälle suuri kriisi, joka vaatii perheeltä ja lähiympäristöltä henkisiä voimavaroja ja ponnisteluja. (Poijula & Ahonen 2007, 33.)

Työ ja työyhteisö mahdollistavat myös osallisuuden kokemisen. Osallisuus on yksi hyvän elämän perusedellytyksistä. Ihminen kokee olevansa osallisena yhteiskunnassa, kun hän tekee työtä, harrastaa ja osallistuu. Osallisuudessa on kysymys identiteettiin liittyvästä kokemuksesta. Työttömät jäävät usein osattomiksi, tämä voi aiheuttaa heille laimauttavia ja traumatisoivia kokemuksia. (Poijula & Ahonen 2007, 42 – 43.)

Joulukuun 2013 lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 82 700, mikä on 16 700 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita heistä oli 35 900, mikä on 5 900 enemmän kuin edellisenä vuonna. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.)

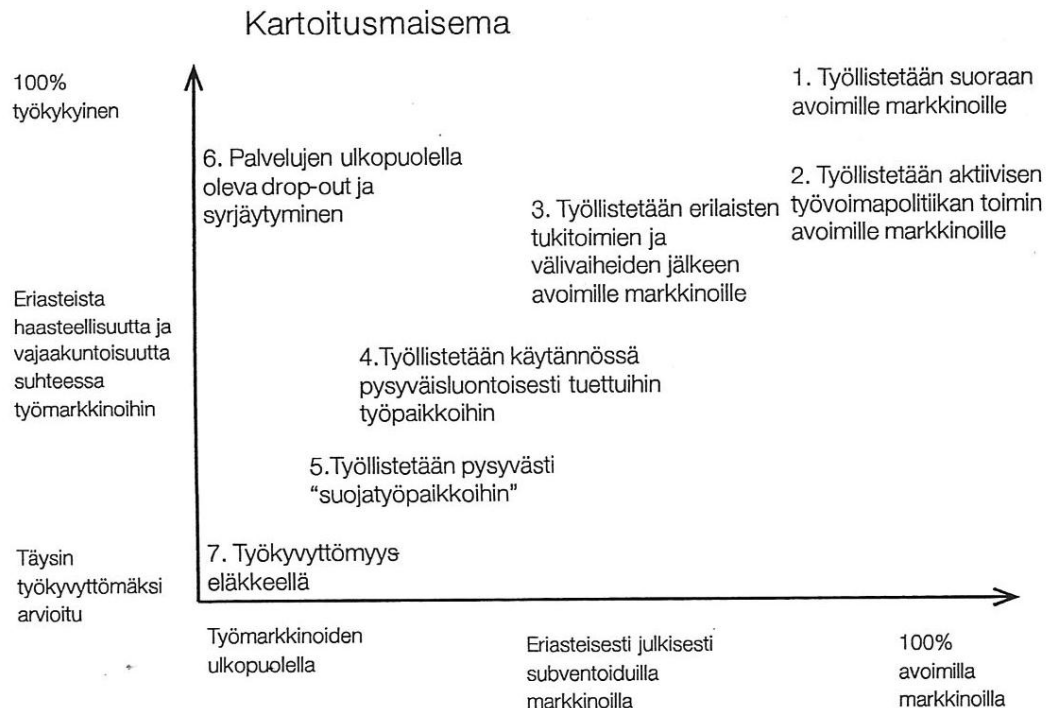


Joulukuussa 2013 alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 44 200, mikä on 9 400 enemmän kuin joulukuussa 2012. Nuorten työttömyys nousi marraskuusta 8 200:lla. Yli 50-vuotiaita oli työttömänä 120 300 eli 13 000 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Yli 55-vuotiaita oli työttömänä 83 200, mikä on 7 600 enemmän kuin edellisenä vuonna. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.) Kaikki nämä luvut kertovat työttömyyden ja työllistämishaasteiden kasvusta hyvinvointiyhteiskunnassamme.

#### 4.2 Erilaiset työnhakijat

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan Työ- ja elinkeinotoimistoissa oli joulukuun 2013 lopussa 329 900 työtöntä työnhakijaa. Tämä on 47 700 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Heistä oli miehiä 192 800 (58 %) ja naisia 137 100 (42 %). Joulukuun lopussa vuonna 2013 Suomessa oli yhteensä 544 400 työnhakijaa. Heistä työssä olevia oli 104 300, joista 76 200 oli yleisillä työmarkkinoilla ja 28 100 työ- ja elinkeinohallinnon palveluilla työllistettynä. Työvoimaan kuulumattomia työnhakijoita oli 91 400, joista 21 500 oli työllistymistä edistävässä palvelussa ja 38 000 koulutuksessa. Työttömyyseläkkeen saajia oli 11 200. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.)

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin eriasteisesti subventoiduilla työmarkkinoilla työskentelevien avustajien kokemuksiin omasta työhyvinvoinnistaan. Näillä työntekijöillä on usein eriasteista haasteellisuutta tai vajaakuntoisuutta verrattuna siihen, mitä avoimet työmarkkinat heiltä vaativat. Arnkil, Spargar ja Jokinen (Arnkil, Spargar & Jokinen 2012a, 16.) ovat tutkineet heikossa työmarkkina-asemassa olevien työmahdollisuuksia. He kuvaavat työkyvyn ja työmarkkinoiden erilaisia vaihtoehtoja kartoitusmaisemana.



KUVIO 1. Eriasteinen haasteellisuus ja eriasteisesti tuetut työmarkkinat (Arnkil ym. 2012a, 16.)

#### 4.3 Nuorten ja maahanmuuttajien työllistäminen

Suomen vuoden 2013 hallitusohjelmaan liitettiin nuorisotakuu, joka mukaan kaikille alle 25-vuotiaille ja alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille voidaan tarjota työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluttua työttömäksi joutumisesta. Myös heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistämistä on ohjattu hallitusohjelmassa, jonka mukaan osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien henkilöiden mahdollisuuksia työntekoon ja kuntoutukseen tulee parantaa. Valtakunnallisessa toimenpidekokonaisuudessa ”Kotona Suomessa” tavoitteena on edistää maahanmuuttajien työllistymistä ja kotoutumista sekä tehostaa kotouttamisen tuloksellisuutta. Tavoitteena on lisätä näihin kohderyhmiin kohdistuvaa kysyntää työmarkkinoilla sekä edistää siirtymiä välityömarkkinoilta kohti avoimia työmarkkinoita. (Euroopan Sosiaalirahasto 2013, 3 – 4.)

Suomen hallitus päätti 23.1.2014 julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen määrärahojen alueellisesta jaosta vuodelle 2014. Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukset saivat yhteensä 451 177 000 euroa. Määrärahan keskeisimpiä käyttökohteita ovat työvoimakoulutuksen hankinta, työllistäminen starttirahan tai palkkatuetun työn avulla, työllisyyspoliittiset avustukset sekä valmennusten hankinta. (Valtioneuvosto 2014.)

#### 4.4 Palkkatuki

Alueellinen Työ- ja elinkeinotoimisto voi maksaa työnantajalle palkkatukea, kun tämä palkkaa työttömän työnhakijan, jonka työllistymistä haittaa esim. pitkäaikaistyöttömyys, ammattitaidon puute tai vajaakuntoisuutta aiheuttava vamma tai sairaus. Kyseessä on harkinnanvarainen tuki, joka perustuu työnhakijan tarpeisiin. Tuki voidaan yhdistää esimerkiksi oppisopimus- tai työvoimakoulutukseen, jonka katsotaan parantavan henkilön siirtymistä avoimille työmarkkinoille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.)

Työ- ja elinkeinotoimisto arvioi, parantaako palkkatuettu työ työttömän työllistymistä, ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa. Työ- ja elinkeinotoimisto päättää myönnettävän tuen tasosta ja kestosta, joka voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa olevan, tapauskohtaisesti. Palkkatukea voivat hakea yritykset ja muut yksityisen sektorin työnantajat, kuten yhdistykset, säätiöt ja kotitaloudet sekä kunnat ja kuntayhtymät. Valtion virastoille tai laitoksille voidaan osoittaa työllisyysmäärärahaa em. henkilöiden palkkaamiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.)

Palkkatuilla ja valtiolle työllistettyjä sekä starttirahan saajia oli joulukuun 2013 lopussa 34 300 henkilöä, mikä on 6 600 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Työllistetyistä 3 % oli valtion, 24 % kuntien ja 73 % yksityisen sektorin töissä. Työ- ja koulutuskokeiluissa oli joulukuun 2013 lopussa 9 700 henkilöä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (2012) määrittelee palkkatuen myöntämisen ehdot palkattavalle työntekijälle. Lain mukaan palkkatuki voidaan myöntää elinkeinotoimintaa harjoittavalle työnantajalle, kun palkkatuella palkataan henkilö, jonka vamma tai sairaus vaikeuttaa työllistymistä tai henkilö, joka on saanut työttömyysetuutta työttömyyden perusteella vähintään 500 päivältä tai on ollut yhtäjaksoisesti työttö-

mänä vähintään kuusi kuukautta ennen palkkatuen myöntämistä. Palkkatukeen on oikeutettu myös henkilö, joka on vailla ammatillista koulutusta tai on yli 50-vuotias. Kotoutumissuunnitelmaan oikeutettu on oikeutettu myös palkkatukeen kotoutumisen edistämisestä annetun lain nojalla. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.)

#### 4.5 Osatyökykyinen

Tilastokeskuksen teettämän työvoimatutkimuksen perusteella 18 % vastaajista koki, että pitkäaikainen terveysongelma tai toimintarajoite vaikutti heidän työmahdollisuuksiinsa. Yleisimmin koettu sairaus liittyi tuki- ja liikuntaelimiin. Muita rajoitteita olivat työtilaisuuksien puuttuminen ja etenkin nuorilla koulutuksen tai kokemuksen puute. Osatyökykyisyyden tärkein huomioitava asia oli henkilön oma subjektiivinen kokemus siitä, kuinka hän sairauden kanssa parhaiten selviää. (Taskinen 2012.)

Arnkil, Spargar ja Jokinen ovat Työ- ja elinkeinoministeriölle tekemässään selvityksessä tutkineet työvoima- ja sosiaalipoliittisten tavoitteiden kautta heikossa työmarkkinatilanteessa olevien henkilöiden mahdollisuuksia sijoittua avoimille ja tuetuille työmarkkinoille, niiden ulkopuolelle tai työkyvyttömyyseläkkeelle (Kuvio 1). He käyttävät rinnakkain myös termejä vajaakuntoinen, alentuneen toimintakyvyn tai työllisyshaasteita omaava. Heidän mukaansa olisi parempi puhua positiivisia mahdollisuuksia korostaen työllistymisen suhteen haasteellisista ryhmistä. (Arnkil, Spargar & Jokinen 2012b, 21 – 22.)

Palkkatuetussa työssä näille henkilöille haetaan normaalin työelämän kontakteja ja järjestetään tuki sen rinnalle. Ajatuksena on, että aito työelämäkokemus alkaa mahdollisimman pian kuntouttaa ja motivoida haasteita omaavaa henkilöä kohti avoimia työmarkkinoita tai jatkokoulutusta. Vaikeasti terveysongelmallisille suora työllistämistuki ja suojatyöpaikka ovat ainoita todellisia vaihtoehtoja, kun taas enemmistönä olevat lievästi terveysongelmaiset sulautuvat normaaliin työnhakijajoukkoon. (Arnkil ym. 2012b, 21 – 23.)

## 5 TAVOITTEENA TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka koostuu mm. johdonmukaisesta ja oikeudenmukaisesta esimiestyöskentelystä, työntekijöiden osaamisen kehittamisestä, työssä onnistumista edistävästä organisaatorakenteesta, työyhteisön avoimesta vuorovaikutuksesta sekä työntekijän fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta terveydestä. (Manka 2011, 35.)

Tässä luvussa on perehdytty työhyvinvointiin ja siihen vaikuttavien tarpeiden näkyväksi tekemiseen. Kyseessä ovat terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen eli työhyvinvoinnin viisi porrasta, jotka pohjautuvat alun perin Abraham Maslowin tarvehierarkiaan.

### 5.1 Ihmisen perustarpeet



KUVIO 2. Maslowin tarvehierarkia (Arnold, Randall, Silvester, Patterson, Robertson & Cooper 2010, 313)

Abraham Maslow on kehittänyt tunnetun motivaatioteorian, ihmisen tarvehierarkiaan perustuvan mallin, jo 1940-luvulla. Tarpeita kuvaava malli muodostuu fysiologisista perustarpeista, turvallisuuden, yhteisöllisyyden, arvostuksen sekä itsensä toteuttamisen

tarpeesta. Ihmisen kokeman hyvinvoinnin kannalta on oleellista, miten nämä tarpeet tyydyttyvät niin siviili- kuin työelämässä. (Arnold ym. 2010, 313.) Viisiportainen malli on edelleen käyttökelpoinen ja sitä voidaan hyödyntää myös työhyvinvoinnin arvioinnissa ja kehittämisessä. Missä tahansa työssä voi kannustavan johtamisen ja hyvän työilmapiirin vallitessa tyydyttää näitä perustarpeita (Hakanen 2011, 32).

## 5.2 Kokemus työnilosta

Työhyvinvoinnista puhuttaessa puhutaan usein työpahoinvoinnista, siitä mikä ei toimi ja siitä mihin pitäisi saada muutosta. Viime vuosina on asiaan otettu positiivisempi lähestymistapa ja on ryhdytty puhumaan työnilosta ja työn imusta. Työelämän monipuolisella kehittämisellä voidaan saada aikaan suuria työhyvinvointiin liittyviä vaikutuksia. Oleellista on jo olemassa olevien ongelmien korjaamisen ohella keskittyä yhteisvastuullisesti luomaan olosuhteet, joissa on helppoa tehdä työtä. (Hakanen 2011, 14 – 17; Manka 2011, 48.)

Positiivista psykologiaa sovelletaan hyvässä työelämässä kiinnittämällä huomiota siihen, mikä auttaa työntekijää selviytymään ja jopa nauttimaan työstä, mikä työssä ihmisiä kannattelee ja mikä tekee siitä mielekäästä myös silloin, kun työ on muutoksessa, vaativaa tai kun taloudelliset suhdanteet aiheuttavat epävarmuutta. Vastaus auttaa ymmärtämään, millaisissa työskentelyolosuhteissa työntekijät tekevät parhaansa ja saavuttavat työnantajan kannalta parhaat tulokset. (Työterveyslaitos i.a.)

Työnilo on työntekijän oman oivalluksen tila ja valinta, jossa kannattelevia tekijöitä ovat tyytyväisyys ja kielteisten tunteiden väheneminen. Aito työnilo syntyy, kun työntekijä omaksuu taidon nauttia nykyhetkestä ja saavuttaa näin sisäisen täyttymyksen ja vapauden tunteen. Työnilo ei ole tahdottomuutta tai alistumista, vaan omien kykyjen ja osaamisen kohdentamista, nostetta omaan työhön – Juuri tällaisen työn ja työpäivän voi työniloa kokeva työntekijä itselleen mahdollistaa. Asenne elämään ja työhön muuttuu myönteiseksi ja parhaimmillaan innostus tarttuu myös muihin ihmisiin. Työnilo näytetään työyhteisössä työntekijöiden sitoutumisena, kykyjen oivaltamisena sekä rohkeutena ja asenteena valintojen tekemistä kohtaan. (Paasivaara 2009, 45 – 47.)

### 5.3 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Työ on ihmiselle keino ilmaista itseään ja toteuttaa sosiaalisia tarpeitaan edellyttäen, että perusasiat ovat kunnossa. Työhyvinvoinnin perusta muodostuu terveydestä ja turvallisuudesta. Menestyvissä organisaatioissa osoitetaan työntekijöitä kohtaan välittämistä ja ymmärrystä sekä rohkaistaan ja kannustetaan työntekijöitä kohti henkilökohtaista kasvua ja itsensä toteuttamista. Henkistä kasvua tapahtuu myös työelämän ulkopuolella: harrastuksissa, opinnoissa, ihmissuhteissa ja elämän kokemuksissa. Tässä opinnäytetyössä työhyvinvointia lähestyttiin Rauramon (2012) viisiportaisen Työhyvinvoinnin portaat -mallin kautta. Kysymyksessä on viitekehys, joka on kehitetty vertailemalla ja yhdistelemällä työhyvinvoinnin teorioiden ja mallien sisältöjä edellä mainitun Maslowin tarvehierarkian mukaisesti. (Rauramo 2012, 8 – 9.)

#### 5.3.1 Terveys

Rauramon mukaan terveys on hyvinvoinnin perusta. Työhyvinvoinnin ensimmäisellä portaalla ovat terveyden kokemusta mahdollistavat fysiologiset perustarpeet. Nämä tarpeet toimivat motivaatioteorian lähtökohtana, sillä perustarpeiden tyydyttymisestä vapautuu motivaatiota tavoitella korkeampia, sosiaalisia tavoitteita. (Rauramo 2012, 26.)

Terveyden edistäminen on arvoihin perustuvaa sairauksien ennaltaehkäisyä ja terveyden aktiivista edistämistä, joiden molempien yhteisenä tavoitteena on terveyttä suojaavien sisäisten ja ulkoisten tekijöiden vahvistaminen, terveellisten elämäntapojen sisäistäminen ja terveyspalveluiden kehittäminen. Työpaikoilla terveyden edistäminen tarkoittaa toimintaa, jonka tavoitteena on henkilöstön toimintakyvyn ja terveyden parantaminen, kansantautien, työperäisten sairauksien, tapaturmien ja terveysongelmien sekä ennenaikaisen eläkkeelle siirtymisen vähentäminen. (Rauramo 2012, 26.)

Kohtuullisella ja säännöllisellä liikunnalla on myönteisiä vaikutuksia työkykyyn, uneen ja vapaa-aikaan. Hyvinvoiva ja hyväkuntoinen ihminen on täysipainoinen osallistuja niin työssään kuin yksityiselämässäänkin. Fyysinen aktiivisuus yhdistettynä terveellisiin ruokailutottumuksiin ennaltaehkäisee mm. lihavuutta ja ylläpitää terveyttä. Säännöllinen ruokailu tukee työhyvinvointia, vireyttä ja työtehoa. Ruokailu rytmittää työpäivää ja

tarjoaa samalla virkistäytymistauon. Liikkuvaa eli mobiilia työtä tekevät tarvitsevat usein tukea ja neuvontaa terveellisen työpaikkaruokailun mahdollistamiseksi. (Rauramo 2012, 28 – 30.)

Sopiva kuormitus edistää työntekijän työkykyä ja terveyttä. Kokonaiskuormitus muodostuu vapaa-ajan ja työn yhteisvaikutuksesta. Työpaikalla esimies on vastuussa työn resursoinnista ja sitä kautta työntekijän jaksamisesta, työterveydestä ja -turvallisuudesta. Työn monipuolisuudella, tauotuksella sekä vaativampien ja helpompien tehtävien jakotuksella on tärkeä merkitys työntekijän fyysiselle ja psykososiaaliselle jaksamiselle ja hyvinvoinnille. (Rauramo 2012, 41 – 54.)

Yksilön kokemus kuormituksesta on henkilökohtaista. Jonkun mielestä haasteet ja muutokset ovat rasittavia, toiselle samat asiat ovat keskeisiä motivaation säilymisen kannalta, siksi asioista on hyvä keskustella työyhteisössä. Jokaisen ihmisen olisi välillä hyvä miettiä niitä tekijöitä, jotka antavat omaan elämään ja työhön voimaa tai mitkä asiat työssä tuntuvat palkitsevilta ja toisaalta mitkä asiat tuovat omaan elämään onnellisuutta. Yhdessä keskustellen voidaan antaa myös toisille ideoita arjen tueksi. Kysymys on välittämisestä, avun tarjoamisesta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. (Rauramo 2012, 44.)

### 5.3.2 Turvallisuus

Rauramon mukaan turvallisuus on paitsi yksi ihmisen perustarpeista, myös perusoikeus yhteiskunnassa ja työssä. Toisella työhyvinvoinnin portaalla on turvallisuuden tarpeet, jotka ovat luonteeltaan pääsääntöisesti psykologisia ja liittyvät tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseen. (Rauramo 2012, 70.)

Turvalliset työtavat ja turvallinen työympäristö, riittävä toimeentulo, työsuhteen vakaus sekä tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen työyhteisö varmistavat osaltaan työntekijän turvallisuuden tunnetta. Organisaatiossa noudatettava järjestelmällinen riskienhallinta ja yhteistoiminta työsuojelun kanssa tukevat kokonaisvaltaisen turvallisuuden saavuttamista. Jatkuva epävarmuus ja pelko heikentävät työhyvinvointia ja työn tuloksellisuutta. (Rauramo 2012, 14 – 15, 69 – 70.)



Turvallisuuden saavuttamisessa oleellista on vastuiden määrittäminen ja osaamisen varmistaminen, uusien yhteistyömuotojen luominen sekä työntekijöiden perehdyttäminen tunnistamaan työssään mahdollisia vaaroja ja riskejä, jotka voivat aiheuttaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle haittaa. Tarkoituksena on ehkäistä työstä aiheutuvia tapaturmia ja kehittää toimintaa, joka ylläpitää terveellisiä työtapoja ja turvallista työympäristöä. Kehittynyt työturvallisuus edesauttaa työn sujuvuutta ja tuloksellisuutta. (Rauramo 2012, 72 – 74.)

Turvallisessa työyhteisössä arvostetaan erialaisuutta, tuetaan sekä autetaan työtoveria ongelmatilanteissa ja uskalletaan pyytää itselle apua sitä tarvittaessa. Ihmiselle on tärkeää kokea tunne, että hän on arvokas ja hyväksytty juuri omana itsenään. Tehdyt virheet nähdään työyhteisön kehitysmahdollisuuksina ja niitä hyödynnetään oppimistilanteissa, sen sijaan, että inhimillisten virheiden tekemistä pelättäisiin ja niistä rangaistaisiin. Koe-utut ja avoimesti käsitellyt kriisit, stressitilanteet ja ristiriidat antavat työyhteisölle mahdollisuuden uuteen kehitystasoon. (Rauramo 2012, 86.)

Moni työntekijä kokee turvattomuutta asiakastilanteissa tai työyhteisössä. Sitä voivat aiheuttaa tiedotusongelmat, juoruilu, häirintä, kiusaaminen tai muu epäasiallinen käytös sekä väkivallan uhka ja suoranaiset väkivaltatilanteet. Epäasiallisen kohtelun, häirinnän ja kiusaamisen taustalta voi löytyä seuraavia syitä, joihin työyhteisössä tulisi kiinnittää huomiota: epäselvät tehtäväalueet ja tavoitteet, yhteisen keskustelufoorumien puuttuminen, palautteen antamisen, tiedonkulun ja päätöksenteon ongelmat, työpaineet ja kiire, omaan toimeentuloon ja työsuhteeseen liittyvä epävarmuus sekä ristiriidat yksityiselämässä. (Rauramo 2012, 86.)

Muutokset työelämässä vaativat yksilöltä, organisaatiolta ja yhteisöltä jatkuvaa sopeutumista ja uudistumista. Tulevaisuus on yllätyksellistä. Työyhteisössä tulisi muistaa, että muutokseen voi liittyä ongelmia, mutta myös mahdollisuuksia. Menneisyys saattaa tuntua tässä hetkessä turvalliselta, mutta tulevaisuuden mahdollisuuksia tulisi jokaisen muutosvastarinnasta huolimatta hahmotella. Tässä esimiehellä on merkittävä tukijan rooli. (Rauramo 2012, 93 – 96.)

Luottamus vahvistaa turvallisuuden tunnetta. Luottamus tai sen puute heijastuu asiakastyöhön ja työn laatuun. Luottamuksen rakentaminen on koko työyhteisön yhteinen asia, jossa esimiehellä on merkittävä rooli. Hänen toiminnassaan on tärkeää, että sanat ja teot

kohtaavat mahdollisimman hyvin, eivätkä ole keskenään ristiriidassa. Luottamuksen rakentamisessa keskeistä ovat pelisäännöt, yhteisissä päätöksissä pysytään, kunnes päätetään jotain muuta. (Hakanen 2011, 44 – 45; Rauramo 2012, 97 – 98.) Vuorovaikutuksen oikeudenmukaisuus osoittaa, että työntekijöistä välitetään ja he ovat arvokkaita ja tärkeitä (Paasivaara 2009, 123).

### 5.3.3 Yhteisöllisyys

Rauramon mukaan yhteisöt ja yhteisöllisyys ovat ihmisen olemassaolon, toiminnan ja hyvinvoinnin edellytyksiä. Kolmas tarvehierarkian taso on yhteydessä ihmisen sosiaalisuuteen, sillä siihen liittyvät tunnepohjaiset ystävyys-, pari- ja perhesuhteet. Työpaikan ihmissuhteet ovat oleellinen osa työhyvinvointia, työmotivaatiota ja työstä syntyvää tulosta. (Rauramo 2012, 104.)

Yhteisö on vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden muodostelma, jonka toiminnalla on yhteinen päämäärä. Liittyminen erilaisiin ryhmiin on ihmiselle luontaista, ihminen haluaa olla huomattu, hyväksytty, rakastettu ja tuntee itsensä tarpeelliseksi. Ihmisen itsetunto muodostuu suhteessa toisiin ihmisiin ja ympäröivältä yhteisöltä saatu positiivinen palaute vahvistaa sitä. Työyhteisöjen ja harrasteryhmien ihmissuhteet eivät voi, tärkeydestään huolimatta, korvata läheisten ihmissuhteiden merkitystä, sillä perheen, sukulaisten ja ystävien pitkäaikaisissa ihmissuhteissa on jatkuvuutta, varmuutta ja syvyyttä, jota nykyinen työelämä ei pysty tarjoamaan. (Rauramo 2012, 104 – 105.)

Työyhteisön avoin ja luottamuksellinen työilmapiiri estää syyllistymisen ja syyllistämisen, sillä yhdessä sovitut säännöt vähentävät kokemusta epäoikeudenmukaisuudesta. Luottamus syntyy, kun työyhteisössä annetaan vastavuoroista rakentavaa palautetta kunnioittaen toisen tekemistä ja osaamista Johtamiseen sisältyy vahvasti molemminpuolinen luottamus, joka ilmenee työyhteisössä säännönmukaisena ja rehellisenä käyttäytymisenä toisia ihmisiä ja asioita kohtaan. Luottamus ja avoin vuorovaikutus edistävät informaation kulkua ja tekevät yhteydenpidon helpommaksi. Osallistumalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla esimies tukee työhyvinvoinnin mahdollistavaa työkuulttuuria ja luottaa työntekijöiden kykyihin yhteisten päämäärien saavuttamisessa. (Paasivaara 2009, 122 – 123; Rauramo 2012, 105 – 111.)

#### 5.3.4 Arvostus

Rauramon mukaan arvostuksen kokeminen on perusedellytys itsetunnon kehittymiselle ja säilymiselle Neljäs tarvehierarkian porrass onkin arvostuksen porrass. Terveellä ihmisellä on halu itsearvostukseen ja itsekunnioitukseen, mutta myös tarve toisten osoittamaan arvostukseen. (Rauramo 2012, 124.)

Palautteen saamisen myötä ihmiselle muodostuu käsitys itsestään. Tämä mahdollistaa oman toiminnan ja käyttäytymisen peilaamisen saatua palautetta vasten. Esimiehelle positiivisen palautteen antaminen on nopea, helppo ja edullinen tapa vaikuttaa työhyvinvointiin. Kielteinen palaute tulee antaa hyvin valmisteltuna, turvallisessa ilmapiirissä, eikä parannusehdotuksiakaan tulisi tässä tilanteessa unohtaa. Asiallisesti annettuna palaute luo hyvää yhteishenkeä ja parantaa mahdollisia ristiriitoja työyhteisössä. (Paasi-vaara 2009, 89 – 91.)

Kokemus työn mielekkyydestä on ihanteellinen, kun yksilön ja organisaation arvot ja odotukset vastaavat toisiaan. Mielekkyyttä edistävät myös hyvä organisointi ja selkeät tavoitteet, joiden saavuttamisessa jokainen asianosainen saa tukea ja kannustusta. Esimies auttaa työntekijöitä perustehtävän, päämäärän ja tavoitteiden ymmärtämisessä ja toteuttamisessa. Hyvään johtamiseen kuuluvat tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, päätöksentekokyky sekä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen. Esimieheltä kaivataan myös kykyä antaa ihmisarvoa ja tunteita kunnioittavaa yksilöllistä tukea työntekijälle tämän kohdatessa vaikeuksia. (Rauramo 2012, 126 – 127.)

Hyvinvoiva työyhteisö on esimiehen paras tuki, joka kannattaa hyödyntää. Tämä onnistuu parhaiten luomalla positiivista asennetta työyhteisöön kiinnostumalla, kuuntelemalla, kiittämällä ja kannustamalla – arvostamalla työntekijöitä. Avoin tiedonkulku parantaa luottamusta ja positiivisten asenteiden syntymistä työyhteisössä. Asenne koostuu aina kolmesta tekijästä: tunteesta, tiedosta ja toiminnasta, jotka yhdessä määrittävät yksilön taipumuksen reagoida hyväksyvästi tai hylkäävästi asiantilaan, esineeseen tai henkilöön. Yksilötasolla suhtautuminen voi vaihdella voimakkaasta välinpitämättömyyteen. Jos asenteita halutaan aidosti muuttaa ja johtaa positiivisempaan suuntaan, esimiehen pitäisi pystyä vaikuttamaan työntekijöiden tunteisiin, tietoihin ja toimintaan. (Heikkilä 2014.)

### 5.3.5 Osaaminen

Rauramon mukaan työ on ihmiselle väylä, mahdollisuus itseilmaisuun ja omien kykyjen hyödyntämiseen sekä uuden oppimiseen. Ihminen haluaa haastaa ympäristöään, kehittää älykkyyttään ja tuottaa uutta tietoa. Nämä kognitiiviset tarpeet ovat tarvehierarkian ylimmällä, viidennellä portaalla, jolla ihminen pyrkii hyödyntämään ja käyttämään koko potentiaaliaan pyrkimällä tulemaan paremmaksi ihmiseksi ja saavuttamaan unelmiansa. (Rauramo 2012, 146.)

Osaaminen on yhteiskunnan, organisaatioiden, yhteisöjen ja yksilöiden kilpailukyvyyn perusta. Oppimisessa on syytä korostaa paitsi työssä oppimista myös kaikkea päivittäiseen toimintaan liittyvää oppimista. Oman osaamisen ylläpitäminen on työntekijälle merkittävä työn hallintaa, jaksamista ja hyvinvointia edistävä kilpailuvaltti. Ihmisen elinikäinen oppiminen antaa valmiuksia selvitä maailmassa, yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvissa muutostilanteissa. Nykyajan ja tulevaisuudenkin haasteisiin vastaava ammattitaito auttaa henkilöä työllistymisessä omia ominaisuuksia vastaavaan työhön. (Rauramo 2012, 146.)

Sotainvalidien Veljesliiton järjestämässä avustajatoiminnassa työn aloittaneet avustajat osallistuvat kolmen päivän mittaiselle peruskurssille, joka nimensä mukaisesti antaa perustiedot avustajatoiminnassa tarvittavista asioista ja toiminnan tavoitteista asiantuntijaluentojen ja ryhmätöiden avulla. Toisten avustajien tapaaminen, kokemusten ja ajatusten vaihto antavat perspektiiviä omaan työhön ja tulevaisuuden suunnitelmiin pohtien omia henkilökohtaisia voimavaroja. Tavoitteena on, että avustajat kykenisivät työsuhteen aikana tuettuina päivittämään omia tulevaisuudensuunnitelmiaan, hahmottamaan työllistymis- ja opiskelumahdollisuuksiaan sekä arvioimaan ja markkinoimaan omaa osaamistaan suuntautuessaan kohti avoimia työmarkkinoita tai erilaisia koulutusvaihtoehtoja. (Sotainvalidien Veljesliitto 2011, 55.)

Vuonna 2013 suosituin kouluttautumismahdollisuus avustajahankkeessa oli kotityöpalvelun ammattitutkinto, jonka suoritti työn ohella 31 avustajaa. Osia kotityöpalvelun ammattitutkinnosta suoritti kahdeksan henkilöä. Henkilökohtaisen avustajan kurssin suoritti kuusi avustajaa. Niin ikään kuusi avustajista suoritti lähihoitajan tutkinnon osia. Avustajatoiminnan aikana on mahdollista suorittaa oppisopimuskoulutuksena lähihoita-

jaopinnoista osat: Kasvun tukeminen ja ohjaus, Hoito ja huolenpito sekä Kuntoutumisen tukeminen. Hygieniapassin suoritti 36, EA1 tai hätäensiapukurssin suoritti 47 ja Palveluja kotiin -passin 14 avustajaa vuoden 2013 aikana. (Kilgast 2014.)

Päävastuu oppimisen ja kehittymisen mahdollistamisesta lankeaa esimiehille, jotka organisoivat ja ohjaavat toimintaa, päättävät resursseista ja luovat persoonallisuudellaan esimerkkiä työntekijöille jokapäiväisessä työssä. Työntekijät ovat kuitenkin vastuussa omasta elinikäisestä oppimisestaan. Koko työyhteisölle on eduksi, jos työntekijät pystyvät keskenään jakamaan tietojaan, taitojaan ja kokemuksiaan yhteiseen käyttöön. Työn tekeminen yhdessä varmistaa, että yksilön ja organisaation osaaminen tukevat toisiaan yhteisen tavoitteen saavuttamisessa. Ikääntyvien työntekijöiden tietojen, taitojen ja kokemusten jakaminen vasta työuraa aloittaville on tärkeä menestystekijä työyhteisön hyvinvoinnin kannalta. (Rauramo 2012, 149 – 153.)

#### 5.4 Hengellisyys avustajatyössä

Hengellisyys eli spiritualiteetti tarkoittaa uskonnollisen elämäntavan teoriaa ja käytäntöä. Tärkeänä ulottuvuutena on yhteys itseä suurempaan, elämää kannattelevaan voimaan. Kristitylle se on Jumala, jollekin toiselle se voi olla elämänfilosofia, yhteys luontoon ja luomakuntaan. Kyseessä on siis ajatusten tasolla yhteys johonkin ihmistä suurempaan, joka turvaa elämän jatkumisen vastoinkäymisissäkin. (Nissinen 2009, 182.)

Elämän suuret kysymykset haastavat henkisen ja hengellisen tuen tarjoajan emotionaalisten kokemusten hallintakyvyn ja arvomaailman. Työntekijä ei voi koskaan täydellisesti ymmärtää asiakkaan kokemuksia ja tarpeita. Siitä huolimatta hän voi olla läsnä ja tukea. Oman hyvinvointinsa tähden työntekijän tulisi tutkia hengellisyyttään ja uskon- tokäsityksiään kunnioittaen henkilökohtaista kokemustaan. Vain näin voi löytää itselle luontaisen tavan oman hengellisyytensä vahvistamiseksi. (Nissinen 2009, 182.)

Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on Jumalan luoma ja ainukertainen yksilö ja Jumalan edessä sellaisenaan arvokas. Toisen ihmisen hyvä ja toinen toistemme palveleminen on kristillinen etiikka sisältämä perusajatus. Sen mukaan ihmistä tulee kunnioittaa, heikon ja sairaan elämää suojella ja vaalia. Kun hengellisyys on terveellä tavalla

osa ihmisen arkea, se ei ole ulkoapäin ohjaavaa, vaan sisäistettyä ja elämää kannattelevaa. Aikuinen ihminen pohtii luonnostaan elämänsä tarkoitusta, eletyn elämän merkitystä, syyllisyyttä ja kuolemaa. (Kivikoski 2009, 119.)

Raamatun perustaviin teemoihin niin uudessa kuin vanhassakin testamentissa kuuluu lähimmäisenrakkaus. Jeesuksen esimerkki lähimmäisen rakastamisesta, parantamistoinnasta ja itsensä antavasta palvelemisesta on keskeinen osa kristillisen uskon muotoutumista. Auttaminen ja lähimmäisenrakkaus eivät ole pelkästään toisen ihmisen hyväksi tehtyä toimintaa, vaan myös osa kristillisen uskon ydintä. (Latvus 2007, 78.)

Ihmisen uskonnollinen vakaumus ei ole merkittävä asia lähimmäisenrakkauden osoittamisessa. Esimerkiksi kertomus laupiaasta samarialaisesta (Luuk. 10:29 – 37) vastaa kysymykseen, kuka on lähimmäiseni ja kuinka lähimmäistä tulee rakastaa. Kertomuksessa ihmisten kunnioittamat uskonnolliset merkkihenkilöt ohittavat tiellä kulkiessaan hätää kärsivän, mutta halveksittu ja harhaoppisena pidetty samarialainen oli todellinen lähimmäinen pysähtyessään auttamaan ryövättyä muukalaista. Kristillisessä lähimmäisenrakkaudessa oleellista on, että hädässä oleva ihminen tulee autetuksi riippumatta siitä, kuka auttaja on.

Palvelutehtävissä asiakkaat voidaan nähdä kuormitustekijöinä, jotka vaativat enemmän kuin tekijälleen antavat. Useimmille ihmissuhdeammateissa toimiville vuorovaikutus ja epäitsekkäs auttaminen nähdään kuitenkin pohjimmaisena syynä tehdä työtä ja siten myös työntekijän voimavarana. Lyhytkestoisissakin palvelutilanteissa on mahdollisuus omia positiivisia tunteita vahvistavaan ja kokonaisuudessaan palkitsevaan vuorovaikutukseen. (Hakanen 2011, 54.)

Opinnäytetyön avustajille suunnatussa kyselyssä tiedusteltiin väittämien muodossa kokiivatko he, että hengellisyys ja uskoon liittyvät kysymykset ovat läsnä heidän työssään ja kuinka tärkeänä osana työtään he kokivat esimerkiksi kuolemasta puhumisen ikääntyneen asiakkaan kanssa sekä saavatko he omaan elämäänsä voimaa hengellisyydestä. Toisaalla kyselyssä kysyttiin, kokevatko he avustajatoiminnassa työskenneltyään saavuttaneensa luottamuksen elämän kannattelevuudesta.

## 6 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Kautto (2012) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut yksinasuvien asiakkaiden kokemuksia avustajatoiminnasta. Haastattelututkimuksessa kävi ilmi, että kuusi 80 – 88-vuotiasta asiakasta arvosti paitsi kotitöissä avustamista ja yksinolon vähenemistä, myös avustajalta saamaansa ystävyyttä. Avustajatoiminnan avulla vanhuksat kokivat saavuttavansa riippumattomuutta läheisistään ja kokivat palkatun avustajan turvin säilyttävänsä oman itsenäisyytensä omassa kodissaan. Veteraanisukupolvi ymmärtää työn merkityksen ihmiselle, haastatteluiden taustalta löytyi myös yhteiskunnallisen vaikuttamisen motiivi: vanhusten halu auttaa työttömiä tarjoamalla heille työtä. (Kautto 2012, 28 – 31, 41 – 43.)

Järvisen (2012) avustajatoiminnan asiakkaiden omaisille tehdyn kyselytutkimuksen mukaan avustajatoiminta oli kohtalaisen tunnettu työmuoto, mutta sen yhteystietojen löytyminen sekä annettavien palveluiden hahmottaminen tuotti vaikeuksia. Omaiset kokivat, että toiminta tuki heidän läheisensä kotona selviytymistä ja avustajan käyntien vuoksi he itse pystyivät vähentämään työpanostaan ja tuntemaan läheisensä suhteen oman olonsa turvallisemmaksi. Omaisten ja projektihenkilöstön sekä avustajien yhteistyön havaittiin olevan vähäistä. Omaisten antama palaute projektihenkilöstölle ja avustajille arvioitiin myös vähäiseksi. Opinnäytetyössä aluekohtaisia eroja oli havaittavissa vähän. (Järvinen 2012, 2.)

Mäkelä ja Turunen (2012) ovat opinnäytetyössään tutkineet hoitohenkilökunnan työhyvinvointia työn positiivisten voimavaratekijöiden näkökulmasta. Laadullisen haastattelututkimuksen perusteella havaittiin neljä työn voimavaratekijää, joita olivat työilmapiiri ja työntekijöiden välinen yhteistyö, esimiehen tuki, hoitotyön kehittäminen ja potilas-työ. Hyvässä työilmapiirissä vallitsee avoimuus ja suvaitsevaisuus, työntekijät ovat samanarvoisia ja yhteistyö on sujuvaa, kun heidän välillään vallitsee molemminpuolinen luottamus ja kunnioitus. Esimieheltä saatua tukea ja palautetta pidettiin tärkeänä. Positiivisena asiana haastateltavat kokivat sen, että esimies huomioi kaikki työntekijät ja antaa positiivista palautetta ja kiitosta onnistuneiden työtilanteiden yhteydessä. Tärkeäksi koettiin myös se, että esimiehen kanssa voi luottamuksellisesti keskustella sekä työ- että henkilökohtaisista asioista. Haastatteluista ilmeni, että työtehtävien lisääntyt-

tyä ja hoitotyön muututtua luonteeltaan kuormittavammaksi, koettiin työ siitä huolimatta tärkeäksi, merkitykselliseksi ja sitä kohtaan tunnettiin vahvaa kutsumusta. (Mäkelä & Turunen 2012, 36 – 40.)

Tuomi (2012) on tehnyt kvalitatiivisen tutkimuksen palkkatuella työllistettyjen ja työttömien ajatuksista ja kokemuksista hyvinvoinnista, työstä ja työttömyydestä, sekä yhteiskunnan tukitoimenpiteiden kattavuudesta. Puolistrukturoidulla haastattelututkimuksella selvitettiin myös kirkon ja hengellisyyden merkitystä työttömyyden aikana ja työttömän henkilön mahdollisena työllistäjänä. Tuomen tutkimustulokset osoittivat, että yksilölliset erot hyvinvoinnin ja työttömyyden kokemisessa ja selviytymisessä olivat merkittäviä. Tutkimuksessa mukaan työttömän oli vaikeaa saada yksilöllistä, oman osaamisensa ja kykynsä huomioon ottavaa kohtelua. Kirkon ja hengellisten organisaatioiden asema työttömien huomioimisessa koettiin merkittäväksi. Tulosten mukaan kirkon asema heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistäjänä oli merkittävä. Työttömien kirkon diakoniatyöltä saama taloudellinen ja hengellinen tuki koettiin apuna, joka kantoi yli vaikeiden ajanjaksojen. (Tuomi 2012, 5 – 34.)



## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Aihe opinnäytetyöhön tuli tammikuussa 2013 Sotainvalidien Veljesliitolta. Projektihenkilöstö oli neuvottelupäivillään pohtinut avustajien kokemuksia esimiesten antamasta ohjauksesta. Avustajatoimintaa oli kartoitettu aikaisemmin asiakkaan ja asiakkaan omaisen näkökulmasta, mutta avustajien kokemuksista kaivattiin lisää tietoa, jotta heitä pystyttäisiin ohjaamaan mahdollisimman hyvin avustajatyössä ja hakeutumisessa avoimille työmarkkinoille tai jatkokoulutukseen viimeistään työsuhteen päättyessä.

Opinnäytetyösuunnitelma valmistui toukokuussa 2013 ja ensimmäinen versio kyselylomakkeesta suunnilleen samaan aikaan. Avustajahankkeen valtakunnallinen ohjausryhmä käsitteli opinnäytetyöideaa kokouksessaan toukokuussa 2013. Tutkimussopimus Sotainvalidien Veljesliiton kanssa tehtiin joulukuussa 2013. Tutkimusluvut kaikista 16 aluehankkeesta saatiin tammikuussa 2014. Tutkimuksessa käytetty kyselylomake saavutti lopullisen muotonsa moniammatillisen yhteistyön avulla, koska koko avustajahenkilöstölle tehtävän kyselyn avulla haluttiin saada mahdollisimman monipuolinen kuva heidän ajatuksistaan ja tarpeistaan. Yhteistyöhön osallistuivat projektijohtaja, projektipäälliköt ja -sihteerit sekä liiton pääsihteeri ja lakimies.

Aluehankkeiden ohjaushenkilöstö vastasi kyselyn käytännön järjestelyistä. He arvioivat avustajien tietotekniset valmiudet ja tällä perusteella tarvittava määrä manuaalisesti täytettäviä kyselykaavakkeita palautuskuorineen postitettiin Sotainvalidien Veljesliiton avustajatoiminnan tukihankkeesta aluehankkeille. Projektihenkilöstö onnistui motivoimaan avustajia kyselylomakkeen täyttämässä: osa hankkeista käytti yhteistä kuukausipalaveriaikaa, osa projektipäälliköistä lupasi työaikahyvityksen kyselyyn kuluneesta omasta ajasta. Näissä hankkeissa vastausprosentti kohosi lähes 100 prosenttiin.

### 7.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin kaikki kyselyn toteutusajankohtana 20.1.–7.2.2014 avustajatoiminnassa työskennelleet avustajat jokaisesta 16 aluehankkeesta. Kyseisenä ajankohtana avustajatoiminnassa työskenteli 320 henkilöä, joista 292 sai

mahdollisuuden vastata kyselyyn. Kyselyn ulkopuolelle jäi 28 henkilöä. Syitä olivat esimerkiksi juuri alkanut työsuhde, luetun tekstin ymmärrykseen liittyvät vaikeudet, sairausloma tai muu poissaolo palaverista, jossa kyselylomake täytettiin. Yksi vastaus saapui tutkijalle vasta 25.2.2014. Se jätettiin pois yhteenvedosta, joka oli tehty kyselyn päätyttyä 14.2.2014. Saapuneita vastauksia kirjattiin näin ollen 260, joten vastausprosentiksi saatiin 81,25 %.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Sotainvalidien Veljesliiton käynnistämässä avustajatoimintahankkeessa työskentelevien avustajien kokemuksia omasta työstään ja työhyvinvoinnistaan. Tavoitteena oli myös kartoittaa, minkälaisen projektihenkilöstön tuen he kokevat työskentelyään tukevana ja tuoda esille keinoja, joilla projektihenkilöstö voi perehdyttää työntekijöitä työtehtäviin sekä tukea avustajan valmiuksia koulutukseen tai uuteen työhön hakeutumisessa palkkatukikauden aikana ja sen päättyessä.

## 7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä nähdään toisiaan täydentävinä lähestymistapoina. Niitä käytetään rinnakkain, sillä kvantitatiivisen tutkimuksen numerot ja kvalitatiivisen tutkimuksen merkitykset ovat vastavuoroisesti toisistaan riippuvaisia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 136 – 137).

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jolloin pyrkimyksenä on löytää tai paljastaa tosiasioita sen sijaan että todennettaisiin olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2013, 161 – 165.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisinä piirteinä tässä opinnäytetyössä voidaan pitää kokonaisvaltaisuutta, aineiston keräämistä avustajilta, koko avustajakunnan valikoitumista kyselyn kohderyhmäksi, tutkimuksen toteuttamista joustavasti ja siihen liittyvien suunnitelmien muuttamista olosuhteita vastaaviksi. Tarkoituksena oli myös osoittaa kiinnostusta säännönmukaisuuksien löytymiselle avustajien kokemusten perusteella ja toisaalta ymmärtää projektihenkilöstön toiminnan merkitystä avustajien tukemisessa.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa keskeinen piirre on kiinnostuneisuus erilaisia luokitteluita, syy- ja seuraussuhteita, vertailua ja numeerisiin tuloksiin perustuvaa ilmiön selittämistä kohtaan (Jyväskylän Yliopisto i.a.). Siihen sisältyy usein laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä, joita tässäkin opinnäytetyössä on Surveypal-ohjelman avulla käytetty.

Aineiston analyysillä tarkoitetaan aineistoon perehtymistä yhä uudelleen tekstiä pohtien, vertaillen, tulkiten ja luokitellen sekä peilaten sitä teorioihin tai aiempiin tutkimustuloksiin. Laadullista aineistoa voidaan teemoittaa, tyypitellä ja koodata, jolloin erilaiset aihepiirit saadaan esiin. (Eskola & Vastamäki 2007, 42–43.) Teemoittelun avulla tekstimassasta saadaan esiin tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset asiat. Tämän opinnäytetyön kyselyvastausten analysoinnissa käytettiin sekä sisällön määrällistä erittelyä että laadullista sisällönanalyysiä.

Teoriasidonnaisessa aineistonanalyysissä on teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät pohjautu suoraan teoriaan, vaan teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta niin, että aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia ehkä valikoidenkin. Aikaisemman tiedon vaikutus on analyysissä tunnistettavissa, mutta teoriaa ei testata vaan mahdollistetaan uusia ajattelutapoja, kun ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98 – 99.)

Opinnäytetyössä viitekehyksenä käytettiin työhyvinvointia kuvaavaa teoriaa työhyvinvoinnin viidestä portaasta. Avustajille tehdyn kyselyn avoimet vastaukset koottiin tekstinkäsittelyohjelmalla helposti käsiteltävään muotoon. Samalla vastaukset luokiteltiin työhyvinvoinnin tai syy ja seuraus suhteiden kannalta kuvaaviin teemoihin, jotka voitiin viedä Excel-taulukoinnin kautta graafisesti kuvattavaan muotoon. Tutkija sai mahdollisuuden tutustua aineistoon jo kyselyn aikana tallentaessaan tulleita vastauksia Surveypal-ohjelmaan. Manuaalisesti täytettyjä vastauskaavakkeita palautettiin tutkijalle 195 kappaletta, joten kokonaiskuva vastauksista alkoi hahmottua jo varhaisessa vaiheessa. Tämä helpotti saadun aineiston sisäistämistä ja teoriasidonnaiseen sisällönanalyysiin siirtymistä.

### 7.3 Kysely

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin vaihtoehtoisesti sähköisenä tai manuaalisena kyselynä (Liite 1), joka toimitettiin avustajina työskenteleville heidän tietotekniset valmiutensa huomioiden. Kysely valittiin tutkimuksen aineistokeruumenetelmäksi, koska sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto nopeasti ja vaivattomasti (Hirsjärvi ym. 2013, 195). Sotainvalidien Veljesliiton avustajatoiminnan käytössä ollut sähköinen Surveypal ohjelma mahdollisti kokonaistutkimuksen eli jokaisen avustajatoiminnan aluehankkeen ja koko avustajaryhmän osallistumisen tutkimukseen alueen maantieteellisesti hajanaisuudesta ja laajuudesta huolimatta.

Tärkein vastaamiseen vaikuttava asia on tutkimuksen aihe, mutta myös kyselylomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimuksen onnistumista (Hirsjärvi ym. 2013, 198). Kyselytutkimus työstettiin yhdessä tukihankkeen kanssa. Se toteutettiin Surveypalin avulla kysymysten laadinnasta aina vastausten graafiseen kuvaamiseen asti. Surveypal mahdollisti avoimiin vastauksiin, monivalintaan ja asteikkoihin perustuvien kysymysten selkeän muotoilun, yksiselitteisen vastaamisen sekä mahdollisti tutkijalle aineiston vaivattoman siirtämisen manuaalisesti täytetyiltä lomakkeilta sähköiseen versioon.

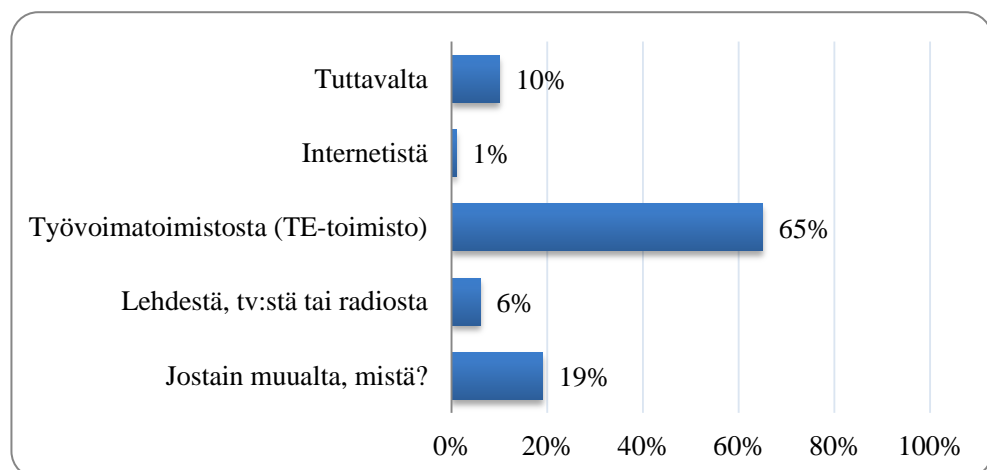
Kyselylomaketta testattiin 2.1.2014 Helsingin aluehankkeen kuukausipalaverissa, jossa hankkeen 12 avustajaa vastasi koekyselyn manuaaliversioon. Helsingin ja Uudenmaan aluehankkeiden projektihenkilöstö kommentoi ja esitti muutosehdotuksia kyselylomakkeeseen samassa yhteydessä. Koekyselyn jälkeen lomakkeessa ollut, perehdytystä koskeva avoin kysymys muotoiltiin monivalintakysymykseksi, koska avoimeen kysymykseen ei saatu riittävästi vastauksia. Samoin kysymystä työsuhteen kestosta tarkennettiin, koska haluttiin nähdä, missä vaiheessa työsuhdetta koulutus- ja työnhakuhalukkuus olivat parhaimmillaan.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään avustajille tehdyn kyselyn perusteella koottuja ja teemoiteltuja vastauksia, jotka liittyvät avustajien kokemuksiin työhyvinvoinnista, ohjaushenkilöstön antamasta tuesta ja perehdytyksestä.

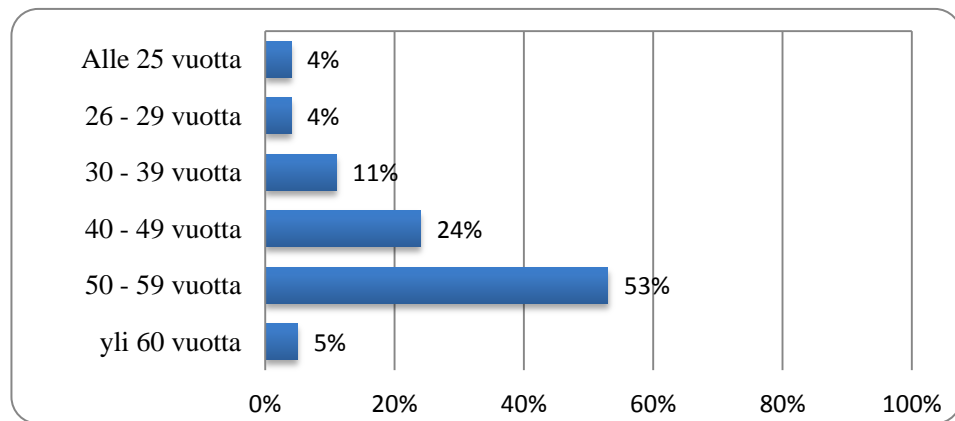
### 8.1 Kyselyyn osallistuneiden taustoja

Kyselyyn vastanneista 260 henkilöstä naisia oli 88 % ja miehiä 12 %. Tietoa avustajahankkeesta he olivat saaneet ylivoimaisesti eniten Työ- ja elinkeinotoimistoista (165 vastaajaa). Myös projektihenkilöstön aktiivisuus ja tiedottaminen korostuivat muina tietolähteinä. Vastaajista 28 oli saanut tiedon avustajatoiminnasta projektihenkilöstöltä joko puhelimitse tai esittelytilaisuudessa. Tuttavan tietolähteeseen ilmoitti 24 vastaajaa. Marraskuussa 2013 mtv3:n Studio 55-ohjelmassa hanke sai valtakunnallista näkyvyyttä tukihankkeen projektijohtajan esiintymisen myötä. Tämä ohjelma toi uusia yhteydenottoja aluehankkeisiin (Kilgast 2014). Internetin osuus ei näytä merkittävältä tavoitettaessa sopivia, palkkatukeen oikeutettuja työntekijöitä hankkeisiin.



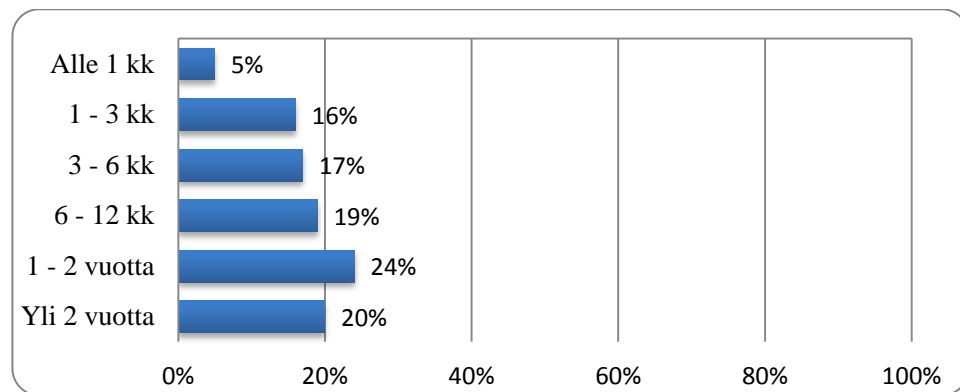
KAAVIO 1. Vastaaja oli kuullut mahdollisuudesta työskennellä avustajana

Vastaajien ikä määriteltiin kyselyn alussa taustakysymyksenä, johon vastasi 255 vastaajaa. Alle 25- ja 30-vuotiaat haluttiin hankkeen toivomuksesta erottaa joukosta nuorisotakuuta silmällä pitäen. Vanhemmilla ikäluokilla taas lähestyvä eläkeikä vaikutti selvästi halukkuuteen hakeutua koulutukseen ja työhön avoimille työmarkkinoille.



KAAVIO 2. Avustajahankkeessa työskentelevien ikäjakauma tammikuussa 2014

Pääsääntöisesti palkkatukea voidaan maksaa korkeintaan kaksi vuotta, vajaatyökykyisillä on tapauskohtaisesti mahdollisuus saada palkkatukea pidempään. Kaaviossa 3 kuvataan avustajien työsuhteen kestoa kyselyajankohtana. Työ- ja elinkeino-toimistojen myöntämä palkkatuki on useimmiten määräaikainen ja palkkatuettu työ avustajahankkeessa pitäisikin ajatella reittinä avoimille työmarkkinoille, ei lopullisena uravalintana (Kilgast 2014). Jokainen avustajista oli alun perin palkattu hankkeeseen palkkatuella. Heistä 51 % piti sitä edelleen ainoana mahdollisuutena työllistyä, 49 % ajatteli oman työllistymisen olevan mahdollista myös ilman palkkatukea.



KAAVIO 3. Vastaaja oli toiminut avustajana

## 8.2 Avustajien kiinnostus työnhakuun

Vastaajista vain vajaa neljännes (23 %) oli hakenut töitä avustajana ollessaan, 199 ei vastauksensa mukaan ollut hakenut muita töitä avustajana työskentelynsä aikana. Kysyttäessä syytä tähän ylivoimaisesti suurimmaksi muodostui työntekijöiden tyytyväisyys nykyiseen työtilanteeseen (71 vastaajaa).

Tämä työ on juuri sellaista jota olen halunnut tehdä, joten teen niin kauan kun saan tehdä.

Tämä on sitä työtä mihin halusin, enkä aktiivisesti hae muita töitä nyt. Tuntosarvet pidän kuitenkin pystyssä.

Ristiintaulukoidessa avustajatyösuhteen kestoa ja työhakua voitiin havaita, että aktiivisinta työnhaku oli 6 – 12 kuukautta työskennelleiden joukossa, heistä 31 % oli hakenut muuta työtä avustajana ollessaan. He myös näkivät työllistymisensä ilman palkkatu-

kea mahdolliseksi muita useammin. Parhaimmillaan aito työelämäkokemus kuntouttaa ja motivoi haasteita omaavaa henkilöä kohti avoimia työmarkkinoita tai jatkokoulutusta mahdollisimman nopeasti eli juuri työsuhteen ensimmäisen vuoden aikana. Kieltävästi vastanneista 24 ei kokenut työnhakua tarpeellisena tai ilmaisi haluttomuutensa hakea muuta työtä avustajatyön vielä jatkuessa.

Ei ole ollut tarvetta.

Mullahan on nyt työpaikka!

Olen paneutunut tähän työhön. Myöhemmin...

Avustajat voivat palkkatuetun työsuhteensa aikana suorittaa erilaisia koulutuksia, ja 11 % vastaajista kertoi juuri koulutuksen olevan syynä pitäytymisessä toistaiseksi pelkäämään avustaja työssä.

Pidän tästä työstä ja tässä on hyvät mahdollisuudet opiskella työn ohessa (oppisopimuksella).

Aloitin osatutkinnon opiskelun, jotta voisin hakea avustajan töitä myös tulevaisuudessa.

Opiskelen kotipalvelun ammattitutkintoa. Pyrin valmistumaan töitten ohessa.

Huono työmarkkinatilanne oli 21 vastaajan ilmoittama syy sille, ettei ole hakenut muita töitä. Monet olivat seuranneet työpaikkatarjontaa mm. internetissä ja Työ- ja elinkeino-toimistossa. Vastauksista tuli esille sekä paikkakuntakohtaiset että yleisesti ottaen huonot työllisyysnäkymät, jolloin moni on ilman työpaikkaa.

Paikkakunnallani on huonosti työtä tarjolla.

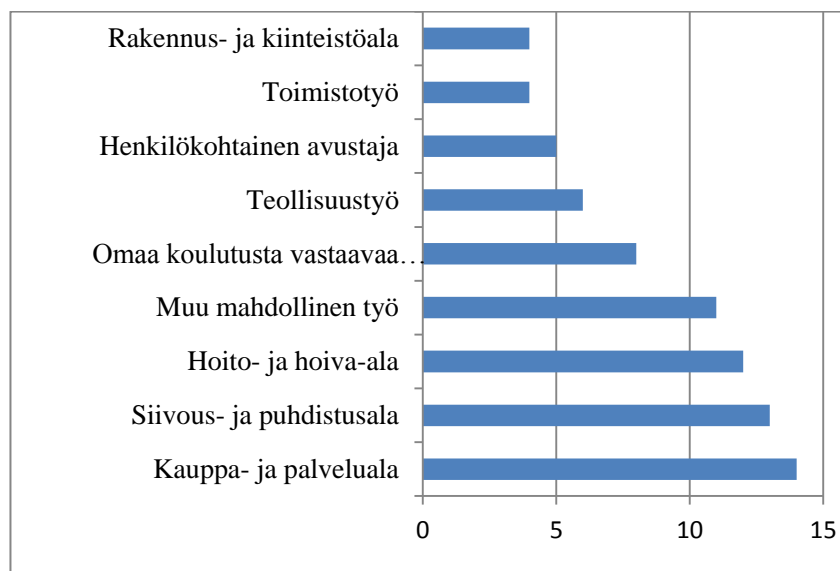
Olen kyllä seurannut työpaikkoja, mutta tarjolla ei ole ollut sopivaa työtä.

Töitä tällä hetkellä tarjolla tosi vähän.

Ikä oli 16 vastaajaan nimeämä syy jättää muu työ hakematta. Ryhmän sisällä he jakautuivat ikärasismista kärsiviin (7), eläkeikää odotteleviin (5) ja neutraaleihin toteajiin (4). Fyysinen tai psyykinen vajaakuntoisuus oli seitsemällä vastaajalla este työnhakuun ja koulutuksen puute viidellä vastaajalla. Alle kymmenen vastaajaa ilmoitti syyksi kiireen, muut suunnitelmat tai ei vain osannut kertoa syytä.



Avustajatyösuhteen aikana muita töitä ilmoitti hakeneensa 59 henkilöä. Suosituimpia työaloja olivat kauppa- ja palveluala (14), siivous- ja puhdistusala (13), hoito- ja hoiva-ala (12) tai mikä tahansa muu sopiva työ (11). Omaa koulutusta vastaavaa työtä oli hakenut kahdeksan vastaajaa. Avustajina työskentelee mm. kampaajia, rakennusmiehiä, keittäjiä, maatalon emäntiä, toimistotyöntekijöitä ja kotiäitejä (Studio 55).



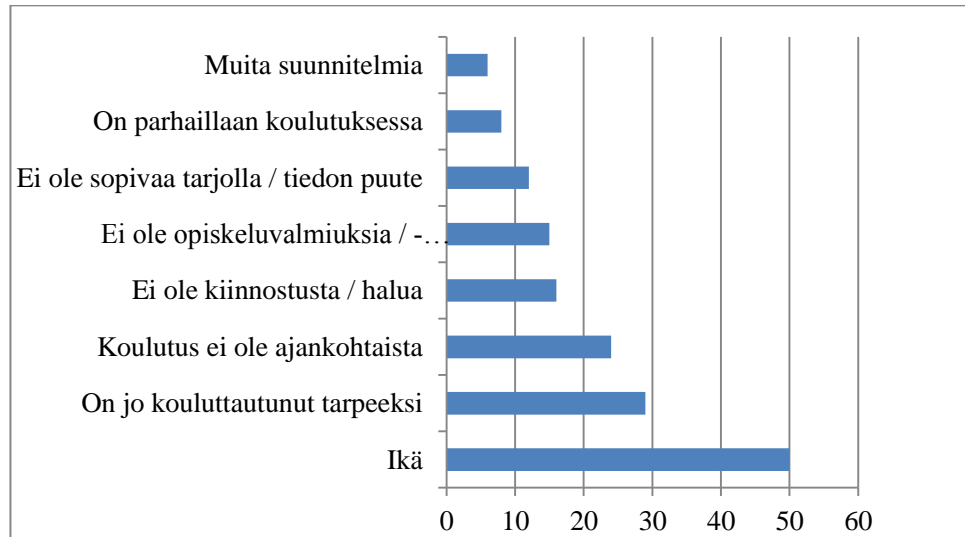
KAAVIO 4. Työalat, joilta avustajat olivat töitä hakeneet

### 8.3 Avustajien kiinnostus kouluttautumiseen

Kysymykseen, jolla selvitettiin kiinnostusta kouluttautumiseen, saatiin 258 vastausta. Koulutuksesta kiinnostuneita oli 94 vastaajaa (36 % vastanneista). Kiinnostuneimpia vastaajat olivat kotityöpalvelukoulutuksesta (29 vastaajaa) ja lähihoitajan osatutkinnosta (22 vastaajaa). Hoiva-avustajakoulutus oli mielessä 12 hakijalla ja henkilökohtaisen avustajan koulutus oli ajatuksissa kahdeksalla vastaajalla. Muita mahdollisia kouluttamismahdollisuuksia olivat sosiaaliala (7), väline- ja laitoshuoltaja (4) ja koulunkäyntiavustaja (1). Vastaajista 11 ilmaisi kiinnostuksensa kouluttautumiseen, mutta itselle sopiva ala oli vielä epävarma.

Ristiintaulukoinnilla havaittiin, että koulutushalukkuus laski voimakkaasti, kun työsuhte oli kestänyt yli 2 vuotta. Reilusti yli puolet eli 164 vastaajaa (64 %) ilmoitti, ettei ollut ajatellut koulutukseen hakeutumista avustajana ollessaan. Ylivoimaisesti ilmoitettu

syy tähän oli ikä (50 vastaajaa) ja se, että koki jo kouluttautuneensa tarpeeksi (29 vastaajaa) tai koulutus ei ollut ajankohtaan sopiva (24 vastaajaa). Ohjaushenkilöstön mahdollisuus vaikuttamiseen sparraajana nousee esille, kun 16 vastaajaa kertoo motivaatio-ongelmistaan ja 12 vastaajaa kertoo syyksi sopivan koulutuksen tai tiedon puuttumisen.



KAAVIO 5. Avustajien ilmoittamia esteitä koulutukseen hakeutumiselle

### 8.3.1 Avustajien näkemys tulevaisuuden työstä

Kysymykseen, jossa tiedusteltiin avustajan ajatusta omasta työtilanteestaan viiden vuoden kuluttua, avustajat suhtautuivat avoimin mielin ja monet heistä pitivät useita ehdotettuja vaihtoehtoja varteenotettavina. Vain 38 vastaajaa 253:sta arveli olevansa viiden vuoden kuluttua työttömänä ja 56 vastaajaa oletti olevansa eläkkeellä, mikä selittyy yli 50-vuotiaiden suurella osuudella (58 % vastaajista). Todennäköisimpänä tulevaisuuden työnä vastaajat pitivät kotityöpalvelualaa (83 vastaajaa), henkilökohtaisena avustajana (60 vastaajaa) tai hoiva-avustajana (58 vastaajaa) työllistymistä.

Kun avustajilta kysyttiin heidän jatkosuunnitelmistaan avustajatyösuhteen jälkeen, 253 vastaajasta 174 (69 %) ilmoitti suunnitelmien olevan vielä epäselvät. Tämän he kertoivat johtuvan siitä, että eivät vielä tiedä tulevaisuudestaan (36 vastaajaa), pitivät työmarkkinoita epävarmoina (34 vastaajaa) tai pitivät omaa ikäänsä epävarmuutta lisäävänä tekijänä (24 vastaajaa). Myös näissä vastauksissa tuli ilmi avustajien tyytyväisyys nykyiseen työtilanteeseen, jonka he toivoivat jatkuvan (20 vastaajaa). Terveysrajoitteet ja koulutuksen puute epäilyttivät molemmat 16:sta vastaajaa. Oman perheen elämäntilanne aiheutti epävarmuutta 12 avustajan suunnitelmissa.

Vajaalla kolmanneksella vastaajista (31 %) tulevaisuuden suunnitelmat olivat selvät. He nimesivät syiksi kasvaneen itseluottamuksen ja sen myötä lisääntyneen varmuuden omasta tulevaisuudestaan (23 vastaajaa). Vastaajista 14:sta oli jo uusi työ tiedossa ja 13:sta oli suunnitteilla opiskelu. Varmoja eläkkeelle jäämisestään oli ikänsä puolesta 11 avustajaa, seitsemän uskoi saavansa jatkoaikaa avustajatyösuhteessa.

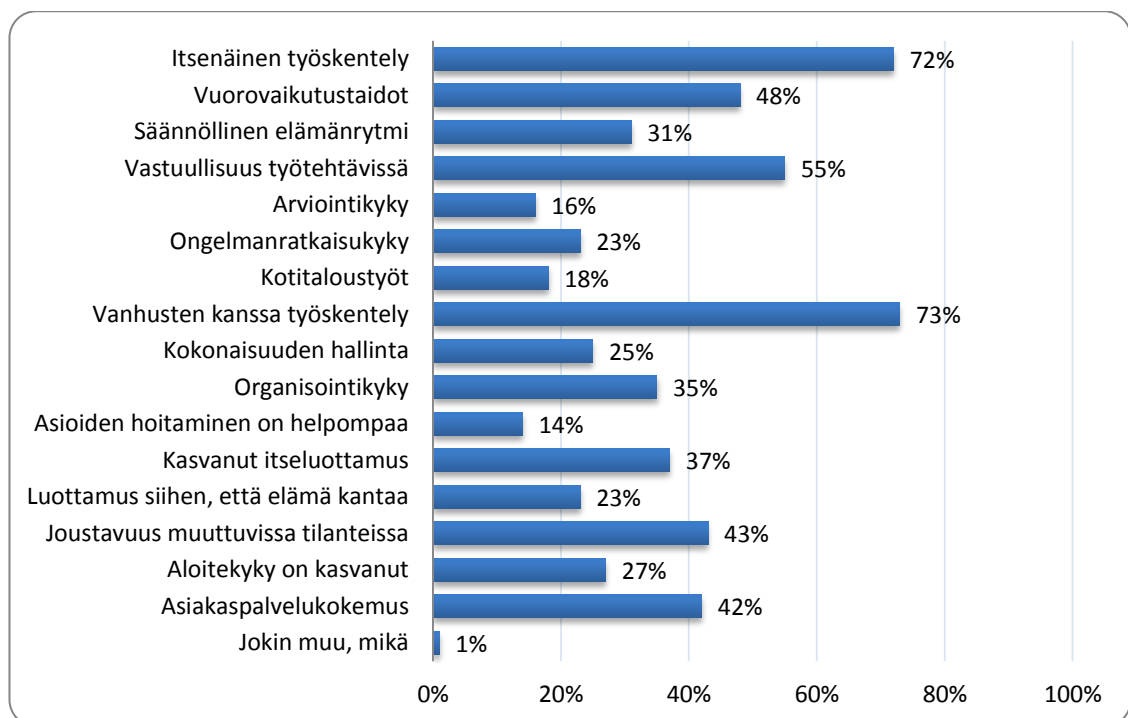
### 8.3.2 Avustajien työssä saavuttamat taidot ja kokemukset

Avustajatoiminnassa työntekijän oppimista pyritään tukemaan sekä koulutuksella että arkipäivän työssä oppimalla. Kyselyssä avustajilta tiedusteltiin, minkälaisia avustajatoiminnassa oppimiaan taitoja tai saamiaan kokemuksia he voivat hyödyntää jatkokoulutuksessa tai jatkotyöllistymisessä. Tähän kysymykseen vastasi 252 vastaajaa. Heistä 73 % piti vanhusten kanssa työskentelyä hyödyllisenä kokemuksena. Kyselyn lopussa avoimissa vastauksissa avustajat painottivat vanhusten olevan pääsääntöisesti ihania

asiakkaita, joilta he olivat oppineet paljon elämästä ja positiivisesta elämänsenteestä. Kysymykseen 17. Mitä muuta haluaisit sanoa? annetut vastaukset opinnäytetyön lopussa liitteenä (Liite 2).

Avustajat kokivat oppineensa myös itsenäistä työskentelyä (182 vastaajaa), vastuullisuutta työtehtävissä (139 vastaajaa) ja joustavuutta muuttuvissa tilanteissa (109 vastaajaa). Kaikki nämä taidot tulevat esille asiakaspalvelussa, jota avustajat asiakkaiden kohteissa työskennellessään tekevät. Avustajat kokivat hyötynensä myös omassa elämäntilanteissaan tarvittavista taidoista, kuten esimerkiksi säännöllisen elämänrytmin saavuttamisesta ja aloitekyvyn lisääntymisestä.

Seuraavasta kaaviosta on luettavissa kaikki avustajien hyödyllisinä pitämät taidot ja kokemukset. Valittavien vaihtoehtojen määrää ei rajattu, joten kaaviossa olevat prosenttiluvut kuvaavat sitä, kuinka monta avustajaa kysymykseen vastanneista (252) piti ehdotettua taitoa tai saatua kokemusta hyödyllisenä jatkokoulutusta tai jatkotyöllistymistä silmällä pitäen.



KAAVIO 6. Avustajatoiminnassa opittuja taitoja ja kokemuksia

#### 8.4 Ohjaushenkilöstön rooli avustajan tukijana ja perehdyttäjänä

Esimiesten rooli avustajina työskentelevien tukemisessa on merkittävä monella osa-alueella. Kyselyllä haluttiin kartoittaa, millaiset ohjaushenkilöstön ominaisuudet koettiin työskentelyä edistävinä ja toisaalta haittaavina tekijöinä.

Avustajat odottivat esimiehiltään kaikkia esitettyjä ominaisuuksia, mutta eniten ääniä saivat kannustava suhtautuminen ja luottamus siihen, että avustaja selviytyy työstään (molemmat 115 ääntä). Esimiehen luottamus alaisensa rehellisyyteen oli tärkeä asia 95 vastaajalle. Työntekijöiden ja asiakkaiden arvokas kohtaaminen teki 85 avustajan työstä helpompaa. Samoin ohjaushenkilöstön antama positiivisen palaute ja oikeudenmukainen kohtelu, joista molemmat vaihtoehdot saivat 80 ääntä. Kaikki ohjaushenkilöstön ominaisuudet, jotka avustajat arvioivat työskentelyään tukeviksi löytyvät graafisena esityksenä (KAAVIO 7) opinnäytetyön lopusta (Liite 3).

Avustajien oli vaikeaa nimetä ohjaushenkilöstön ominaisuuksia, jotka haittaisivat työtä. Monet ilmoittivat, ettei heillä ole moittimista tai nimetyt ominaisuudet eivät koske nykyisiä esimiehiä. Kysymykseen vastanneista (160:stä) 56 ilmoitti, että työtä eniten hankaloittivat ohjaushenkilöstöltä tulevat, nopeasti muuttuvat ohjeistukset, joita on vaikea ennakoida (esim. eri projektihenkilöiden keskenään ristiriitaiset ohjeet). Esimiehen antama, vähäinen palaute haittasi 54 vastaajaa. Riittämätön perehdyttäminen, esimerkiksi siirtyminen liian nopeasti itsenäiseen työhön puolestaan hankaloitti 51 vastaajan työskentelyä. Työntekijöiden eriarvoinen ja vähättelevä kohtelu koettiin työskentelyä haittaavana tekijänä 46 vastaajaan mielestä. Kaikki ohjaushenkilöstön ominaisuudet, jotka avustajat arvioivat työskentelyään haittaaviksi löytyvät graafisena esityksenä (KAAVIO 8) opinnäytetyön lopusta (Liite 4).

## 8.5 Avustajien esittämiä muutostoiveita

Avoimeen kysymykseen, jossa avustajat saivat esittää muutostoiveitaan työn sisältöön, työjärjestelyihin, työyhteisöön tai esimieheen liittyvissä asioissa, annettiin 156 vastausta. Näistä lähes kolmannes (49 vastaajaa) oli tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen. Osa vastaajista kommentoi tässä vastauksessaan myös edellistä, ohjaushenkilöstöön liittyviä työskentelyä haittaavia tekijöitä käsittelevää kysymystä.

Ei ole haittaavia tekijöitä enkä tarvitse muutoksia, homma toiminut hyvin joka asian suhteen.

Em. kysymyksen vastaukset eivät koske tämänhetkisen esimiehen käyttäytymistä!

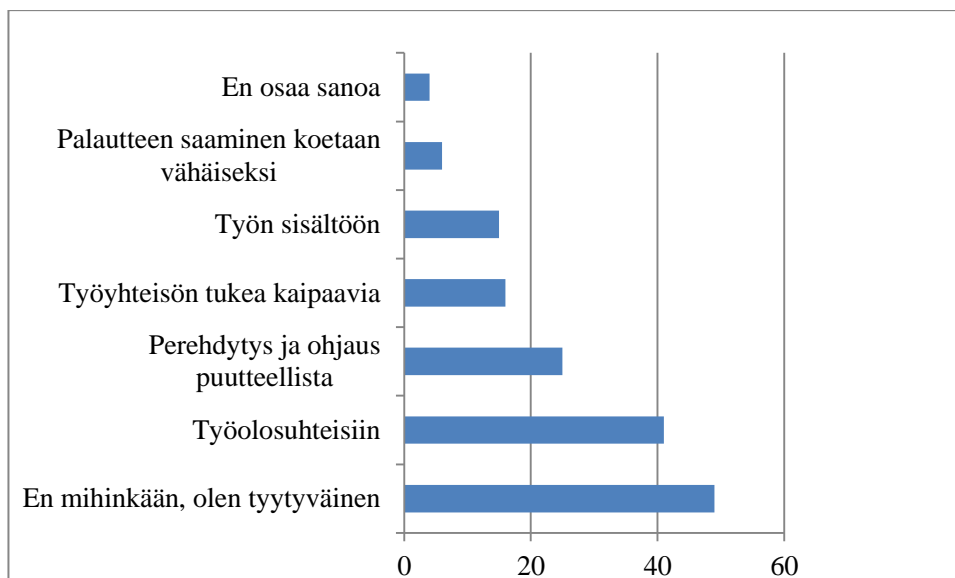
Koen, että kaikki on toiminut hyvin. Asioita voi kuitenkin aina kehittää ja miettiä niitä yhdessä.

Seuraavassa kaaviossa (9) on esitettyinä muutostarpeita. Työolosuhteissa esille nostettiin liiallinen työmäärä ja pitkät välimatkat, jotka aiheuttavat ylitöitä ja vaikeuttavat päivän ruokatauon pitämistä. Myös sijaisten, työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutetun puutteet nimettiin epäkohtina. Palkkaus sekä arvostuksen ja omaan työhön liittyvien vaikutusmahdollisuuksien puute koettiin työolosuhteisiin liittyväksi muutostarpeeksi.

Luottakaa avustajaan ja hänen kykyynsä arvioida, mitä asiakas kulloinkin eniten tarvitsee. Jos pyritään tasaisiin 30 tunnin viikkoihin, olisi kaksi asiakasta per päivä sopiva, 2-3 tuntia kerrallaan.

Liian nopeasti sopeuduttava. Esim. työn muuttuminen, paikkakunnat muuttuu nopeasti. Ei voi tietää missä työskentelet viikon päästä...

Jos mahdollista saman päivän asiakkaat lähempänä toisiaan, että ei menisi suhteettoman paljon työajasta siirtymisiin asiakkaalta toiselle.



KAAVIO 9. Työn sisältöön, työjärjestelyihin, työyhteisöön tai esimieheen liittyviin asioihin toivottuja muutoksia

Vastaajista 25:n mielestä perehdytys-, ohjaus- ja tiedotusasiat voitaisiin hoitaa nykyistä paremmin. He antoivat vastauksissaan myös muutosehdotuksia:

Esimies voisi enemmän tutustua niihin koteihin, missä avustaja työskentelee. Olisi helpompi kertoa miten missäkin toimitaan jos tulee kysyttävää. Esimies saisi selkeän kuvan avustajan työstä kussakin kohteessa.

Enemmän yhteistyötä ja tietoa muiden palvelutuottajien tekemistä töistä esim. kaupungin kotisairaanhoidon ja -palvelu, yksityisen kotipalveluyrittäjän siivoustyö jne.

Toivoisin asiakaskansiot ja "viestivihot" koteihin.

Työhyvinvoinnin kannalta yhteisöllisyyden kokeminen on merkittävä asia. Vastaajista 16 esitti toiveen työyhteisön yhteisistä tapahtumista, parityöskentelyn lisäämisestä tai esimiehen suuremmasta tuesta yksinäisessä työssä. Parityöskentely ja avustajan työtehtäviin opastaminen nostettiin esille myös hyvää perehdyttämistä koskevassa kysymyksessä. Rauramon mukaan työ on useille henkisesti ja sosiaalisesti kuormittavaa suorittamista, jossa korostuvat ihmissuhdetaidot, stressinsietokyky ja osaamisvaatimukset. Työn positiivisina vaikutuksina voidaan nähdä elämänrytmin tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, syntyvät sosiaaliset suhteet ja itsensä toteuttaminen. (Rauramo 2012, 64.)

Esimiesten toimisto liian kaukana. Työyhteisöä näkee ja heistä kuulee liian harvoin.

Avustajan työ on aika yksinäistä siihen olisi hyvä miettiä joku ratkaisu palvelit tietyin väliajoin tms.

Oikeudenmukaisuus ja toisen sanaan luottaminen, Pois epäilevä ja mitätöivä käytös. Saada työntekijälle luottamus asioissa tunne, että voi olla varma etteivät omat asiat leviää. Pois epäily, ettei työntekijä hoida sovittuja tehtäviä.

Avustajat toivat vastauksissaan esille, että työ oli sisällöltään liiaksi siivoamista, ja he näkivät mahdollisuutensa tukea vanhuksia muissakin toimissa, myös kokonaisvaltainen sosiaalinen tuki nähtiin tärkeänä. Myös Kauton (2012) haastattelututkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat arvostivat paitsi kotitöissä avustamista ja yksinolon vähenemistä, myös avustajalta saamaansa ystävyyttä.

Avustajan työtehtäviä voisi vielä selkeämmin avata asiakkaille, omaisille ja palvelukotien/kotihoidon työntekijöille ja korostaa muitakin tehtäviä kuin siivousta, sillä usein vanhukset tarvitsevat auttavien käsien lisäksi lämmintä sydäntä ja aidosti läsnä olevaa ystävää.

Työn sisältöön, jotta olisi muutakin kuin pelkkää siivoamista, koska muutakin avustajan työnkuvaan kuuluu.

Vanhusten parissa työskentelevän täytyy tehdä työtä sydämellään! Vanhukset toivovat että avustajalla olisi aikaa heille, he pitävät siitä että heidän voinnistaan ollaan aidosti kiinnostuneita, kertovat mielellään elämästään ja perheestään. Monille ulkoiluttaminen on yksi tärkeimpiä asioita, kun muilla hoitajilla ei ole siihen aikaa.

## 8.6 Avustajien kokemukset omasta työhyvinvoinnistaan

Avustajien kokemuksia omasta työhyvinvoinnistaan kartoitettiin väittämällä, joihin avustajat saivat vastata asteikolla 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä) sen mukaan kuinka oikeaksi he väittämän kokivat. Kysymykset saivat työhyvinvointia kuvaavat merkitykset analyysivaiheessa ja vastaukset jakautuivat näin ollen Rauramoan mukailleen työhyvinvoinnin viidelle portaalle.



### 8.6.1 Ensimmäinen porras – terveys

Tarvehierarkian alimmalla tasolla terveyteen liittyviä tarpeita kuvasi tässä kysymyksessä muun muassa oman vapaa-ajan aktiivisuuden ja työhön liittyvän jaksamisen arviointi. Kohtuullisella ja säännöllisellä liikunnalla on myönteisiä vaikutuksia työkykyyn, uneen ja vapaa-aikaan. Tekijänsä mittainen työ mahdollistaa virikkeellisen vapaa-ajan ja auttaa työntekijää irrottautumaan työasioista ja asiakkaista. Unettomuus ja päiväaikainen väsymys vaikuttavat työ- ja toimintakykyyn vireystilan heikkenemisen takia siksi riittävä yöuni on työhyvinvoinnin kannalta tärkeä asia.

Näissä asioissa avustajat kaipaavat hieman tukea, sillä vapaa-ajan aktiivisuus saavutti mielipidettä kuvaavalla asteikolla juuri ja juuri neutraalin tason kolme. Helposti nukahdaminen ja herääminen aamulla virkeänä saivat molemmat arvot 3,6. Työ koettiin monissa avoimissa vastauksissa sekä henkisesti että fyysisesti raskaaksi. Monilla avustajina työskentelevillä on myös työkykyä rajoittavia terveystekijöitä. Liukumalla (1 – 5) väite ”Jaksan työskennellä koko päivän rasittumatta liikaa” saavutti kuitenkin arvon 3,6. Hieman vähemmän avustajat kokivat ajattelevansa asiakkaita ja työasioita vapaa-ajallaan (arvo 3,3), vaikka avoimissa vastauksissa avustajat mainitsivat asiakkaiden olevan hyvin riippuvaisia avustajan työpanoksesta ja seurasta.

### 8.6.2 Toinen porras – turvallisuus

Turvalliset työtavat ja turvallinen työympäristö, riittävä toimeentulo, työsuhteen vakaus sekä tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen työyhteisö varmistavat työntekijän turvallisuuden tunnetta. Turvallisuuden tarpeen täyttymistä kuvasivat työaikojen noudattamista, avustajatyön iloa ja voimaa elämään antava väittämä sekä viimeinen väittämä, joka koski työskentelyyn taipumista työ- ja elinkeinotoimiston vaatimuksesta.

Avustajat kokivat, että työaikoja oli helppo noudattaa, vaikka toisaalla muutostarpeita kertoessaan jotkut heitä ilmaisivat pitkien välimatkojen ja suuren työmäärän vaikeuttavan päivän taukojen pitämistä. Riittävä toimeentulo ja tieto työsuhteen kestosta tukevat työntekijän kokemaa turvallisuuden tunnetta. Työ- ja elinkeinotoimiston vaatimuksesta avustajahankkeessa työskenteli vain 5 (6 %) avustajaa. Manuaalisessa kyselykaavak-

keessa tämä osion viimeinen kysymys oli siirtynyt seuraavalle sivulle ja siksi se jäi monelta vastaajalta huomiotta. Väittämään vastasi vain 229 avustajaa, joten tulosta ei voida pitää täysin kattavana. Avoimissa vastauksissa tukipäätöksiin liittyvä epävarmuus koettiin työhön liittyvänä stressaavana epävarmuustekijänä, johon toivottiin muutosta. Rauramon mukaan työsuhteeseen liittyvä turvattomuus onkin monelle merkittävä hyvinvoinnin haittatekijä. Jatkuva huoli työllistymisestä, toimeentulosta tai muut taloudelliset ongelmat ovat monen työelämässä olevan arkipäivää. (Rauramo 2012, 99.)

Liian nopeasti sopeuduttava. Esim. työn muuttuminen, paikkakunnat muuttuu nopeasti. Ei voi tietää missä työskentelet viikon päästä...

Työsuhteen jatkuminen tai loppuminen kerrottaisiin vähän aikaisemmin kuin muutama päivä ennen voimassa olevan työsopimuksen päättymistä.



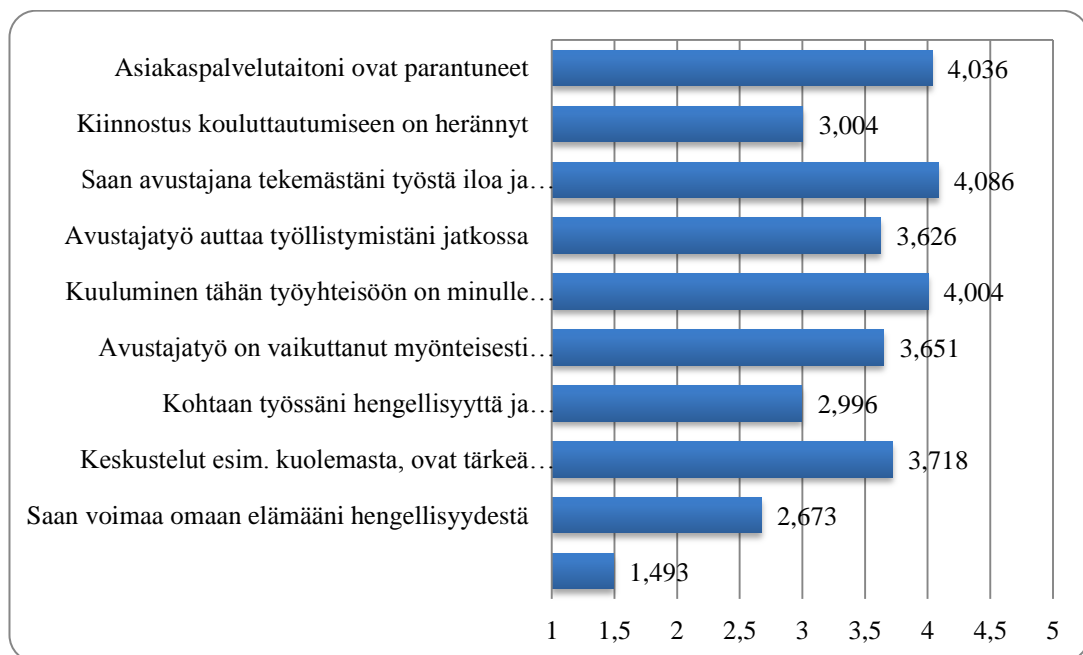
KAAVIO 10. Kokemuksia avustajatyöstä asteikolla 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)

### 8.6.3 Kolmas porras – yhteisöllisyys

Yhteisöllisyyteen kyselyssä liittyivät työyhteisön merkitystä ja molemminpuolisen palautteen antamisen mahdollisuutta kuvaavat väittämät. Yhteistyökykyinen, avoin ja luottamuksellinen työyhteisö saavuttaa työllään yhteisiä tavoitteita. Avoimessa työyh-

teisössä omien ajatusten ja mielipiteiden jakaminen, johdonmukainen puhe negatiivisista ja positiivisista asioista sekä lupauksen ja tekojen yhteneväisyyden ja ihmisten erilaisuuden arvostaminen ovat hyvän työyhteisön kannalta tavoiteltavia asioita. Luottamus vahvistaa turvallisuuden tunnetta. Luottamus tai sen puute heijastuu asiakastyöhön ja työn laatuun. Luottamuksen rakentaminen on koko työyhteisön yhteinen asia, jossa esimiehellä on merkittävä rooli. (Rauramo 2012, 105 – 106.)

Avustajat kokivat asiakkaalta ja projektihenkilöstöltä tulevan palautteen vastaanottamisen hieman palautteen antamista helpompana. Suurimmalle osalle avustajista työyhteisöön kuuluminen oli tärkeä asia. Tämä asia tuli esille myös kysymyksessä, jossa tiedusteltiin työhön liittyviä muutostarpeita. Siinä avustajat esittivät toiveita työyhteisön yhteisistä kokoontumisista ja parityöskentelystä esimerkiksi raskaissa työtehtävissä. He toivoivat myös enemmän esimiehen osoittamaa kiinnostusta avustajien tekemää arjen työtä kohtaan.



KAAVIO 11. Kokemuksia avustajatyöstä asteikolla 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)

#### 8.6.4 Neljäs porras – arvostus

Terveellä ihmisellä on halu itsearvostukseen ja itsekunnioitukseen sekä toisen ihmisen osoittamaan arvostukseen. Vain arvostusta kokevan henkilön itsetunto vahvistuu. Arvostusta vaille jäävä taantuu, kokee avuttomuutta, heikkoutta ja alemmuutta. (Rauramo 2012, 123). Avustajien kokemaa arvostuksen tasoa kuvasi väittämä, jolla kartoitettiin työntekijän kokemusta omasta arvokkuudesta ja tärkeydestä. Tähän väittämään vastasi 253 vastaajaa ja heistä 193 (76 %) kuvasi kokemustaan arvolla 4 – 5.

Kyselyn avoimissa vastauksissa avustajat mainitsivat usein asiakkailta saadun kiitollisen palautteen palkitsevaksi työn sisällöksi ja syyksi, miksi olivat työssä viihtyneet. Positiivinen palaute tehdystä työstä auttaa ihmistä saavuttamaan arvostuksen tunnetta, tämä puolestaan lisää työhyvinvointia. Ohjaushenkilöstöltä toivottiin avoimissa vastauksissa niin negatiivisen kuin positiivisenkin palautteen antamista ja asiakkailta tulleen palautteen välittämistä työntekijöille. Vain palautetta saamalla ihminen voi kehittyä. Itseään arvokkaaksi ja tärkeäksi ei puolestaan kokenut 6 vastaajaa (2 %), heidän kohdallaan myönteisen ja ohjaavan palautteen antamisen tärkeyttä ei voi liiaksi korostaa.

Toinen arvostusta mittaava väittämä oli työn vaikutus ihmissuhteisiin. Tähän väittämään vastasi 255 henkilöä, heistä 55 % koki avustajatyön vaikuttaneen myönteisesti ihmissuhteisiin perheessä ja ystäväpiirissä. Lisäksi 35 % vastaajista antoi väittämälle arvon 3, jonka he saattoivat ajatella neutraaliksi vaihtoehdoksi. Poijulan ja Ahosen työttömyyttä käsittelevässä kirjassa Irtisanotut kuvaillaan työttömyyden vaikutuksia ihmissuhteisiin. Kirjan mukaan työttömyys aiheuttaa sosiaalisen aseman ja elämänlaadun laskua, ajankäytön ja rahatalouden ongelmia, sosiaalisten suhteiden vähenemistä sekä henkisen hyvinvoinnin ja terveyden heikkenemistä. Kaikki tämä vaatii myös perheeltä ja ystäväpiiriltä henkisiä voimavaroja ja ponnisteluja. (Pojula & Ahonen 2007, 42 – 43.)

#### 8.6.5 Viides porras – osaaminen

Rauramon mukaan työ on ihmiselle väylä, mahdollisuus itseilmaisuun ja omien kykyjen hyödyntämiseen sekä uuden oppimiseen. Ihminen haluaa haastaa ympäristöään, kehit-

tää älykkyyttään ja tuottaa uutta tietoa. (Rauramo 2012, 146.) Osaamiseen liittyviä kokemuksia haluttiin selventää väittämällä työntöön mielekkyydestä, asiakaspalvelutaitojen kehittymisestä, kouluttautumiskiinnostuksen heräämisestä ja saamansa työkokemuksen hyödystä jatkotyöllistymisen suhteen. Avustajien kokemuksia perehdytyksestä korotettiin sekä yleisellä perehdytyksellä koskevalla monivalintakysymyksellä että avoimella kysymyksellä itselle sopivasta perehdytyksestä.

Kasvanut kiinnostus kouluttautumiseen sai väittämänä avustajilta neutraalin arvon 3. Koulutuksesta kiinnostuneita oli 253 vastaajasta 35 %, 14 % oli täysin eri mieltä. Avustajatyöskentelystä saatu työkokemus nähtiin hyödylliseksi jatkotyöllistymisen kannalta ja se sai liukuvalla asteikolla (1 – 5) arvon 3,6. Väittämään vastasi 254 avustajaa, heistä 54 % oli samaa mieltä ja vain 3 % vastanneista oli täysin eri mieltä. Työnteko koettiin mielekkääksi ja asiakaspalvelutaitojen koettiin parantuneen avustajatyösuhteen aikana, nämä molemmat saivat liukumalla yli arvon neljä.

Turvallisuuden saavuttamisessa oleellista on vastuiden määrittäminen ja osaamisen varmistaminen, uusien yhteistyömuotojen luominen sekä työntekijöiden perehdyttäminen tunnistamaan työssään mahdollisia vaaroja ja riskejä, jotka voivat aiheuttaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle haittaa. Monivalintakysymyksessä avustajat nimesivät parhaiksi perehdyttämiseksi työtehtäviin annetut selkeät ohjeet (200 vastaajaa 254:stä) ja avustajan työtehtäviin opastamisen (151 vastaajaa). Avustajat kaipaivat myös rohkaisua oman maalaisjärjen käyttämiseen (142 vastaajaa) sekä mahdollisuutta kysyä tarpeen tullen neuvoa (137 avustajaa). Avustajien mielipide hyvästä perehdytyksestä graafisessa muodossa (KAAVIO 12) opinnäytetyön lopussa (Liite 5).

Toisessa perehdyttämistä koskevassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten avustaja haluaisi itseään perehdyttävän. Tähän kysymykseen vastasi 184 vastaajaa, joista 60 toivoi käytännön esimerkin saamista kokeneemmalta työntekijältä siis ohjaavaa parityöskentelyä. Toivottu parityöskentelyaika vaihteli viikosta kuukauteen uuden avustajan yksilöllisistä ominaisuuksista riippuen. Avustajat ottivat tässä huomioon myös asiakaskunnan tarpeen sopeutua uuteen avustajaan. Saamastaan hyvästä perehdytyksestä antoi positiivista palautetta 16 avustajaa. Heidän vastauksistaan tuli esille perehdytykseen annettu riittävä aika (yksilöllisesti 1–4 viikkoa), parityöskentely, positiivinen esimerkki ja jatkuva oppiminen työn ohessa.

Haluaisin että perehdyttäjäksi olisi joku kauemmin työssä ollut joka tietäisi enemmän näistä työtehtävistä ja kuinka avustettavan kotona toimitaan. Perehdyttäminen ei kestäisi kahta päivää vaan viikon koska kahdessa päivässä ei saa mitään käsitystä kyseisestä avustajatyöstä. Perehdyttäjäksi voisi näyttää esimerkiksi kuinka hän tekisi avustettavan kotona ja itse voisi sitten ottaa oppia häneltä.

Perehdyttämiseen voisi kuulua myös joku videon katselu avustajan työstä ja erikoistilanteista.

Sain kulkea kuukauden toisen avustajan mukana ennen kuin hän lopetti, opin hyvin paikat ja ihmiset tämä oli hyvä juttu!!

Selkeitä ohjeita työtehtävistä odotti 29 vastaajaa. Avustajat olivat tyytyväisiä, jos heillä oli mahdollisuus kysyä neuvoa tarpeen tullen esimerkiksi yllättävissä tilanteissa (15 vastaajaa). Kannustavasta palautteesta ja rohkaisusta oman maalaisjärjen käyttämiseen hyötyi 14 vastaajaa.

Tekemällä oppii parhaiten ja oman järjen käyttö on sallittu!

Todellinen perehdytys tapahtuu asiakkaan kotona ja tekemällä työtä.

Minut on paras perehdyttää laittamalla suoraa työhön, niin että voi heti kysyä neuvoa kun siltä tuntuu.

Vastaajista seitsemän nosti esille tarpeen saada perehdytystä työtehtävien rajaamisessa. Avustajien esittämissä muutostoivomuksissa tuli aikaisemmin esille työn painottuminen liiaksi siivoukseen. Avustajien on ehkä vaikeaa määritellä omia rajojaan ja kieltäytyä tekemästä asiakkaan pyytämiä raskaita tehtäviä. Voidaan olettaa, että siksi työtehtäviin toivotaan ohjaushenkilöstön avulla selkeää rajausta jo perehdytysvaiheessa.

Perehdytyksestä tehty monivalintakysymys ja avoin kysymys itselle sopivasta perehdytyksestä tukivat toisiaan. Työtehtävät ovat tavanomaisia maalaisjärjellä suoritettavia kotitaloustöitä, joihin useimmat avustajat ovat tottuneet. Asiakkaan kotona tehtävään työhön he kuitenkin toivoivat selkeitä ohjeita, kokeneemman työntekijän ohjausta ja esimerkkiä sekä mahdollisuutta kysyä neuvoa eteen tulevissa pulmatilanteissa.

## 8.7 Hengellisyys avustajien kokemuksena

Hengellisyyden ja uskontoon liittyvien asioiden kohtaamisessa vastaajat jakautuivat tasaisesti: 31 % vastaajista ei mielestään kohdannut hengellisyyteen ja uskontoon liittyviä kysymyksiä työssään, 38 % suhtautui väittämään neutraalisti ja vastaajista 31 % koki kohtaavansa työssään hengellisyyttä ja uskontoon liittyviä kysymyksiä. Liukumalla väittäjä saavutti lähes arvon 3. Suurin osa (62 %) vastaajista koki kuitenkin keskustelut esimerkiksi kuolemasta tärkeäksi osaksi avustajatyötään. Neutraalisti väittämään suhtautui noin neljännes vastaajista, 13 % piti keskusteluja esimerkiksi kuolemasta vähemmän tärkeänä osana työtään. Liukuvalla asteikolla väittäjä saavutti arvon 3,7. Avustajille tehdyn koekyselyn yhteydessä käytiin avustajien kanssa keskustelua, jossa he totesivat virsien laulamisen ja kuolemasta puhumisen olevan asiakaskäynnillä hyvin tavallista. Omaan elämään hengellisyys toi voimaa reilulle neljännekselle (26 %), neutraalisti asiaan suhtautui 27 % ja vähemmän tärkeäksi voimavaratekijäksi hengellisyyden koki 57 % vastaajista (arvo 2,7).

Tuomi (2012) on sivunnut tutkimuksessaan työttömien hengellisyyden kokemuksia. Työttömien kirkon diakoniatyöltä saama taloudellinen ja hengellinen tuki koettiin apuna, joka kantoi yli vaikeiden ajanjaksojen. Kirkon asema heikossa työmarkkina- asemassa olevien henkilöiden työllistäjänä oli merkittävä ja kirkolliset organisaatiot voisivat toimia näkyvämmiin vajaatyökykyisten työllistäjinä.

Vastanneista 23 % oli saanut avustajatyön myötä kokemuksen siitä, että luottaa elämän kantavan. Nissisen mukaan hengellisyydessä on tärkeänä ulottuvuutena yhteys itseä suurempaan, elämää kannattelevaan voimaan. Kristitylle se on Jumala, jollekin toiselle se voi olla elämänfilosofia, yhteys luontoon ja luomakuntaan. Kyseessä on siis ajatusten tasolla yhteys johonkin ihmistä suurempaan, joka turvaa elämän jatkumisen vastoin- käymisissäkin. (Nissinen 2009, 182.)

Minusta on tullut tosi rikas, olen saanut tutustua ihaniin, itsepäisiin, iloi- siin ja monipuolisen elämän kokemuksen täyttämiin ihmisiin. Jotka ovat selvinneet monista vaikeista asioista. Sairastavat paljon ja silti jaksavat hymyillä sekä nauraa minulle tai itselleen. Suhtautuvat rennosti elämään ja arvostavat sekä arvostelevat lapsiaan myös säästävät heitä omilta on- gelmiltaan.

## 9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa pohditaan opinnäytetyön tuloksia, luotettavuutta ja eettisyyttä sekä tutkijan omaa toimintaa ja ammatillista kasvua. Tutkimuksen avulla saatu tieto antaa ajattelulle aineksia, rikastuttaa arkitiedon antamaa kuvaa asioista ja tilanteista sekä antaa uusia ideoita oman työn kehittämiseen (Hirsjärvi ym. 2013, 20).

### 9.1 Tutkimustulosten tarkastelua

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Sotainvalidien Veljesliiton käynnistämässä avustajatoimintahankkeessa työskentelevien avustajien kokemuksia omasta työstään ja työhyvinvoinnistaan. Tavoitteena oli myös kartoittaa, minkälaisen projektihenkilöstön tuen he kokevat työskentelyään tukevana, ja tuoda esille keinoja, joilla projektihenkilöstö voi parhaiten mahdollistaa työntekijöitä työtehtäviin perehdyttämisen sekä tukea avustajan valmiuksia koulutukseen tai uuteen työhön hakeutumisessa palkkatukikauden aikana ja sen päättyessä.

Kyselyn tulosten perusteella todetaan, että avustajina työskentelevien kokemukset omasta työhyvinvoinnistaan ovat yleisesti ottaen positiivisia. Useimmat kokevat sotaveteraanien parissa tehtävän työn mielekkäänä ja asiakkailta saatu palaute koetaan työstä saatavana voimavarana ja syynä jatkaa mieluisaa, vaikkakin raskasta, työtä. Monet toivat esille halunsa jatkaa avustajatyötä mahdollisimman kauan. Avustajatoiminnassa työskentelevistä lähes kaikki olivat valmiita suosittelemaan avustajan työtä työttömälle ystävälleen. Ristiintaulukoinnilla selvisi, että naiset kokivat työn palkitsevampana ja olisivat suositelleet avustajatyötä miehiä useammin työttömälle ystävälleen.

Työn sisällössä painottui vastaajien mielestä liikaa raskas siivoustyö. Tähän avustajat toivoivat asiakkailta ja omaisilta asennemuutosta. Asennemuutos voi lähteä myös työntekijöistä. Kun molemminpuolinen luottamus asiakassuhteessa on syntynyt, voi avustaja ehdottaa asiakkaalle myös muita mahdollisia työtehtäviä ja ajanvietettä, kuten ulkoilua, lukemista tai pelaamista. Avustajat tuntevat asiakaspalvelutaitojensa lisääntyneen avustajatyösuhteen aikana. Toiminnassa painotetaan työn asiakaslähtöisyyttä, joten heillä on



käytännössä suuri kynnyksen lähtöä ehdottamaan uusia työtehtäviä asiakkaalle. Työtehtävien rajaamisessa ja yhteisen linjan löytämisessä ohjaushenkilöstö voi tukea avustajia.

Avustajatoiminnan peruskurssilla käsitellään avustajien omaa fyysistä ja henkistä työssä jaksamista sekä eteen tulevia haastavia tilanteita, kuten surevan tai muistisairaana ihmisen kohtaamista. Avustajille jaetussa työkirjassa käsitellään peruskurssilla sivuttuja asioita. Avustaja voi myöhemmin kerrata työkirjasta mieltä askarruttavia asioita. Heitä myös kannustetaan ottamaan yhteyttä ohjaushenkilöstöön tilanteissa, joissa oma toiminta kaipaa vahvistusta. Tästä huolimatta monet avustajista toivoivat vastauksissaan saavansa ohjaushenkilöstöltä ja työyhteisöltä tukea, sekä negatiivista että positiivista palautetta työstään ja kannustusta oman maalaisjärjen käyttämiseen nykyistä enemmän.

Koulutukseen ja avoimille työmarkkinoille hakeutumisessa tarvitaan ohjaushenkilöstön tukea heti palkkatukikauden alusta lähtien, sillä kiinnostus avoimille työmarkkinoille ja erilaisiin koulutuksiin hakeutumisessa laskee työsuhteen jatkuessa pidempään. Parhaimmillaan aito työelämäkokemus kuntouttaa ja motivoi haasteita omaavaa henkilöä kohti avoimia työmarkkinoita tai jatkokoulutusta mahdollisimman nopeasti (Arnkil ym. 2012b, 22) eli juuri työsuhteen ensimmäisen vuoden aikana. Kotityöpalveluala nousi niin mahdollisena koulutusvaihtoehtona, tulevaisuuden työnä kuin jo suoritettuna koulutusmuotona aineistosta esille. Myös henkilökohtaisen avustajan työ nähtiin kiinnostavana vaihtoehtona kaikilla kolmella osa-alueella. Lähihoitajan koulutus koettiin mahdollisuutena, mutta harva avustaja (13 % vastanneista) näki itseään lähihoitajan työssä viiden vuoden kuluttua.

Projektihenkilöstö voi parhaiten tukea työntekijöitä olemalla aidosti läsnä ja käytettävissä tasa-arvoisessa ilmapiirissä. Avustajat toivoivat, että ohjaushenkilöstö olisi kiinnostunut heidän tekemästään työstä ja tekisi enemmän tutustumiskäyntejä työkohteisiin. Osaamisen yhteinen jakaminen ja ylläpitäminen parantavat parhaimmillaan asiakastyötä, työyhteisön työilmapiiriä ja työntekijöiden kokemaa työn imua. Työyhteisön yhteisissä tapaamisissa ja parityöskentelyssä saatu vertaistuki koettiin myös tärkeänä. Siksi olisikin tärkeää järjestää avustajille tilanteita, joissa heillä olisi mahdollisuus puhua työhön liittyvistä asioista, iloista ja suruista samassa tilanteessa olevien kollegoiden kanssa.

Useat avustajat olivat tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen ja perehdytykseen, mutta työyhteisöä voidaan aina kehittää yhdessä rakentavassa, luottavassa ja tasa-arvoisessa hengessä.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Metodikirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuuden yhteydessä mainitaan validiteetti ja reliabiliteetti. Kvantitatiivisen tutkimuksen kohdalla näiden käsitteiden käyttö on kvalitatiivista tutkimusta yksinkertaisempaa. Laadullisen tutkimuksen arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta, mutta tutkimusprosessin kuvauksen ja tutkimusraportin sisällön tulee olla johdonmukainen ja uskottava. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133 – 138.) Voidaan ajatella, että ihmisten ja (työ-) kulttuurin parissa tehdyt tutkimukset ovat ainutlaatuisia, eikä kahta samanlaista tapausta ole, joten validius ja reliabelius eivät tule kysymykseen luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 232).

Tätä opinnäytetyötä on tehty yhteistyössä Sotainvalidien Veljesliiton koordinoiman avustajatoiminnan tukihankkeen kanssa ja alusta alkaen on ollut selvää, että tutkimustuloksia tullaan käyttämään hyväksi avustajatoimintahankkeiden parissa tehtävässä kehitystyössä, joten työskentely on ollut avointa. Opinnäytetyön kyselylomakkeella haluttiin saada mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva työntekijöiden kokemuksista ja ajatuksista liittyen heidän työhönsä, työhyvinvointiinsa ja saamaansa ohjaukseen Sotainvalidien Veljesliiton koordinoimassa avustajatoimintahankkeessa. Kysymyksiä pohdittiin ja muotoiltiin moniammatillisena yhteistyönä, jonka avulla kysymykset pyrittiin saamaan yksiselitteiseen muotoon. Tällä haluttiin varmistaa, että vastaajat ymmärtävät kysymykset samoin ja virhetulkinnoilta vältytään.

Tulosten analyysivaiheessa pohdittiin, mitä kysymyksiä, ja sitä myöten myös vastauksia, voitaisiin rajata tulosten tarkastelun ulkopuolelle. Kaikki kysymyslomakkeeseen määritellyt kysymykset tukivat osaltaan kokonaisvaltaisten vastausten saamista asetettuihin tutkimuskysymyksiin, joten tulosten tulkintavaiheessa ulkopuolelle rajattiin ainoastaan avustajille esitetty avoin kysymys siitä, mitä muuta he halusivat sanoa. Tämän kysymyksen vastaukset päätettiin sijoittaa liitteeksi (Liite 2) opinnäytetyön loppuun, jotta ohjaushenkilöstöllä on mahdollisuus tutustua avustajien lähettämiin terveisiin.

Ilahduttavaa oli, että kyselyn vastausprosentti nousi korkeaksi (81,25 %) ja avustajien oma ääni saatiin kuultavaksi avointen kysymysten muodossa, tämä tukee tutkimuksen luotettavuutta. Avoimien kysymysten vastauksia luokiteltiin viitekehyksen mukaisesti työhyvinvoinnin portaille tai kysymyksissä esitettyjen vaihtoehtojen mukaisesti eri teemoihin. Täsmälleen samanlaisena toistuvaa tutkimusta ei voida tehdä, eikä voida odottaa täsmälleen samoja tuloksia, sillä ihmiset, työhön ja työskentelyyn liittyvät tilanteet ja kokemukset ovat ainutkertaisia.

### 9.3 Eettiset kysymykset

Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) ja suomalainen tiedeyhteisö ovat yhteistyössä uudistaneet tutkimuseettisen ohjeen, joka koskee hyvää tieteellistä käytäntöä ja sen loukkausepäilyjen käsittelyä (HTK-ohje). Ohjeiden tavoitteena on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä ja ehkäistä tieteellistä epärehellisyyttä tutkimustyötä tekevissä organisaatioissa kuten esimerkiksi Diakissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 4.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan vain hyvän tieteellisen käytännön pohjalta tehtyä tieteellistä tutkimusta voidaan pitää eettisesti hyväksyttävänä, luotettavana ja tuloksiltaan uskottavana. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä eettisiä lähtökohtia on yhdeksän. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Seuraavissa kappaleissa niitä käsitellään tämän opinnäytetyön näkökulmasta.

Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa noudatettiin rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta taustatietojen selvittämisessä ja vastausten tallentamisessa. Myös tutkimuksen ja tutkimustulosten esittämisessä työyhteisölle ja yhdessä suoritettavassa arvioinnissa noudatetaan rehellisyyttä.

Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat eettisesti kestäviä ja tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia. Opinnäytetyön tuloksia julkaistaessa käytetään avointa ja vastuullista viestintää. Jo tutkimuksen alussa sovittiin, että tuloksia esitellään eri henkilöstöryhmille näiden koulutusilaisuuksissa. Laajempaa julkisuutta tutkimustulokset voivat saada liitto- ja piiritason tilaisuuksissa sekä jäsenlehdessä.

Aiheesta aikaisemmin tehtyjä tutkimusten tuloksia ja saavutuksia otettiin kunnioittavasti esille ja niiden arvo tunnustettiin jo tutkimussuunnitelmaa hahmoteltaessa. Avustajatoimintaa oli tutkittu jo asiakkaan ja asiakkaan omaisen näkökulmasta. Aikaisemmin oli tehty myös pitkäaikaistyöttömien hyvinvointiin ja osatyökykyisten työmarkkinoille sijoittumiseen liittyvät tutkimustyöt. Kaikkiin näihin tutkimuksiin viitattiin opinnäytetyössä asianmukaisella tavalla.

Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus suunniteltiin moniammatillisena yhteistyönä työyhteisön tarpeet huomioiden. Tarkoituksena oli yhteisöllisyyden tukeminen ja työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden näkyväksi tekeminen, jotta ohjaushenkilöstö voi jatkaa avustajien ohjaukseen ja perehdytykseen liittyvää kehitystyötä. Avustajat olivat tietoisia tutkimuksen tarkoituksesta, kyselyyn vastaaminen tehtiin nimettömänä ja vapaaehtoisesti. Opinnäytetyöhön liittyvän kyselytutkimuksen ja sen myötä Sotainvalidien Veljesliiton avustajatoimintaan liittyvän kehittämistoiminnan eettisten ratkaisujen tavoitteena oli antaa avustajille mahdollisuus tasa-arvoiseen ja oikeudenmukaiseen vuorovaikutukseen sekä avustajien kunnioittavaan kohtaamiseen. Tietoaineistot tallennettiin huolellisesti, eikä vastauksia voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

Opinnäytetyön tutkimuslupaa käsiteltiin Sotainvalidien Veljesliiton Avustajatoiminnan Valtakunnallisessa ohjausryhmässä. Sopimus opinnäyteyhteistyöstä allekirjoitettiin Sotainvalidien Veljesliiton ja opiskelijan kesken. Jokaisesta 16 aluehankkeesta anottiin ja saatiin tutkimuslupa kyselyn toteuttamiseen. Opiskelijan ja toimeksiantajan oikeudet ja velvollisuudet määriteltiin opinnäytetyötä koskevassa yhteistyösopimuksessa.

Opiskelijan yhteys Sotainvalidien Veljesliittoon Pöytyän Sotainvalidiosaston sihteerinä oli osapuolilla tiedossa alusta alkaen, eikä sen katsottu vaarantavan tutkimustyön luotettavuutta tai toimimista paikallisen sotainvalidiosaston sihteerinä. Opinnäytetyö toteutettiin avoimesti tiedottaen. Rehellisyys ja läpinäkyvyys toteutuivat aineiston kokoamisessa, työstämisessä, menetelmien ja lähteiden käytössä sopimuksen mukaisia aikatauluja ja asiasisältöjä noudattaen. Sotainvalidien Veljesliiton avustajatoimintahankkeissa noudatettiin tutkijan havainnon ja lähteiden mukaan hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa. Tietosuojaa koskeviin asioihin on kiinnitetty huomiota avustajatoiminnan valtakunnallisessa tukihankkeessa, aluehankkeissa sekä yksittäisen työntekijän ja asiakkaan kohdalla.

#### 9.4 Tutkimuksen hyöty ja jatkotutkimusaiheet

Avoimiin kysymyksiin saatiin paljon vastauksia, kuten toiveena olikin, ja siten vastaajien oma ääni saatiin kuuluviin. Työelämälähtöinen tutkimus antoi vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyötä voidaan käyttää hyväksi Sotainvalidien Veljesliiton koordinoiman avustajatoiminnan kehittämisessä, kun mietitään minkälaisesta ohjauksesta avustajat hyötyvät ja miten ohjaushenkilöstö voi heitä parhaiten tukea.

Monet avustajista (69 %) ilmoittivat tulevaisuuden suunnitelmien olevan epäselvät. Kyselyyn osallistumisen, asioiden pohtimisen ja kysymyksiin vastaamisen myötä avustajille on toivottavasti herännyt ajatus, jossa he huomaavat omaavansa henkilökohtaista osaamista, olemassa olevia voimavaroja ja mahdollisuuksia suunnata katse kohti positiivista tulevaisuuden näkymää. Tavoitteena on saada työelämä ja kouluttautuminen houkuttelevaksi vaihtoehdoksi uhkaavalle työttömyydelle. Tämän asian huomioimisessa ohjaushenkilöstöllä on ratkaiseva rooli tukiessaan avustajia oman tulevaisuuden hahmottamisessa.

Jatkotutkimusaiheita ajatellen kiinnostusta herättivät ne henkilöt, jotka arvelivat olevansa viiden vuoden kuluttua työttömiä (15 % vastanneista). Kvalitatiivisen haastattelututkimuksen avulla olisi mahdollista selvittää niitä syitä ja asenteita, jotka saavat henkilön ajattelemaan tulevaisuudestaan näinkin pessimistisesti.

Ohjaushenkilöstö on haastavassa asemassa vaikeasti työllistyvien avustajien, asiakkaiden ja näiden omaisten sekä rahoittajien vaatimusten ristitulella. Toteutettavana jatkotutkimuksen aiheena voidaan pitää myös ohjaushenkilöstön jaksamiseen ja työhyvinvointiin liittyvää kartoitusta, sillä esimiehen hyvinvointi on koko työyhteisön etu. Saataman tiedon mukaan tämän tyyppinen Pro gradu- työ on jo suunnitteilla.

Henkilökohtainen avustaminen työnä koettiin avustajien keskuudessa varteenotettavana kouluttautumis- ja työvaihtoehtona tulevaisuudessa, joten he ovat varteenotettavia työntekijöitä myös muiden vammaisjärjestöjen jäsenistölle. Sotaveteraanisukupolven väistyessä vastaavaa avustajahanketta voitaisiin käynnistää muiden vammaisjärjestöjen jäsenten tueksi. Mahdollisuutta ja kiinnostusta voisi kartoittaa vammaisjärjestöjen päättäjille tehtävällä tutkimuksella.

Tutkijana tämä oli minulle ensimmäinen ja varsin suuritöinen tutkimushanke. Aiheen rajaaminen tuotti välillä vaikeuksia, koska mielenkiintoista aineistoa oli saatavilla runsaasti. Tutkimustyö oli mielenkiintoinen ja mukaansa tempaava, joten hetkittäin onnistuin saavuttamaan jopa teoriaosuudessa mainittua työn imua. Yhteistyö eri toimijoiden välillä oli luontevaa, tasa-arvoista ja inspiroivaa, joten työniloa oli helppo tuntea koko pitkäjänteisen projektin ajan.

Tunnen kehittyneeni tämän opinnäytetyön teon aikana ihmisenä ja saaneeni lisää valmiuksia mahdollisessa esimiesasemassa toimimiseen. Haluan kiittää ohjaajiani Eijaa ja Hannua, kaikkia avustajatoiminnan työntekijöitä sekä perhettäni, ilman teidän tukeanne tämä opinnäytetyö ei olisi vielääkään valmis.

## LÄHTEET

- Arnkil, Robert; Spargar, Timo & Jokinen, Esa 2012a. Selvitys heikossa työmarkkina-  
asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Iso-Britanniassa, Saksas-  
sa ja Ranskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita  
Publishing Oy . [http://www.tem.fi/files/32256/TEMjul\\_10\\_2012\\_web.pdf](http://www.tem.fi/files/32256/TEMjul_10_2012_web.pdf)
- Arnkil, Robert; Spargar, Timo & Jokinen, Esa 2012b. Kansainvälisen kartoituksen sa-  
nomaa Suomen työ- ja työllisyyspolitiikalle ja palveluille heikossa työ-  
markkina-asemassa olevien suhteen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3 /  
2012, 20 – 30.
- Arnold, John; Randall, Ray; Silvester, Joanne; Patterson, Fiona; Robertson, Ivan &  
Cooper, Cary 2010. Work psychology – Understanding human behavior in  
the workplace. England: Pearson Education Limited, 313.
- Avustajatoiminta i.a.a. Avustajatoimintaa vuodesta 1998. Viitattu 9.2.2014.  
<http://www.avustajatoiminta.fi/avustajatoiminta>
- Avustajatoiminta i.a.b. Avustajatoiminta on jäsenpalvelua. Viitattu 9.2.2014.  
<http://www.avustajatoiminta.fi/>
- Avustajatoiminta i.a.c. Avustajatoimintaa rahoittavat monet tahot. Viitattu 9.2.2014.  
[http://www.avustajatoiminta.fi/avustajatoiminta/hankkeen\\_rahoitus](http://www.avustajatoiminta.fi/avustajatoiminta/hankkeen_rahoitus)
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa  
Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Me-  
todin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 42 – 43.
- Euroopan Sosiaalirahasto 2013. Kestävää kasvua ja työtä 2014 – 2020, Suomen Raken-  
nerahasto-ohjelma. Viitattu 29.1.2014.  
[http://www.tem.fi/files/38528/TEM\\_TYO\\_254076ESR\\_TL\\_3\\_Valtakunnallinen\\_lopu1411764087.pdf](http://www.tem.fi/files/38528/TEM_TYO_254076ESR_TL_3_Valtakunnallinen_lopu1411764087.pdf)
- Hakanen, Jari 2011. Työnimu. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Heikkilä, Annemari 2014. Tunteita, tietoa ja toimintaa. Blogissa Psykologinen pääoma  
30.1. Viitattu 13.3.2014 <http://psykologinenpaaoma.fi/2014/01/30/tunteita-tietoa-ja-toimintaa/>

- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Jyväskylän Yliopisto i.a. Menetelmäpolkuja humanisteille. Viitattu 16.3.2014. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja>
- Järvinen, Sirkku 2012. Avustajatoiminta omaisen silmin - Avustajatoimintaprojekti asiakkaan omaisen kokemana. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaalityön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kautto, Marjut 2012. ”Yksinasuvien asiakkaiden kokemuksia sotaveteraanien avustajatoiminnasta”. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu -työ.
- Kilgast, Eija 2014. Projektijohtaja, Avustajatoiminnan valtakunnallinen tukihanke, So-tainvalidien Veljesliitto ry. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto.
- Kivikoski Tuija 2009. Muistisairaana ja dementoituneen lähellä. Teoksessa Kirsti Aalto & Raili Gothóni (toim.) Ihmisen lähellä – Hengellisyys hoitotyössä. Hel-sinki: Kirjapaja, 117 – 137.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveys-palveluista 2012/980, 28.12.2012. Viitattu 9.2.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916, 28.12.2012. Viitattu 3.1.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=palkkatuki#L7>
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189, 2.3.2001. Viitattu 23.3.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>
- Laki sotilasvammoista 1948/404, 28.5.1948. Viitattu 17.2.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480404?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sotilasvammalaki>
- Latvus, Kari 2007. Auttajan viran alkuperän uusi tulkinta. Teoksessa Kari Latvus ja Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 52 – 82.
- Manka, Marja-Liisa 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYPro Oy.
- Mäkelä, Anni & Turunen, Laura 2012. Hyvinvointia hoitotyöhön: Hoitajien kokemuk-sia työn voimavaratekijöistä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Mäkinen, Jukka 2014. Palveluneuvoja, Tammenlehväkeskus. Tampere. Luento Ikäänty-vien palvelut. 19.3. Avustajatoiminnan peruskurssi.



- Nissinen, Leena 2009. Hoitajan työhyvinvointi. Teoksessa Kirsti Aalto & Raili Gothóni (toim.) Ihmisen lähellä – Hengellisyys hoitotyössä. Helsinki: Kirjapaja, 169 – 184.
- Paasivaara, Leena 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi.
- Pojjula, Soili & Ahonen, Riitta 2007. Irtisanotut. Menetykset, muutokset ja selviytyminen. Helsinki: Kirjapaja.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinnin portaat – Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Sotainvalidien Veljesliitto 2011. Avustajan työkirja. Helsinki: Sotainvalidien Veljesliitto.
- Sotainvalidien Veljesliitto 2014. Toimintakertomus ja tilinpäätös vuodelta 2013.
- Sotainvalidien Veljesliitto i.a.a. Sotainvalidien Veljesliitto Krigsinvalidernas Brödräförbund ry. Viitattu 21.3.2014. <http://www.sotainvalidit.fi/fi/etusivu>
- Sotainvalidien Veljesliitto i.a.b. Sotainvalidit. Viitattu 21.3.2014. <http://www.sotainvalidit.fi/fi/sotainvalidit>
- Sotainvalidien Veljesliitto i.a.c. Sotainvalidien Perinnejärjestö. Viitattu 22.3.2014. [http://www.sotainvalidit.fi/fi/perinnetyo/sotainvalidien\\_perinnejarjesto](http://www.sotainvalidit.fi/fi/perinnetyo/sotainvalidien_perinnejarjesto)
- Sotiemme Veteraanit ry i.a. Toiminta. Viitattu 17.2.2014. <http://www.sotiemmeveteraanit.fi/toiminta>
- Studio 55. Uusi ura kotiapulaisena. Suomi 2013. Toim. Pirjo Haapoja. Esitetty 5.11.2013 mtv3. <http://www.studio55.fi/tastapuhutaan/article/anne-loysi-unelmatyonsa-sotaveteraanien-parissa/2377538>
- Taskinen Pertti 2012. Osatyökykyisillä on työhaluja terveysongelmista huolimatta. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 4 /2012. Viitattu 26.1.2014. [http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art\\_2012-12-10\\_005.html?tulosta](http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_005.html?tulosta)
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, Päivi 2012. Luova voi olla vähemmälläkin rahalla, mutta työ on tärkeä. Palkkatuella työllistyneiden ja työttömien ajatuksia hyvinvoinnista, työstä ja työttömyydestä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a. Työllisyyskatsaus joulukuu 2013. Viitattu 27.1.2014.  
<http://www.tem.fi/files/38564/JOULU13.pdf>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b. TE-palvelut – Tukea rekrytointiin. Viitattu 9.2.2014.  
[http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda\\_tyontekija/tukea\\_rekrytointiin/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/index.html)
- Työterveyslaitos i.a. Työhyvinvointi – Positiivinen työpsykologia. Viitattu 25.2.2014.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon\\_imu/positiivinen\\_tyopsykologia/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon_imu/positiivinen_tyopsykologia/Sivut/default.aspx)
- Valtiokonttori 2013. Sotilasvammalain mukaiset korvaukset. Viitattu 19.2.2014.  
[http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille\\_ja\\_yhteisolle/Korvaukset\\_ja\\_etuisuudet/Sotainvalidien\\_ja\\_rintamaveteraanien\\_etuudet](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille_ja_yhteisolle/Korvaukset_ja_etuisuudet/Sotainvalidien_ja_rintamaveteraanien_etuudet)
- Valtioneuvosto 2014. ELY-keskuksille runsaat 451 miljoonaa euroa. Viitattu 26.1.2014.  
<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?toid=175607&c=0&moid=175630&oid=407173>

## LIITE 1: Kyselykaavake

### Kysely Avustajatoiminnan avustajille

Tämä on Diakonia ammattikorkeakoulussa sosionomi (AMK) diakoniksi opiskelevan Minna Majuri-Kiiskin opinnäytetyöhön liittyvä kysely avustajatoiminnasta. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa avustajien kokemuksia työstään ja ohjauksesta, jota he ovat saaneet projektihenkilöstöltä. Kysely toteutetaan kaikissa aluehankkeissa 7.2.2014 mennessä.

Kysely on ehdottoman luottamuksellinen, sillä se tehdään nimettömänä, eikä vastauksia voida yhdistää yksittäiseen työntekijään. Vastaaminen vie aikaa n. 20 minuuttia, kiitos ajastasi.

#### MISSÄ ALUEHANKKEESSA TYÖSKENTELET?

Paperiversioon vastatessasi kirjoita aluehankkeesi nimi tähän.

Sähköiseen versioon vastatessasi valitse vaihtoehto alaseto-  
valikosta.

## 2. SUKUPUOLLI

- Nainen
- Mies

## 3. IKÄ

- Alle 25 vuotta
- 26 - 29 vuotta
- 30 - 39 vuotta
- 40 - 49 vuotta
- 50 - 59 vuotta
- yli 60 vuotta

## 4. Kuinka kauan olet toiminut avustajana?

- Alle 1 kk
- 1 - 3 kk
- 3 - 6 kk
- 6 - 12 kk
- 1 - 2 vuotta
- Yli 2 vuotta

## 5. Mistä sait tietää mahdollisuudesta työskennellä avustajana?

- Tuttavalta
- Internetistä
- Työvoimatoimistosta (TE-toimisto)
- Lehdestä, tv:stä tai radiosta
- Jos-
- tain muualta, mistä?

6 A. Oletko hakenut muita töitä avustajana ollessasi?

- Kyllä
- En

6 B. Jos vastasit kyllä: Kerro, millaista työtä olet hakenut.

6 C. Jos vastasit en: Kerro, miksi et ole hakenut muita töitä.

7. Näetkö työllistymisesi mahdolliseksi ilman palkkatukea?

- Kyllä
- En

8 A. Oletko ajatellut hakeutua koulutukseen avustajana ollessasi?

- Kyllä
- En

8 B. Jos vastasit kyllä: Kerro, millaiseen koulutukseen olet ajatellut hakeutua.

8 C. Jos vastasit en: Kerro, miksi et ole ajatellut hakeutua koulutukseen.

9. Millaisena näet työtilanteesi viiden vuoden kuluttua?

Viiden vuoden kuluttua olen:

- |                                 |                                     |                          |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| hoitoalalla esim. lähihoitajana | hoiva-alalla esim. hoiva-avustajana | kotityöpalvelualalla     |
| <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| henkilökohtaisena avustajana    | puhdistuspalvelualalla              | sosiaaialalla            |
| <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| työtön                          | työllistynyt yrittäjänä             | kaupan alalla            |
|                                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                                 | eläkkeellä                          | jatkanut opintoja        |
|                                 |                                     | <input type="checkbox"/> |
|                                 |                                     | Jokin muu, mikä          |

10. Kerro mitkä ohjaus- ja projektihenkilöstön ominaisuudet koet työskentelyäsi edistävinä.

Valitse viisi (5) mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa.

Työtäni edistävät ohjaushenkilöstön...

- tasapuolinen asioiden hoito
- kannustava suhtautuminen
- ylläpitämä turvallinen ilmapiiri
- antama positiivinen palaute työstäni oikeudenmukainen kohtelu
- työntekijöiden / asiakkaiden tasavertainen ja arvokas kohtaaminen
- avoin suhtautuminen työntekijän mahdollisuuksiin ja kehittymiseen
- luottamus siihen, että selviydyn työstäni
- luottamus rehellisyyteeni antama vastuu
- positiivinen asenne onnistumisiin
- asenne epäonnistumisiin; ei tarvitse pelätä motivoiva työote
- yksilöllisyyden arvostaminen
- työyhteisön me-hengen kasvattaminen
- tavoitettavuus; helppo saada esim. puhelimella kiinni
- antama hyvä perehdytys työhön
- helppo lähestyttävyyys
- luotettavuus
- selkeät, yhdenmukaiset ja ajoissa annetut ohjeet, jotka eivät jatkuvasti muutu (esim. eri ohjaushenkilöiden antamat ohjeet)
- riittävä ja ajantasainen tiedottaminen muutoksista sekä määräajoista esim. lomakkeiden palautusajoista

11. Kerro mitkä ohjaus- ja projektihenkilöstön ominaisuudet koet työskentelyäsi haittaavina.

Valitse viisi (5) mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa.

Työtäni haittaavat ohjaushenkilöstön...

- vaikeus antaa vastuuta
- ankara asennoituminen epäonnistumisiin ja siihen liittyvä pelko
- passiivinen työote
- työntekijöiden tasapäistäminen
- työyhteisössä me-hengen mitätöinti
- etäisyys, vaikeasti lähestyttävä henkilö
- vaikea tavoitettavuus; esim. puhelimella
- riittämätön perehdyttäminen esim. siirtyminen liian nopeasti itsenäiseen työhön
- eriarvoinen asioiden hoitaminen
- nopeasti muuttuvat ohjeistukset, joita on vaikea ennakoida (esim. eri projektihenkilöiden keskenään ristiriitaiset ohjeet)
- luoma epävarma ilmapiiri; pelko tulevaisuudesta
- antama vähäinen palaute työstäni
- epäoikeudenmukainen käytös
- eriarvoinen ja vähättelevä kohtelu työntekijöitä kohtaan
- eriarvoinen ja vähättelevä kohtelu asiakkaita kohtaan
- suhtautuminen työntekijän mahdollisuuksiin ja kehittymiseen
- puuttuva luottamus, että selviydyn työtehtävistä
- epäluottamus rehellisyyttäni kohtaan
- puutteellinen tiedottaminen muutoksista ja määräajoista esim. lomakkeiden palautusajoista

12. Mihin työn sisältöön, työjärjestelyihin, työyhteisöön tai esimieheen liittyviin asioihin toivoisit muutoksia?



### 13. Miten avustajana työskentely on vaikuttanut elämääni?

Arvioi kokemuksiasi avustajantyöstä seuraaviin väittämiin

	Täysin erimielä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
Koen työnteon mielekkääksi	●	●	●	●	●
Aktiivisuuteni vapaa-ajalla on lisääntynyt (esim. ulkoilu, harrastukset)	●	●	●	●	●
Tunnen itseni arvokkaaksi ja tärkeäksi	●	●	●	●	●
Jaksan työskennellä koko päivän rasittumatta liikaa	●	●	●	●	●
Nukahdan illalla helposti	●	●	●	●	●
Herään aamulla virkeänä	●	●	●	●	●
Huomaan miettiväni asiakkaita ja työasioita vapaa-ajallani	●	●	●	●	●
Palautteen vastaanottaminen asiakkaalta ja projektihenkilöstöltä on aikaisempaa helpompaa	●	●	●	●	●
Pystyn antamaan työkaverille rakentavaa palautetta	●	●	●	●	●
Työaikoja on helppo noudattaa	●	●	●	●	●
Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet	●	●	●	●	●
Kiinnostus kouluttautumiseen on herännyt	●	●	●	●	●
Saan avustajana tekemästäni työstä iloa ja voimaa elämääni	●	●	●	●	●

Avustajatyö auttaa työllistymistäni jatkossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuuluminen tähän työyhteisöön on minulle tärkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajatyö on vaikuttanut myönteisesti ihmissuhteisiin perheessäni ja ystäväpiirissäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohtaan työssäni hengellisyyttä ja uskontoon liittyviä kysymyksiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelut esim. kuolemasta, ovat tärkeä osa avustajantyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan voimaa omaan elämäni hengellisyydestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työskentelen tehtävässä, josta en pidä, TE -toimiston vaatimuksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä avustajatoiminnassa oppimiasi taitoja / saamiasi kokemuksia voit hyödyntää jatkokoulutuksessasi tai -työllistymisessäsi?

Valitse oheisesta listasta itsellesi tärkeimmät vaihtoehdot:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Itsenäinen työskentely      | <input type="checkbox"/> Vuorovaikutustaidot                 | <input type="checkbox"/> Säännöllinen elämänrytmi             |
| <input type="checkbox"/> Vastuullisuus työtehtävissä | <input type="checkbox"/> Arviointikyky                       | <input type="checkbox"/> Ongelmanratkaisukyky                 |
|  | <input type="checkbox"/> Kotitaloustyöt                      | <input type="checkbox"/> Vanhusten kanssa työskentely         |
| <input type="checkbox"/> Kokonaisuuden hallinta      | <input type="checkbox"/> Organisoitukyky                     | <input type="checkbox"/> Asioiden hoitaminen on helpompaa     |
| <input type="checkbox"/> Kasvanut itseluottamus      | <input type="checkbox"/> Luottamus siihen, että elämä kantaa | <input type="checkbox"/> Joustavuus muuttuvissa tilanteissa   |
| <input type="checkbox"/> Aloitekyky on kasvanut      | <input type="checkbox"/> Asiakaspalvelukokemuks              | <input type="checkbox"/> Jokin muu, mikä <input type="text"/> |

15 A. Jatkosuunnitelmani avustajatyösuhteen jälkeen ovat

- Selvät
- Epäselvät

15 B. Jos jatkosuunnitelmasi ovat selvät, mistä se johtuu?

15 C. Jos jatkosuunnitelmasi ovat epäselvät, mistä se johtuu?

## 16 A. Mitä hyvä perehdyttäminen mielestäsi on?

- Kuuntelua
- Järjestelmällistä tietoa
- Mahdollisuuden kysyä neuvoja tarpeen tullen
- Kannustavaa
- Työntekijän velvollisuuksista kertomista
- Varautumista yllättäviin tilanteisiin
- Rohkaisua oman mallisjärjen käyttöön
- Yksilölliset tarpeet huomioivaa
- Varataan riittävästi aikaa parityöskentelyyn
- Työpaikkakoulutusta
- Esimerkin näyttämistä
- Ohjaavaa palautetta antavaa
- Selvitetään, miksi tätä työtä tehdään
- Selvitetään kokonaisuus, johon avustajatoiminta liittyy
- Asiakasryhmään tutustumista
- Selkeät ohjeet työtehtäviin antavaa
- Työtehtävien selkeää rajaamista
- Havainnollista
- Sellaisesta, että mitään ei pidetä itsestään selvänä
- Työntekijän oikeuksista kertomista
- Työelämän pelisäännöt selvitetään
- Avustajan työtehtäviin opastamista
- Asiakaspalvelussa neuvomista
- Hankkeessa käytettäviin lomakkeisiin tutustumista

16 B. Miten haluaisit, että sinua perehdytetään?

17. Mitä muuta haluaisit sanoa?

18. Suositteletko avustajan työtä työttömälle ystävällesi?

- Kyllä
- Ehkä
- En

Kiitos vastauksistasi!

## LIITE 2: Avustajien vapaa sana

### 17. Mitä muuta haluaisit sanoa?

- Minusta on tullut tosi rikas, olen saanut tutustua ihaniin, itsepäisiin, iloisein ja monipuolisen elämän kokemuksen täyttämiin ihmisiin. Jotka ovat selvinneet monista vaikeista asioista. Sairastavat paljon ja silti jaksavat hymyillä sekä nauraa. minulle tai itselleen. Suhtautuvat rennosti elämään ja arvostavat sekä arvostelevat lapsiaan myös säästävät heitä omilta ongelmiltaan.
- Työ tekijänsä opettaa.
- Olen oppinut tarkemmaksi siivouksessa ja työssäni.
- Olen tyytyväinen työhöni.
- Olen ollut tässä avustajan työssä yli 8:n vuotta.
- Ihan mukavaa hommaa, mukavia vanhoja ihmisiä, aina voi oppia heiltä jotain uutta.
- Toivon että saisin työskennellä mahdollisimman pitkään vielä avustajana.
- en osannut kaikkeen vastata, olen juuri aloittanut
- Avustajana työskentely on ollut hyvin antoisaa ja miellyttävää, tämä on tärkeää työtä!
- Työ antaa todella paljon tekijälleen! Ihanaa työtä.
- Tunnen, että minusta on tullut ihmisenä "suuri" sydämisempi.
- Työ on raskasta, mutta vanhukset ovat pääasiassa mukavia ja heitä on tarpeellista auttaa. PARI-TYÖSKENTELEY fyysisesti raskaissa paikoissa, parempi palkka, kokopäivätyö
- AVUSTAJATOIMINNAN PROJEKTIN TIEDON JA KOKEMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN KUNTIEN KOTIPALVELUTYÖSSÄ. AVUSTAJATOIMITA OTTAA KOKONAISSVALTAISEMMIN HUOMIOON ASIAKKAAN. ON ENÄMPI AIKAA KÄYTETTÄVISSÄ, KUIN KUNNAN KOTIPALVELUN TYÖNTEKIJÖILLÄ.
- Todella mukavaa olla veteraani avustaja. Haittapuolena lyhyet työsuhteet ja avustajien suuri vaihtuvuus, josta asiakkaat joutuvat ns. kärsimään.
- Perehdyttäminen on ollut asianmukaista alalla ja olen ollut todella tyytyväinen työhön avustajana. Työkaverit ovat olleet asiallisia ja todella hyviä perehdyttäjiä. Toimistoon voi olla aina tarvittaessa yhteydessä puhelimitse jos jokin ongelma tulee ja sieltä saa asianmukaiset ohjeet aina. Toivoisin että lisää nuoria tulisi avustaja töihin koska silloin ymmärtää ja suhtautuu myönteisemmin elämään koska meillä on kaikkea ruokaa ja asunnot toisin on ollut aikoinaan Sotaveteraaneilla ja he ovat todella onnellisia vammautumisesta huolimatta ja heiltä kuulee mielenkiintoisia tarinoita.

- kaikki ok
- Olisi kiva jos tässä työssä saisi olla kauemmin - toistaiseksi.
- Nuorille kannattaisi opettaa hyvät ja kunnioittavat tavat vanhuksia kohtaan.
- Työ fyysisesti välillä raskasta, mutta henkisesti erittäin antoisaa.
- Työssäni olen huomannut, että ikä on vain luku. Vanhukset ovat yllättävän tietoisia ja ansaitsisivat paljon enemmän huomiota mitä yleensä saavat. Kunnioitus olisi tärkeää. Tämä siis yleisesti koskien koko yhteiskuntaa.
- Työ on raskasta, yleensä isoja siivouksia. Vanhukset ovat ihania.
- Avustajatoiminta on monipuolista ja luo monia mahdollisuuksia uusien työpaikkojen ja koulutuksen suhteen. Samalla voi tutustua uusiin ihmisiin! Ja saa arvokasta elämäkokemusta ja -tietoa!
- Kaikin puolin ihana työ! Esimies on huolehtivainen, esim. kysyy usein kuulumisia. Itselle tulee hyvä olo kun tietää, että tekee tärkeää työtä ja on avuksi vanhuksille!
- Tärkeää työtä asiakkaille. Asiakkaat ovat liian riippuvaisia avustajista varsinkin jos kysymys on siivoustyöstä. Ja sitähan työ valtaosin on. Raskasta sekä henkisesti että fyysisesti. Tästä johtuen sairastumisia usealla, esim. selkä- niskahartia ja käsivaivoja. Ergonomia on unohdettu ihan kokonaan. Työnantaja haluaa kouluttaa työn ohella mutta tässä työssä on todella vaikea toteuttaa sitä mikä koulutuksessa oikein opetetaan.... Parasta työssä on ollut asiakkaiden antama kiitos hyvin tehdystä työstä. Tämä työ on mielestäni erittäin tärkeää asiakkaille sekä meille avustajille, koska myös me saamme vanhuksilta elämän viisautta ja esimerkkiä kuinka pärjätään vaikeissa oloissa.
- Olen ollut erittäin tyytyväinen työhöni ja pidän siitä. Työyhteisö on hyvä ja sen ilmapiiri arvostava.
- Tämänkaltaisista mahdollisuuksista niin (tuleville) työntekijöille kuin (tuleville) asiakkaille enemmän tiedotusta.
- Kun otin työn vastaan niin oletin että tämä työ on ihan erilaista kuin se on. Eli en koe olevani avustaja vaan täysin siivooja ja en ole ihan varma onko tämä sitä mitä oikeasti haluaisin tehdä leipätyökseksi. Suurin osa vanhuksista on aivan ihania ihmisiä ja juttelu siivouksen ohella on ollut todella kivaa.
- Kiitän tätä mahdollisuutta osallistua veteraanien avustajatoimintaan. Se on mahdollistanut työttömyyteni katkaisun ja lapseni hoitoon saamiseen. Antanut minulle itsevarmuutta jatkaa työelämän takaisin paluussa tai jopa jatkaa opintojani eteenpäin. Olisin mielelläni jatkanut työtäni, jos vain tukiraha-aikani ei olisi loppunut. Avustajatehtävänä valoi minuun uskoa vielä kykyihini selviytyä mitä moninaisimmista tehtävissä. Avustajataapaamiset kerran kolmessa viikossa olivat myös antoisia ja mukaansa tempaavia. Parasta kakun päällä oli avustajille järjestetty kolmipäiväinen peruskurssi, joka oli kuin pieni lomamatka vieraaseen kaupunkiin, missä sai tavata mitä erilaisimpia avustajakollegoita ja missä oli mahdollisuus tiedonsaantiin veteraanityöstä ja monesta muusta mielenkiintoisesta asiasta.

- Omat elämänarvot ovat muuttuneet.
- Pidän työstäni ja tekisin sitä vaikka eläkkeeseen asti.
- Toivon että moni työtön saisi kokea kuinka tärkeää ja antoisaa avustajantyö on
- Kuuntele työnantajasi neuvoja hyvin ja asiakkaan toivomuksia, niin kaikki sujuu hyvin.
- Rikas kokemus kaiken kaikkiaan! Ihania ihmissuhteita syntynyt, mutta ollut myös pettymyksiä.
- Teemme erittäin arvokasta työtä. Asiakkaat ovat 100% ihania ja erittäin kiitollisia saamastaan avusta ja huomiosta.
- Kotiavustajan työ on ihan tarpeellista Sitä pitää tehdä niin kauan kuin on tarvetta ja kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia. Kiitos!
- Avustajan työ on asiakaslähtöistä. Asiakkaan ja avustajan välille syntyy luottamuksellinen suhde ja kun tietää, että minua (avustajaa) odotetaan.
- Hyvää kevättä :)
- Tämä on ensimmäinen palkkatyö missä minä olen ollut, ja olen positiivisesti yllätynyt siitä mitä kaikkea tämä työ on antanut minulle. Olin todella epävarma itsestäni ennen tätä työtä ja masentunut. Tämä työ on antanut minulle ennen kaikkea rohkeutta ja kykyä työskennellä yksinään.
- Tällaista työtä haluaisin tehdä jatkossakin, harmi kun tämä on tuettua työtä.
- Olen erittäin tyytyväinen, että olen saanut tätä työtä tehdä. Yksi ELÄMÄNI hienoin työpaikka.
- palkka työteht. ei oikein mitoitettu. palkkaus parempi
- Olen nauttinut kyseisessä työssä olostani ja saanut hyvää palautetta. Vanhusten kanssa työskentely on ollut kiinnostavaa ja olen oppinut uusia asioita.
- Olisi hyvä jos olisi aina tietyt asiakkaat samalla työntekijällä, muodostuisi hyvä asiakassuhde. Oppisi tuntemaan asiakkaat paremmin, sekä talon tavat kävisi tutuiksi.
- Vanhukset ovat upeita. Heidän kanssaan on mukava ns. parantaa maailmaa. Suosittelen tätä työtä muillekin. Rohkeasti
- Oi jospa olisin tämän työn tiennyt jo aikaisemmin, tämä on mielekäs työ.
- Työ on ollut ihanaa ja asiakkaat todella ihania.
- Olen ollut erittäin tyytyväinen minun työhön koska koen tämän erittäin arvokasta työtä veteraaneille sekä sotainvalideille. Haluan kiittää meidän projektihenkilöstöä kaikista tuesta jonka olen saanut kaikki nämä vuodet.
- Ihanaa ja paljon antavaa työtä.
- Jokainen on yksilö



- Ihan rakentava ja kokemisenarvoinen 2-vuotinen työpätkä.
- Tämä on arvokasta työtä.
- Tämä työ on parasta mitä olen kokenut. Asiakkaat ovat ihania Tulen hyvin toimeen ja juttuun vanhusten kanssa. Olen saanut asiakkailta hyvää mieltä ja tsemppiä eteenpäin. Arvokasta työtä!
- Koen olevani alallani, vaikka minulla ei ole tähän koulutusta eli pidän työstäni
- Vanhusten parissa työskentelevän täytyy tehdä työtä sydämellään! Vanhukset toivovat että avustajalla olisi aikaa heille, he pitävät siitä että heidän voinnistaan ollaan aidosti kiinnostuneita, kertovat mielellään elämästään ja perheestään. Monille ulkoiluttaminen on yksi tärkeimpiä asioita, kun muilla hoitajilla ei ole siihen aikaa.
- Ihan mukava työpaikka
- Työ vanhusten parissa on mielenkiintoista ja antoisaa.
- Kiitos
- Thank you for everything. Thanks for giving me chance to show my ability by working.
- Avustajasta ei kannata tehdä siivoojaa. Avustaja saisi pitää avustajan roolia ja voisi tarpeen mukaan olla avustamassa esim. ulkoilu, ruuan laitto jne. mutta nyt se on pääasiallisesti siivousta.
- Työn arvostusta myös palkkaukseen, ei käytetä hyväksi vähäosaisia!
- Tässä työssä täytyy olla henkilö, joka pystyy kohtaamaan myös "hankalan" asiakkaan.
- Olen kiitollinen tästä tilaisuudesta.
- Pyydän anteeksi! Olen huono vastaamaan tällaisiin kyselyihin!
- Asiakkailta tullut palaute on ollut myönteistä. Paitsi avustajien nopea vaihtuvuus harmittaa, kun vanhusten pitää aina totutella uuteen avustajaan.
- Olen todella kiitollinen avustajana ja saamastani kokemuksesta työskennellä. Avustajana on merkityksellistä ja tärkeää työtä vanhoille ihmisille, jotka tarvitsevat apua heidän omassa kodissaan.
- Työajanhallinta on tuottanut vaikeuksia.
- Kiitos!
- Työhaastattelussa kerrottava, että kyse on siivoamisesta 99 % !!!
- Olen tykännyt kovasti hommasta.
- Olen saanut uutta tietoa ja taitoa itselleni työskennellessä vanhusten kanssa (oli ihan uusi työsarkea kohdallani)
- Toimiva kokonaisuus, ainakin omalla kohdallani. Suosittelen.

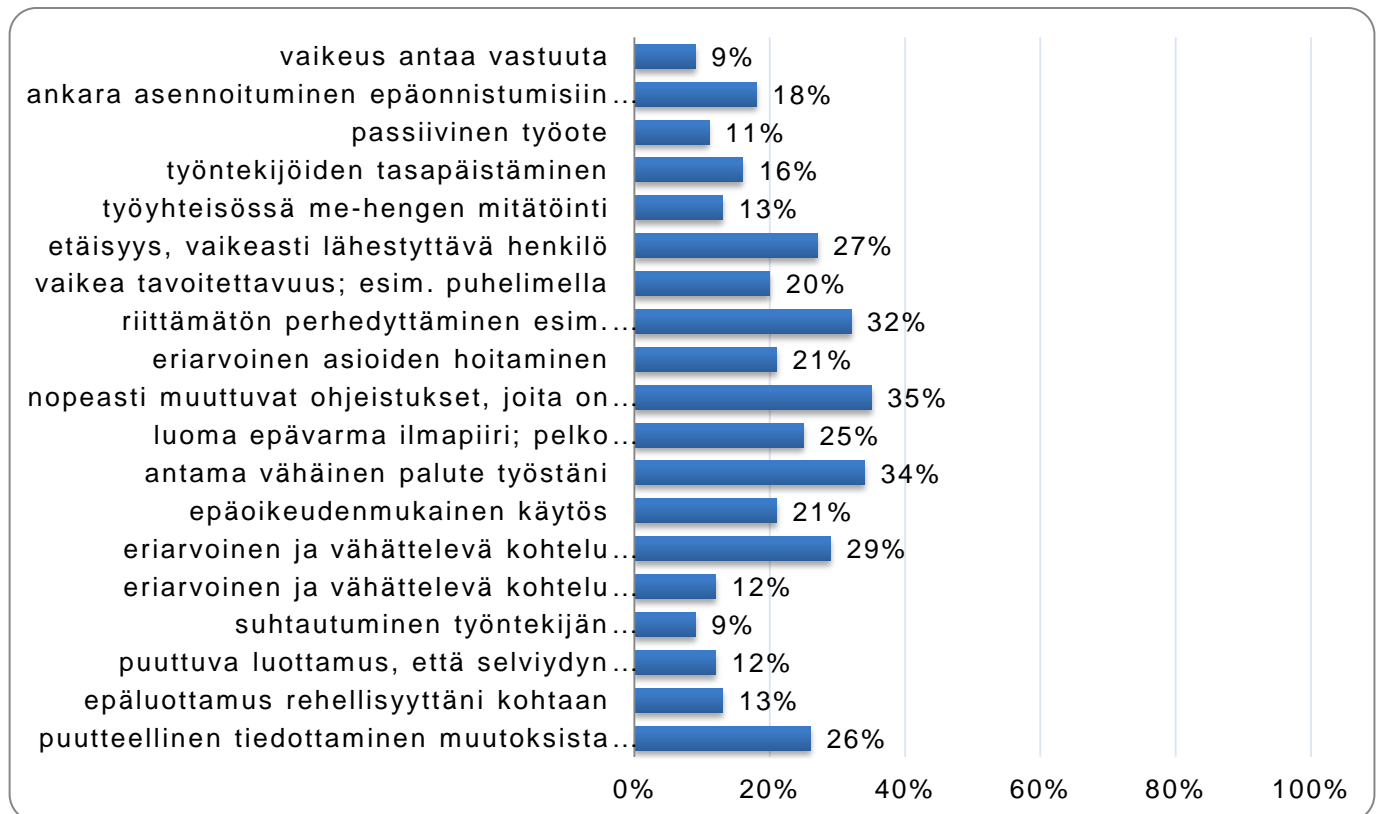
- "hymynaama"
- Mielekästä työtä!
- Arvostusta pikkasen enemmän. Ei haittaa vaikka ääneen sanomalla.
- Kaikki hyvin!
- Työkokemukseni, n. 6vko, olen tyytyväinen. Välitön palaute on hienoa.
- Ikkunoiden pesu: Avaaminen on vaikeaa, on erilaisia parvekelaseja ym. ikkunalaseja, joita on vaikeaa aukaista. Imurit: pikkuviat, pölypussien vaihto erilaisissa malleissa.
- Tämä työ on hyvä työ, kun saa auttaa vanhuksia.
- Olin yllättynyt, että vanhusten auttaminen on joillekin negatiivista.
- Loistava työpaikka! Harmi kun ei saa tehdä työkseen koko elämän.
- Ei muuta sanottavaa!
- Tulisi käyttää omaa maalaisjärkeä paljon.
- Työ on aivan ihanaa ja kaikki mammat + papat ihania ihmisiä. Tunnen tekeväni työtä jossa olen hyvä.
- Tykkään työstä tosi paljon. Haluaisin jatkaa työtä kauemmin.
- Olen ollut työhöni tyytyväinen ja suurin asia on ollut että joka aamu on ollut mukava lähteä työhön.
- Mukava työ, mutta palkkaus ala-arvoinen, vaikka työ erittäin tarpeellista!

LIITE 3: Ohjaushenkilöstön ominaisuudet, jotka edistävät avustajan työskentelyä.



KAAVIO 7. Kerro, mitkä ohjaus- ja projektihenkilöstön ominaisuudet koet työskentelyäsi edistävinä (Vastaajia 256)

LIITE 4: Ohjaushenkilöstön ominaisuudet, jotka haittaavat avustajan työskentelyä.



KAAVIO 8 . Kerro, mitkä ohjaus- ja projektihenkilöstön ominaisuudet koet työskentelyäsi haittaavina. (Vastaajia 160).

## LIITE 5: Hyvä perehdyttäminen on avustajien mielestä



KAAVIO 12. Avustajien mielestä hyvä perehdyttäminen on (vastauksia 254)