

SARI VITIKKA

**”MUISTETAAN, ETTÄ OLEMME TÄÄLLÄ  
VANHUKSIA VARTEN, EI TOISIA HOITA-  
JIA”**

**Toimintatutkimus vanhustyön kehittämisestä**

Lapin Yliopisto

Pro gradu – tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Kevät 2011

**Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta**

Työn nimi: ”Muistetaan, että olemme täällä vanhuksia varten, ei toisia hoitajia” Toimintatutkimus vanhustyön kehittämisestä

Tekijä: Vitikka, Sari

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu –työ  Sivulaudaturtyö\_\_ Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 78

Vuosi: kevät 2011

## Tiivistelmä:

Toimintatutkimuksen avulla pyrittiin lisäämään vanhuksen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja henkilöstön ammatillista osaamista vanhustyön käytännöissä kehittämällä käytännön työvälineitä toiminnallisista ryhmistä nousseisiin kehittämistarpeisiin. Toiminnan arviointi perustui Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2008) määrittelemiін suosituksiin ikäihmisten palveluista ja ammatillisessa laadussa. Erityinen huomion kohde oli sosiaalisen huomioiminen hoivapainotteisessa työympäristössä. Kehittämistoiminnan kohteena olivat Oulunkaaren kuntayhtymän, Iin palvelualueen kolme vanhustyön osaajiksi nimettyä työntekijäryhmää.

Toiminnalla kehitettiin kokonaisvaltaista työtettä ja osaamista ammatillisissa käytännöissä. Toimintaa peilattiin yleisiin vanhustyön arvoihin ja suosituksiin. Toiminnalla tuotettiin siten sekä ammatillista laatua että asiakkaan elämänlaatua. Menetelmänä käytetty kehittävä ryhmänohjaus tarkoitti pysähtymistä työn äärelle. Käytännöstä nousevia ristiriitoja otettiin tarkastelun ja muutospyrkimysten kohteeksi. Pysähtymisen myötä osaajat havahtuivat huomaamaan mahdollisuutensa ja osaamisensa, joita voimaantumisprosessia tukemalla vahvistettiin. Samalla vahvistettiin asiakkaan onnistuvaa vanhenemista. Voimaantumisprosessiin sisältyi myös tavoite ryhmien itseohjautuvuudesta kehittymisen tukemisessa.

Ryhmissä tapahtunut toiminta eli yhteiset kokoontumiset, yhteisen tiedon ja toimintatapojen sekä osaamisen tuottaminen lujittivat hyvinvointia tukevia vanhustyön käytäntöjä, arvoperustaa ja laatua. Käytännön työssä muutos näkyi hoito- ja palvelusuunnitelmien uudistumisena ja hyödyntämisenä työn välineenä sekä työtä ohjaavien arvojen sisäistymisenä. Sosiaalisen kanssakäymistä ja osallisuutta huolenpitotehtävässä vahvistettiin. Yhteiskunnallisen linjauksen mukainen laadukas palvelu ja asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi parani. Kehittävän ryhmänohjaustoiminnan keskusteleva, vuorovaikutukseen perustuva toimintatapa ristiriitoja nostavana ja analysoivana toimintana mahdollisti vastaamisen työelämän muospaineisiin ja monimuotoisen asiakastyön haasteisiin.

Avainsanat: ammatillinen ja asiakkaan laatu, voimaantuminen, ryhmänohjaus

## Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi   
(vain Lappia koskevat)

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	3
2	TUTKIMUSASETTELUA .....	5
2.1	Tutkimuskonteksti .....	5
2.2	Tutkimuskohteet .....	9
2.3	Voimaantumisen viitekehys .....	11
2.4	Tutkimukselliset tavoitteet .....	14
3	TOIMINNALLINEN KEHITTÄMINEN .....	18
3.1	Toiminta .....	18
3.2	Toimijuus.....	20
3.3	Kehittävä ryhmänohjaus .....	23
4	VANHUSTYÖN OSAAJAT – TOIMINTA.....	31
4.1	Toiminnan lähtökohdat.....	31
4.1.1	Lähtöasetelma.....	31
4.1.2	Rakenne .....	34
4.1.3	Tavoitteet .....	38
4.2	Toimintavaiheet .....	41
4.2.1	Alkuvaiheesta välivaiheeseen.....	41
4.2.2	Välivaiheesta loppuvaiheeseen.....	44
4.3	Keskeiset kehittämiskohteet .....	47
4.3.1	Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	50
4.3.2	Omahoitajajärjestelmä .....	52
4.3.3	Laadun määrittely .....	53
4.3.4	Toimintakyvyn arviointi .....	55
4.3.5	Työyhteisöjen arvot .....	57
4.4	Voimaantumisen prosessi .....	59
5	TOIMINNAN ARVIOINTIA .....	64
6	LÄHTEET .....	71

## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Vanhustyön osajien kehittämistoiminnan osa-alueet .....	39
Taulukko 2. Vanhustyön osajien kehittämiskohteet ja toiminta eri osa-alueissa .....	49

## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Vanhustyön osajien tutkimuskartta.....	6
Kuvio 2. Voimaantumisen osaprosessien keskinäinen yhteys. ....	13
Kuvio 3. Kehittävän ryhmäohjausmallin toimintakaavio.....	29

## 1 JOHDANTO

Viime vuosina on yhä enemmän noussut julkiseen keskusteluun ja vanhustyön käytäntöihin sosiaalisen merkityksen ja sen huomioimisen tarve. (esim. Salonen 2007; Seppänen 2006.) Perinteisessä vanhuspalveluiden tuotantomallissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat olleet omia erillisiä toimintoja, mutta nykyään monissa kunnissa vanhustyön palveluyksiköitä on yhdistetty sosiaali- ja terveystoimen alle. Syynä tähän on ollut käytännön yhteistyön ongelmat kuten salassapitovelvoitteet, määräykset potilasasiakirjoista ja tietojen luovuttamisista.

Tämä on tarkoittanut myös sitä, että vanhustyön sosiaalinen näkökulma on alkanut hämärtyä hoidollisten painotusten alle. Sosiaalisen heikentyminen vanhuspalveluissa näkyy muun muassa alan ammatillisen koulutuksen painopisteen siirtymisessä hoitotyöhön kodinhoidollisten tai sosiaalisten vuorovaikutustaitojen väistyessä. Palvelurakenteen muutoksen myötä varsinainen asiakastyö on pirstaloitunut monien toimijoiden tuottamiksi erilaisiksi palveluiksi. Samalla asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen arviointi ja tarpeisiin vastaaminen on hankaloitunut moniammatillisten toimijoiden kirjossa. (kts. Kröger & Karisto & Seppänen 2007, 7-9.)

Huoli sosiaalisen näkökulman hämärtymisestä ja toisaalta käytännön harjoittelu Lapin Yliopiston ryhmäpilotissa loivat kipinän lähteä kehittämään ryhmätoiminnan kautta hoivapainotteisia vanhuspalveluita. Tässä toimintatutkimuksessa tavoitteena oli kehittää vanhusasiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevia vanhustyön ammatillisia käytäntöjä. Kokonaisvaltaisella hyvinvoinnilla ja asiakastyöllä tarkoitan fyysisen ja psyykkisen ulottuvuuden lisäksi sosiaalisen näkökulman sekä ympäristötekijöiden huomioimista. Kehittämistoimintaan osallistuivat vanhuspalveluiden työntekijäryhmät, joita kutsun vanhustyön osaajiksi.

Osaajien kolme ryhmää toimivat Oulunkaaren kuntayhtymän Iin palvelualueella. Ryhmät muodostuivat asumispalveluiden, laitoshoidon sekä avohuollon työntekijöistä ja niiden yhteenlaskettu jäsenmäärä oli noin 40 henkilöä. Toimintatutkimuksellinen lähtökohta oli, voidaanko kehittäväksi ryhmäohjausmalliksi nimeämäni toiminnan avulla kasvattaa ammatillista osaamista, jota kuvaan ammatillisen laadun käsitteellä, ja siten

parantaa asiakkaan palveluiden kautta tuotettua elämänlaatua. Ammatillisen osaamisen painopiste oli sosiaalisen ja sitä kautta kokonaisvaltaisemman hyvinvoinnin asiantuntemus hoiva- ja terveydenhuoltopainotteisissa työympäristöissä.

Kehittämistoiminnassa hyödynsin työnohjauksellista ohjausotetta eli ristiriitoja esiin nostamalla pyrittiin lisäämään asiantuntijuutta ja kehittämään uusia tapoja toimia. Oma roolini ryhmissä oli, että olin tutkimuksen tekijä, ryhmän vetäjä ja osalle myös esimies tai entinen kollega. Työnohjaus virallisena määreenä tarkoittaa ammatillisen koulutuksen saaneen henkilön antamaa ohjausta ja tukea, jossa pyrkimys on parantaa asiakastyössä kohdattuja ristiriitoja. Se on vuorovaikutuksellista toimintaa eikä sitä voi ohjata työyhteisön sisällä oleva henkilö kuten työtoveri, esimies vaan ulkopuolinen henkilö, jolla kuitenkin on käsitys kyseisen ammattialan käytännöistä. (Karvinen-Niinikoski & Salonen 2007, 27-30.) Koska nämä kriteerit eivät täyttyneet tässä nimenomaisessa ryhmätoiminnassa, olen nimennyt käyttämäni ohjausmenetelmän kehittäväksi ryhmänohjaukseksi. Kehittävä ryhmänohjaus poikkeaa menetelmänä esimerkiksi Yrjö Engeströmin (1995) kehittävästä työntutkimuksesta pyrkimyksessä edellä kuvattuun vuorovaikutukseen ja työnohjauksellisuuteen asioiden käsittelyssä. Tämä erityispiirteen korostamiseksi käytän työnohjauksellisuuden käsitettä kuvaamaan ryhmien ohjaustapaa sen toiminnassa.

Tarkastelun lähtökohtana olivat työntekijöiden näkemykset hoivasta ja huolenpidosta sekä siihen sisältyvästä sosiaalisesta näkökulmasta, joilla turvattiin hyvä tai nykykäsitettä käyttäen onnistuva vanhuus. Hyvää vanhuutta ja siihen sisältyvää kokonaisvaltaista hyvinvointia määrittivät yleiset kansalliset suositukset vanhustyöstä ja erilaiset ammatillisen toiminnan ja elämänlaadun tutkimustulokset aiheesta. Toiminnallisen tarkastelun ytimenä puolestaan olivat ne keinot, välineet ja toimintatavat, joilla asiakkaan elämänlaatua vanhustyön käytännöissä tuotettiin. Punaisena lankana ja teoreettisena viitekehystenä oli, voidaanko työyhteisöä voimaannuttavan lähestymistavan kautta tukea laatua sekä vanhustyön ammatillisissa käytännöissä että asiakkaan hyvinvoinnissa. Sivujuonteena toimintatutkimus nosti esille myös kysymyksen, miten voimaantumisprosessia ja sitä kautta osaamista oli mahdollista ohjata. Tosin sanoen voitiinko kehittävä ryhmäohjauksen avulla tuottaa itseohjautuvaa ja samalla voimaannuttavaa tapaa tehdä laatutyötä työyhteisössä?

## 2 TUTKIMUSASETTELUA

### 2.1 Tutkimuskonteksti

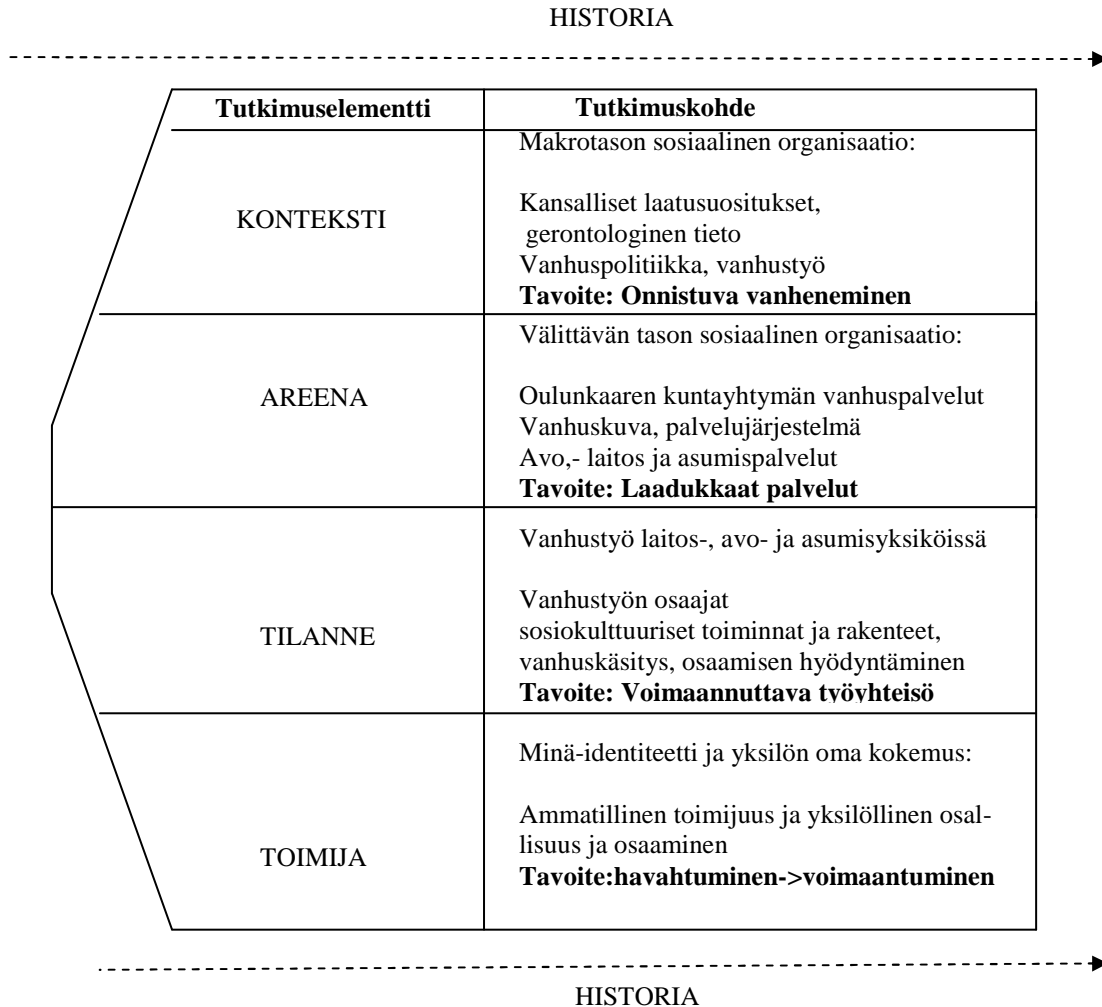
Toimintatutkimus lyhyesti määriteltynä on lähestymistapa, jota luonnehtii joko toiminta, käytäntö, muutos, prosessi tai osallisuus. Muita kysymyksiä ovat, onko tarkasteluni kokeellinen, laadullinen vai interventiotutkimus. Haluanko toiminnalla kehittää, arvioida vai onko kyse vain vanhustyön osaajien tarkastelusta. Vanhustyön osaajissa kyse oli vaikuttamiseen pyrkivästä toiminnasta, jossa kehitettiin asiakaslähtöistä tapaa tuottaa ammatillista osallisuutta ja toimijuutta. (Jyrkämä 2010.)

Toimintatutkimus teoreettisena kehittämisen menetelmänä etenee sykleissä tai sen voi nähdä spiraalina. Varsinainen toimintaprosessi muodostuu peräkkäisistä vaiheista, joissa suunnittelu – toiminta - havainnointi – reflektointi eli oman toiminnan analysointi ja muuttaminen vuorottelevat. Varsinainen, keskiössä oleva toiminta voi synnyttää sivujuonteita tai niin sanottuja sivuspiraaleja. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 37; Saari 2007, 123.)

Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa ja ryhmämuotoisessa kehittämisprosessissa on ohjaajan tai tutkijan tärkeää osata kerätä, yhdistää ja analysoida eri tavoin kootua aineistoa koko toiminnan ajan. Sosiaalisen vuorovaikutuksen, ryhmäilmiön ja rationaalisen toiminnan avulla on mahdollista yhdistää sekä teoreettinen ymmärrys että kokeuksellinen ja toiminnallinen ymmärrys ja osaaminen. (Lewin 1952, 47; Kuula 1999, 196-197.)

Vanhustyön osaajien ryhmissä kokeellisen tarkasteluni lähtökohtana olivat näkemykset kokonaisvaltaisesta hoivasta ja huolenpidosta siinä työssä, jota päivittäin tehtiin. Hoiva- ja huolenpitotyötä toteutettiin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä, joissa tuotettiin sekä hoiva- ja asumispalveluita että kotona asumista tukevia sosiaalihuollon palveluita. Sosiaalinen hoiva- ja huolenpitotyössä viittasi vanhan ihmisen huomioimiseen ajallisenä, paikallisena, kulttuurisena sekä yksilöllisenä elämän kokonaisuutena (Salonen 2007, 29). Kuvioon 1 olen Derek Layderin (1993, 72) tutkimuskarttaa mukailleen koonnut tar-

kasteluni perustaa yksilölliseen, yhteisölliseen, organisaatioperustaiseen ja yhteiskunnalliseen osa-alueeseen. Voimaantuminen teoreettisena lähestymistapana sisältyy tutkimuskartan alueisiin.



Kuvio 1. Vanhustyön osaajien tutkimuskartta

Toimintatutkimuksen keskeisimmät toiminnot ja tavoitteet sekä niihin sisältyvät käsitteet liittyivät työyhteisöjen ammatillista laatua tukeviin toimintoihin ja vanhuksen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, jota olen kuvannut elämänlaadun käsitteellä. Laatutavoitteisiin sisältyi ryhmien itseohjautuvuuden tavoittelu. Eri toimintoja yhdistävä tekijä oli voimaantumisprosessin hyödyntäminen kehittämisen välineenä. Välillisenä tavoitteena oli tuottaa tietoa voimaantumista ja itseohjautuvaa toimintaa tukevasta, työnohjauksellisesta toimintatavasta eli kehittävästä ryhmänohjaustoiminnasta.

Palveluiden tuottamista ohjaavat kansalliset laatusuositukset vanhustyöstä sekä gerontologisen tutkimuksen muovaama käsitys onnistuneesta vanhenemisestä. (esim. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2008; WHO 1998.) Kuvion 1 tutkimuskartassani nämä sisältyvät vanhustyön osaajien toimintaa yleisellä tasolla ohjaavaan kontekstiin. Yhteisenä nimitäjänä vanhuspolitiikka luo vanhustyölle lainsäädännölliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset. (Koskinen & Aalto & Hakonen & Päivärinta 1998, 265.)

Varsinainen työ taas perustuu gerontologisen tieteen antamaan tietoon vanhenemisestä ja sillä tarkoitetaan ensisijaisesti ammatillista työtä vanhusten parissa. Käytännön vanhustyötä toteutettiin ja organisoitiin Oulunkaaren kuntayhtymän ja sen jäsenkuntien palvelujärjestelmissä, joiden osasia avohuollon, laitoshoidon ja asumispalveluiden toimintayksiköt olivat. Vanhustyön toimijoita olivat kaikki erilaisissa yksiköissä toimivat ammattihenkilöt, vapaaehtoistoimijat ja omaiset. Kokonaisuutena vanhustyön tulee muodostua teoreettisesta ja käytännön kokemukseen perustuvasta tiedosta, eettisestä arvoperustasta ja erilaisista tavoista soveltaa niitä käytäntöön. (Koskinen ym. 1998, 55-62.)

Hyvän vanhenemisen ja sen sisältämän hyvinvoinnin edellytyksenä tulee olla perustarpeiden tyydyttämisen ohella oman elämän hallinta ja turvallisuuden tunne. Kaiken asiakastyön, jota vanhustyön osaajienkin ryhmissä toteutettiin, tuli perustua tähän ajatukseen. Työn tai annetun palvelun tavoite oli tukea elämänlaatua ja sitä kautta vanhan ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Ammatillinen asiantuntemus asiakkaan hyvinvoinnista liittyi gerontologisen tutkimustiedon tuntemukseen ja sen soveltamiseen käytännössä. (Koskinen ym. 1998, 55-62.)

Hyvinvoinnin tarkasteluni perustui Maailman Terveysjärjestön eli WHO:n (1998) määrittelyyn neljästä elämänlaadun ulottuvuudesta, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja ympäristön ulottuvuus. Elämänlaatua kuvastavat ulottuvuudet sisältyvät gerontologisessa tutkimuksessa käsitykseen onnistuvasta vanhenemisestä, joka puolestaan tutkielmassani viittaa asiakkaan elämänlaatukäsitteeseen. Siihen liittyy Eino Heikkisen (2008b, 402) mukaan sairauksien ja niihin liittyvien toiminnan vajauksien vähäisyys, hyvä kognitiivinen ja fyysinen toimintakyky sekä aktiivinen elämänote. Elämänlaatuun liittyvät edellisten lisäksi vielä psyykinen hyvinvointi yleensä, riittävä toimeentulo ja hyvät sosiaaliset verkostot (Vaarama & Luoma & Ylönen 2007, 128). Sosiaali- ja terve-



ysministeriön (2008, 22-23) laatusuosituksissa onnistuvaan vanhenemiseen sisältyy osallisuus, sosiaalisten verkostojen ylläpito, mahdollisuuksien turvaaminen mielekkäseen toimintaan, hyvinvointia tukeva ohjaus ja sosiaalinen tuki sekä yleensä vanhusmyönteisen asenneilmaston tukeminen.

Arkielämän käytännöissä ja myös vanhustyön osaajien toiminnassa toimintakyky, toiminnan vajavuudet ja raihnaisuus ovat kuitenkin ne keskeiset käsitteet, joilla elämänlaadua onnistuvan vanhenemisen elementtinä tarkastellaan. (esim. Heikkinen 2008b, 404; Jyrkämä 2007b, 188.) Toimintakyky vanhenemisen muutosten määrittäjänä ja mittarina on varsin moniulotteinen ja laaja käsite, johon myös kuuluu eri elämän osa-alueita WHO:n elämänlaadun määrittelyä mukaillen. Fyysinen toimintakyky koostuu pääasiallisesti hengitys- ja verenkiertoelimistön toiminnasta sekä tuki- ja liikuntaelimistön toimintakyvystä. Psykkistä toimintakykyä kuvaavat älylliset ja tiedolliset toiminnot, elämän kokeminen sekä ongelmanratkaisutaidot. Sosiaalinen toimintakyky muodostuu sosiaalisista taidoista ja toiminnoista, mutta se kytkeytyy myös tiiviisti psyykkiseen toimintakykyyn. Sosiaalinen voidaan käsittää sekä vuorovaikutussuhteena että aktiivisen toimijan ja osallisuuden näkökulmasta. (Hervonen & Pohjolainen & Kuure 1998, 127-128.)

Toimintakyvyllä voidaan kuvata eri osa-alueiden muutoksia ja muutosten ennustettavuutta elinajan, terveydentilan ja itsenäisen elämän kannalta. Ikääntyvien palvelutarpeet liittyvätkin usein juuri toimintakyvyn muutoksiin ja sitä kautta kotona pärjäämisen tukemiseen, asumiseen tai hoivan tarpeisiin. Muutoksia ja tarpeita taas kartoitetaan erilaisilla toimintakykymittareilla. (Hervonen ym.1998, 127-128; Liikanen 2007, 71-73; Vaarama 2004, 136-142.)

Vanhustyön osaajilla käytössä olevia mittareita olivat vanhusväestölle tarkoitettu yleistoimintakyvyn mittari Rava-indeksi ja kognitiivisen toimintakyvyn mittari MiniMental State Examination eli MMSE – testi, jota käytetään muistisairauksien arvioinnissa. (Liikanen 2006, 71-72.) Rava-indeksin alhaisin arvo on 1,29 ja korkein 4,03. Alhaisimman arvon saaja pärjää ilman merkittävää apua ja ylin on vuodepotilas. (Laukkanen 2008, 303-304.) MMSE -mittauksessa saavutettavissa oleva pistemäärä on 30 pistettä. Mitä alhaisempi lukema testauksen tuloksista muodostuu, sitä enemmän vaikeuksia on ajan, paikan, asioiden hahmottamisessa tai tunnistamisessa. Alentuneet lukemat viittaavat

siten eriasteisiin muistisairauksiin. Sosiaalista toimintakykyä mitataan erilaisten kyselylomakkeiden tai strukturoitujen haastattelujen avulla, mutta näitä vanhustyön osaajilla ei ollut käytössä. (Hervonen ym 1998, 133.)

Mittareita löytyy, mutta silti on tarvetta kehittää edelleen mittareita kuvaamaan paremmin juuri vanhusten elämänlaatua, toimintakykyä ja ennen kaikkea arviointimittaria mittaamaan vaikuttavuutta (Huusko, Kautiainen & Pitkälä 2006). Oleellista on kuitenkin koettu elämänlaatu. Elämänlaadusta on kehitelty erilaisia mittareita kuvaamaan objektiivista näkökulmaa, mutta useimmat mittarit tarkastelevat sitä toimintakyvyn näkökulmasta. Siitä voidaan saada tietoa objektiivisilla mittareilla, mutta kokemus on aina yksilöllinen ja eri ihmisille se merkitsee eri asioita. (George 2006, 322-323.)

## 2.2 Tutkimuskohteet

Vanhojen ihmisten avuntarpeet eivät ole aikojen saatossa juuri muuttuneet, vaikka kuvion 1 tutkimuskartalla yhtenä kokoavana juonteena voimaantumisen ohella kulkeva vanhuskuva ja vanhenemista koskevat käsitykset ovatkin vaihdelleet, toteaa Taina Rintala (2003, 201-204). Vanhuskuva muodostuu Rintalan mukaan vanhenemiseen liittyvistä piirteistä, avuntarpeista ja sosiaali- ja terveystalvveluista. Sitä ohjaavat vanhuspoliittiset, kansalliset linjaukset kuten laatusuositukset. (esim. Sosiaali- ja terveystalvveluministeriö 2008.) Vanhuskäsitys taas muovautuu siitä, miten näemme, kuvaamme ja määrittellemme vanhenemista ja vanhuutta yleensä. Vanhuskuvan piirteet heijastuvat vanhuuden tai vanhan ihmisen kuvauksista. Sosiaali- ja terveystalvvelut puolestaan kertovat sen, miten vanhoja kohdellaan yhteiskunnassamme ja arvostetaan sen jäseninä. (mt. 2003, 27.)

Yleiset vanhustyön periaatteet, jotka ohjaavat varsinaista käytännössä tehtävää ammatillista työtä kuvion 1 tutkimuskartan areenoilla ja tilanteissa, liittyvät pitkälti eettisiin arvoihin. Eettiset arvot mukailevat elämänlaadun ulottuvuuksia antaen niille sisällön. Niitä ovat vanhan ihmisen omien voimavarojen huomioiminen, yksilöllisyys ja kokemuksellisuus sekä elämäkokemuksen huomioon ottaminen. Itsemääräämisoikeutta ja

koskemattomuutta tulee kunnioittaa. Toimintakykyä tulee tukea ehkäisevän toiminnan ja kuntoutuksen kautta. Käytännön työssä pyritään omatoimisuuden tukemiseen ja vahvistamiseen kuntouttavan työotteen avulla. Seksuaalisuus ja sen toteutuminen on huomioitava. Myös erilaisten kulttuuristen, uskonnollisten, poliittisten ja rodullisten taustojen huomioiminen ja kunnioittaminen sisältyvät vanhustyöhön monikulttuurisuuden lisääntyessä. Ympäristössä eli vanhustyön ulkoisissa puitteissa on syytä kiinnittää huomiota viihtyisyyteen, virikkeellisyteen sekä terapeuttisuuteen turvallisuuden ja kodinomaisuuden lisäksi. Kaikissa tilanteissa vanhaan ihmiseen on suhtauduttava kunnioittavasti ja arvokkaasti, koska jokainen vanhus on yksilö ja siksi ainutlaatuinen oman menneisyytensä ja nykyisyytensä tuotoksena. (Backman & Paasivaara & Voutilainen 2002, 24.)

Kuvion 1 tutkimuskartan toiminnan arena, jonka tilanteisissa ryhmissä vanhustyön laatua pääasiallisesti tarkastelin, oli Oulunkaaren kuntayhtymän (Ii, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala) sosiaali- ja terveystalouden organisaatio. Kuntayhtymä ja sen tarjoamat palvelut antoivat yksilöiden ja yksiköiden toiminnalle puitteet. Palveluiden järjestelmä myös linjasi taustalla vaikuttavan vanhuskuvan ja vanhuskäsityksen tosin yleistä kansallista vanhuspolitiikkaa mukailen. (Rintala 2003, 27; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Yksittäiset yksiköt eri vanhustyön palvelutuotannossa ja Iin palvelualueella olivat omia pieniä organisaatioitaan, joilla oli oma kulttuurinsa ja toimintamallit. Toimintatutkimuksessani vanhustyön osajien ryhmätapaamiset muodostivat ne tilanteet, joihin varsinainen kehittämistyökin tässä tutkimusasetelmassa kohdentui. Ryhmien kehittymisprosessiin vaikuttivat paitsi taustalla toimiva kansallinen vanhuspolitiikka ja organisaation vanhuskuva myös jokainen yksittäinen ryhmäläinen, joka prosessiin osallistui joko henkilökohtaisen havahtumisen tai havahtumattomuuden kautta. (kts. kuvio 1.) Havahduttaminen yksittäisen ryhmän jäsenenä ja kuvion 1 toimijan kokemuksena liittyi voimaantumisprosessiin, jonka avulla kehittävän ryhmänohjausmenetelmän tavoite oli tuottaa ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua sekä tukea käytäntöjen itseohjautuvaa kehittämistä yhteisöllisessä työssä. (Siitonen 1999, 117-118; Heikkilä & Heikkilä 2005, 188-191.)

### 2.3 Voimaantumisen viitekehys

Voimaantuminen eli empowerment on väline vaikuttaa elinolosuhteisiin ja myös muuttaa niitä. Voimaantumisajattelussa on eri tasoja kuten yksilöt, ryhmät ja yhteisöt, mutta varsinaisesti voimaantuminen tapahtuu prosessissa, toiminnassa. Se on keino saavuttaa tavoite ja viittaa prosessina nimenomaan siirtymistä tilasta toiseen. Toiminnan päämäärä taas on tila, tavoite, jossa ihminen omia voimavarojaan hyödyntäen saavuttaa ratkaisun omaan ongelmaansa, joka yleensä liittyy sosiaaliseen toimintaan tai yhteiskunnalliseen asemaan. (Hokkanen 2008, 317-321.)

Voimaantuminen teoreettisena viitekehysenä tässä tutkielmassa viittaa nimenomaan yksilön ja ryhmän osaamisen ja osallisuuden kehittymiseen. Koko toimintatutkimuksen tavoitehan oli kehittää vanhustyötä ja vanhuksille annettuja palveluita parantamalla sekä ammatillista laatua että asiakkaan elämänlaatua. Tähän tavoitteeseen pyrin ryhmien jäsenten havahtumisen ja voimaannuttavan kokemuksen avulla. Käytännössä kehittämistehtävä tarkoitti oman työn, voimavarojen ja osaamisen jatkuvaa, itseohjautuvaa kehittämistoimintaa. Itseohjautuvuuden taustalla on ajatus, että niukkenevien resurssien yhteiskunnassa osaaminen ja sen hyödyntäminen ovat arvokkaita laadunhallinnan välineitä. Voimaannuttava yhteisö toimii paitsi itseohjautuvuutta myös yksilöä tukevana yhteisönä ja kasvualustana taustalla. (esim. Ojala 2008,16; Patwardhan & Patwardhan 2007.)

Voimaantumista toimintatutkimuksen filosofisena näkökulmana tarkastelen sekä Juha Siitosen (1999; 2001) että Jorma Heikkilän ja Kristiina Heikkilän (2005) teoreettisten pohdintojen kautta. Voimaantumisprosessin tarkastelussani sovellan Layderin (1998) ajattelua teorian ja empiirisen käsitteistön vuoropuhelusta. Layderin mukaan valmiit teorit, tyypittelyt tukevat aineistosta nousevaa teorian muodostusta. Ei siis tarvitse olla valmista muuttia vaan sitä voi luoda prosessin etenemisen myötä. Tähän perustuen olen toimintaa kuvatessani pyrkinyt tuomaan toiminnan teoreettisen perustan näkyväksi. Layder painottaa pohdinnoissaan toimijuutta ja rakenteita. (kts. kuvio 1.) Toiminnan edetessä tietoisuus kasvaa, mutta samalla toiminta ja sille annetut merkitykset liittyvät ympäristöön ja olosuhteisiin. Toiminnan tulee siis luoda jäseniinsä osaamisen ja osalli-

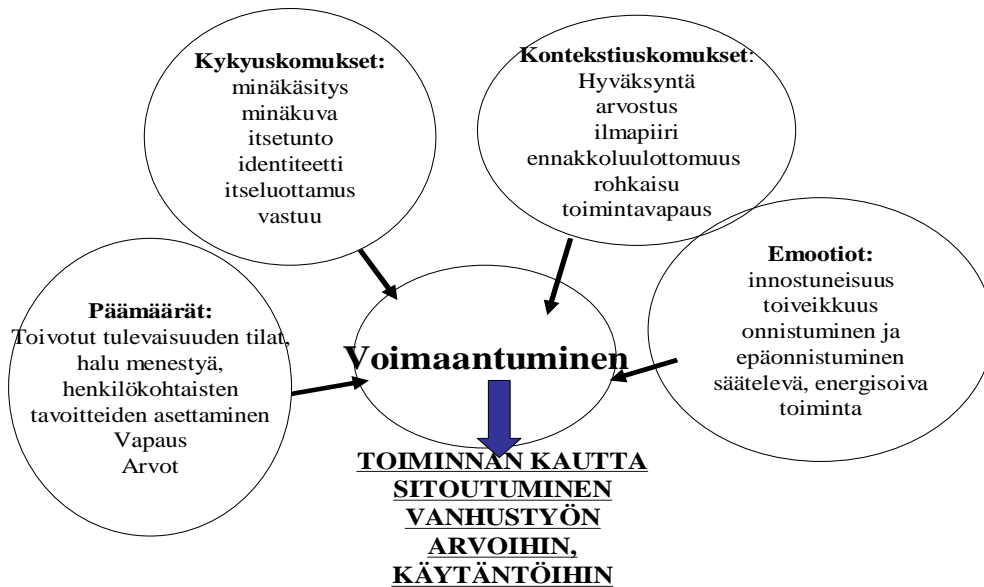
suuden kokemuksia ja sitä kautta lisätä sekä toimijuutta että sitä tukevia rakenteita. Näin toiminta uudistaa itse itseään ja muodostuu itseohjautuvaa toimintaa. (mt. 1998, 18-20.)

Heikkilän ja Heikkilän (2005) näkemyksen mukaan voimaantumisen taustana ovat juuri organisaation sisällä olevien työyhteisöjen kulttuuriset toimintatavat, joiden mukaan asiakastyötä tehdään sekä ryhmätoiminnan itseohjautuva tapa kehittyä. (esim. mt. 2005, 188-191.) Siitonen (1999, 117-118) puolestaan kuvaa voimaantumista henkilökohtaisena havahtumista ja sosiaalisena prosessina, joka lähtee omista päämääristä, halusta ja luottamuksesta omaan kykyyn toteuttaa päämäärät. Käytännössä voimaantuminen tarkoittaa kunnioittavaa, mahdollistavaa ja voimavaroja yhdistävää sekä vuorovaikutuksellista tapaa toimia työyhteisössä sen jäsenenä. Voimaantuminen on yksilöstä lähtevä prosessi, jonka tulisi siirtyä organisaation työyksiköihin ryhmien kehittämistyön kautta. Laaja-alaisen vanhustyön osaajajoukon myötä on mahdollista vaikuttaa jopa koko organisaation tapaan toteuttaa vanhustyön palvelujärjestelmää. Toisin sanoen kuvion 1 tutkimuskarttaa selventäen ja tiivistettynä toimintatutkimuksen tavoite oli vaikuttaa tutkimusasetelman tilanteisiin eli vanhustyön osaajiin ja siten toimijoihin voimaantumisprosessissa. Vaikuttamalla yksilöihin ja yhteisöihin oli mahdollista vaikuttaa työyhteisöjen kulttuurisiin toimintatapoihin ja välillisesti koko organisaation, areenan palvelujärjestelmään. (mt. 1999, 117-124; Heikkilä ym. 2005, 52; Siitonen & Robinson 2001, 65-66.)

Kuvioon 2 olen kuvannut voimaantumista yksilöllisenä tapahtumana. Kuvio on mukailtu Siitosen (1999,158) alkuperäisestä lähteestä. Siitosen kehittämän teorian mukaan, kun ihminen päättää pyrkiä asettamansa päämäärän saavuttamiseen, hän arvioi henkilökohtaisten kykyjen ja päämäärien lisäksi, antaako yhteisön toimintaympäristö, konteksti mahdollisuuden saavuttaa asetettu päämäärä. Päämääränä voi olla esimerkiksi uuden toimintamallin toteuttaminen.

Kuvion 1 tutkimuskartan tilanteissa eli vanhustyön osaajien ryhmäkokoontumisissa ryhmäläiset peilasivat organisaationsa tavoitteita yleisiin ja myös henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Samalla ryhmän jäsenet yksilöinä tekivät arvion omista valmiuksista ja kyvyistä saavuttaa haluttu tai aiottu päämäärä (kuvio 2). Siitosen teoriassa tunnetekijät, kuten esimerkiksi hyväksytyksi tuleminen, työyhteisön ilmapiirin turvallisuus ja työtovereiden suhtautumistapa vaikuttavat päämäärän tai muutoksen saavuttamiseen. Muutokseen

pyrkivä ihminen on herkkä ottamaan vastaan tunneviestejä, joiden perusteella hän päättää joko jatkaa tai hylätä aikomansa päämäärän, tavoitteen. Jos ihminen kokee, että hän ei hyväksytä uuden ajatuksen tai muutoksen kanssa, hän saattaa luopua päämääräänsä pyrkimisestä. Tämän vuoksi kontekstiuskomuksilla on erittäin tärkeä merkitys sekä yksittäiselle työntekijälle että koko yhteisölle. (Siitonen 2001, 76.)



Kuvio 2. Voimaantumisen osaprosessien keskinäinen yhteys

Työnohjauksellisen tarkasteluotteen avulla ongelmakohtat tai muutostarpeet kuviota 2 mukailleen, kuten voimaantumista estävä työilmapiiri, vanhustyön arvoristiriidat talouselämän paineessa tai epäusko omiin vaikuttamismahdollisuuksiin, oli helpompi nostaa esille tarkastelun kohteeksi. Työnohjauksellisella ohjaustavalla eli ristiriitojen avaamisella tuettiin voimaantumisprosessia sekä yksilötasolla että ryhmän tasolla. (kts. Rantalaiho 2006, 126-127.) Avain muutokseen oli nimenomaan ristiriitojen tuominen tietoisuuteen (Maunu & Ruokolainen 2008, 145-154). Toiminnan ja voimaannuttavan prosessin päämääränä oli sitoutuminen vanhustyön ohjaaviin arvoihin ja suosituksiin. Vain luomalla mahdollisuudet päämäärien asettamiselle, uskomalla erilaiseen osaamiseen ja yhdistelemällä sitä, oli mahdollista tuottaa sitoutumista, joka voimaantumisprosessissa on varsinainen tavoite. (kuviota 2.) Käytännön työtehtävissä sitoutumisen tulee tuottaa sekä hyvinvoivan vanhuksen että ammatillisen osaamisen, joita olen kuvannut ammatillisen laadun ja asiakkaan elämänlaadun käsitteillä.

Yleisellä tasolla määriteltynä työyhteisön osaamisen taustalla oleva tavoite tarkoittaa, että tieto ja asiantuntijuus vahvistuisivat. Myös vanhustyössä ja yleensä hoiva- ja huolenpitytyössä ohjaavat ammatilliset vaateet tulisi täytyä. Mitä hyvä hoito itse asiakkaalle pitää sisällään, on yleensä määritelty käytännön työtä ohjaavassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Työyhteisön ja yksilön toiminnan näkökulmassa asiakkaan tulisi olla työn keskiössä eli toiminta on asiakaslähtöistä. Työyhteisöissä työtä ohjaavat yleensä toimintayksikön omat määritelmät perustuvat arvoista, joita yhteisö toiminnallaan pyrkii tuottamaan. Yhteisön jäsenten tulisi puolestaan olla sitoutunut koko yhteisöä ohjaavaan arvoperustaan.

#### 2.4 Tutkimukselliset tavoitteet

Varsinaiseen toimintaan sisältyvien prosessien ja tuotosten sekä niihin kohdistuvien arviointien tavoitteina olivat sekä ammatillinen laatu että asiakkaan elämänlaatu. Asiakkaan näkökulmasta kyse oli onnistuvan vanhenemisen toteutumisesta. Ammatillisessa laadussa kyse oli asiakastyön tilanteisesta toteutuksesta arjen työssä ja myös sitoutumisesta vanhustyön arvoihin ja asiakkaan elämänlaadun tuottamiseen. Molemmissa näkökulmissa laatu määrittyi yleisten suositusten ja eettisten arvojen kautta. Näiden lisäksi hoivan ja huolenpidon ammatillista työtä ohjasivat yleiset eettiset hoitotyön periaatteet kuten yksilöllisyyden kunnioittaminen, omatoimisuuden ja hoidon jatkuvuuden periaatteet, turvallisuuden, terveyden ja kokonaisuuden periaate. Hoitajaan itseensä kohdistuivat vastaavasti ammatillisuuden ja yhteistyön periaatteet. (esim. Sarvimäki & Stenbock-Hult 1989, 116-120; Backman ym. 2002, 24; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on uudistanut vanhustyölle asetettuja laatuperiaatteita keväällä 2008 julkaistussa Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.) Pääpaino suosituksissa on 1) ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä palvelurakenteiden kehittäminen 2) henkilöstön määrä, osaaminen ja johtaminen sekä 3) asumis- ja hoitoympäristöt. Vanhustyötä ohjaavat arvot ovat pysyneet pääosin samanlaisina, mutta eettisissä periaatteissa osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja voimavaralähtöisyyden periaatteet nousevat itsemääräämisoikeuden, yksilölli-

syyden ja turvallisuuden rinnalle. Osallisuudella lisätään muun muassa sosiaalisen ulottuvuuden huomioimista kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin arvioimisessa ja tuottamisessa. (kts Backman ym. 2002, 24.)

Perusajatus Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) laatusuosituksissa on ihmisarvoinen, arvokas vanheneminen eli onnistuva vanhuus ja sen tukeminen asuin- tai hoitopaikkaan katsomatta. Suosituksen yleisinä tavoitteina on hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lisäksi parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä palveluntarpeen yksilöllistä arviointia. Ohjeistus koskee ikääntyneiden säännöllisesti käyttämiä sosiaali- ja terveyspalveluja sekä laajemmin ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä edistäviä, ennaltaehkäiseviä toimia. Näiden suositusten, niin vanhustyön eettisten perusteiden kuin työtä määrittävien laatuvaatimusten kuten onnistuvan vanhenemisen turvaamisen, tulisi olla käytännön asiakastyötä ja niin ollen myös ammatillista yhteistyötä ohjaavien arvojen taustalla.

Toimintatutkimukseen sisältyvän asiakkaan elämänlaadun arvioimisessa käytin apuna olemassa olevaa tutkimustietoa (esim. George 2006; Huusko & Pitkälä 2006; Vitikka 2008) sekä työntekijöiltä kerättyä aineistoa. Toimintatutkimus painottui vanhustyön ammatillisiin käytäntöihin eikä sen puitteissa ollut mahdollista toteuttaa kovinkaan laajaa asiakaskyselyä, minkä vuoksi elämänlaadun muutoksen arviointi perustuikin siksi pääasiallisesti omaisten ja asiakkaiden antamaan kehittämistoiminnan aikaiseen palautteeseen. Saamaani palautetta vertasin puolestaan Iin kunnan vanhuspalvelubarometreihin vuosilta 2008 ja 2009. Barometreistä kävi ilmi asiakastyytyväisyys ja muutostarpeet. Palveluiden laatua tai kokemusta kotihoidossa, asumispalveluissa ja laitoshoidossa kyselyyn vastanneet omaiset tai asiakkaat itse olivat kuvanneet kouluarvosanoilla. Arvosanoista korkeimman sai kotihoito (8,3-8,6). Asumispalvelut ja laitoshoido saivat arvosanan 7,5. Vuoden 2009 arvosanat nousivat joka yksiköllä hiukan vuodesta 2008. Muutostarpeita oli yksilöity tai kuvattu sanallisesti, mikä mahdollisti elämänlaadun parantumisen arviointia.

Vanhustyössä käytetyt laadun mittarit, jotka pääasiassa liittyvät toimintakyvyn arviointiin, eivät aina anna todellista kuvaa kokemuksellisesta ja elämäntilanteisesta vanheneemisesta. Ulkoinen arvio onnistuvasta vanhenemisestä ei aina ole sama kuin koettu elämänlaatu. Siksi kokemuksellista vanhenemistä tarkasteltaessa elämäntyytyväisyys



tulisi olla onnistuneen vanhenemisen keskeinen mittari ja tarkastelun kohde. (George 2006, 322-323.) Esimerkiksi Linda K. George (2006, 329) toteaa oman tutkimuksensa pohjalta, että vanhenemisen myötä tulleet toimintakyvyn ja terveyden menetykset eivät laske elämäntyytyväisyyttä, jos sosiaaliset lähiverkostot ovat kunnossa.

Kuvauksia vanhenemisen kokemuksista on kirjattu vähän (Soikkanen 1995, 17-18). Entisajan kokemukset on pitänyt tulkita vallinneiden olosuhteiden kuvauksista kuten esimerkiksi Rintala (2003) teki. Nykyään kokemuksellista vanhenemista voidaan tarkastella juuri elämään tyytyväisyyden ja elämänlaadun kautta. (esim. Pohjolainen 1995.) Muun muassa Tiina Huusko ja Kaisu Pitkälä (2006, 11) ovat pohtineet elämänlaadun merkitystä kokemuksena ja toisaalta elämisen ehtojen kautta, objektiivisesti tarkasteltuna. Hekin toteavat, että koettu elämänlaatu on usein parempi kuin se ulkoapäin tarkasteltuna antaisi olettaa. (kts. George 2006, 329.) Objektiivisesti tarkasteltuna elämänlaatu voi olla heikoissa elämänolosuhteissa koettuna parempi kuin oletettaisiin. Ihminen sopeutuu. Toisaalta esimerkiksi erilaiset, henkiset arvot voivat tulla fyysisiä asioita tärkeämmiksi. (Huusko ym. 2006, 11.)

Sosiaalisen näkökulmasta vanhenemisen muutosten arvioiminen toimijuutena toimintakyvyn sijasta antaa ongelmatilanteissa enemmän ja moninaisempia lähtökohtia kuin keskittyminen esimerkiksi johonkin yksittäiseen osa-alueeseen. (esim. Jyrkämä 2007; 2007b.) Tosin ammatillisessa mielessä korostetaan yhä enemmän moniammatillisen arvioinnin merkitystä. (esim. Kinni 2007, 222, Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 26.) Ei riitä, että tarkastellaan ihmistä esimerkiksi vain fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen näkökulmasta vaan otettava huomioon kokonaisuus eli myös se kulttuurinen ja fyysinen ympäristö, jossa toimitaan.

Samaan kokonaisvaltaisen näkemyksen ja erityisesti sosiaalisen arvioinnin puutteeseen viittaa myös Seija Tihinen (2005) pro gradu -työssään, jossa tarkastelun kohteena olivat vanhustyön kehittämistarpeet työntekijöiden näkökulmasta. Tihisen tutkielmassa olleissa olevat työkäytännöt eivät edistäneet vanhusten toimijuutta. Sosiaalisuus esimerkiksi ymmärrettiin työyhteisössä vuorovaikutussuhteina ja sosiaalisina verkostoina, mutta toiminnan järjestämiseen ja asukkaiden aktivointiin ei resursseja ollut. Työn painopiste oli nimenomaan fyysisten tarpeiden perushoidossa, vaikka tiedostettiin muutkin tarpeet.

Vanhustyön osajien ryhmissä käytännön asiakastyötä, kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja onnistuvan vanhenemisen tuottamista sekä työyhteisön jäsenten osaamista ja ammatillista laatua pyrin parantamaan kehittävän ryhmänohjausmallin ja voimaannuttavan työotteen avulla. Ohjaajan näkökulmasta tämä tarkoitti laadun avaamista käsitteenä arjen työssä. Tosin sanoen toimintaan ja sen vaikuttavuuteen tuli liittyä tietoisuus eri tekijöiden toiminnan sisältöä tai laatua muokkaavista tekijöistä. Tällä viitataan Layderin (1998) kuvaamaan käytännön ja teorian yhteensovittamiseen. Toiminnan edetessä tietoisuus kasvaa. Teoreettisen tietämyksen sisällyttäminen ja soveltaminen ammatillisiin käytäntöihin, osaamiseen oli toiminnan ohjauksen haaste ja samalla tavoite ryhmien toiminnalle. Kuvaan tätä yhteen sovittavaa prosessia käytännön työssä tilanteisena ammatinhallintana.

### 3 TOIMINNALLINEN KEHITTÄMINEN

#### 3.1 Toiminta

Toiminnan käsitteellä tarkoitetaan sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa nimenomaan sosiaalista toimintaa. Sosiaalinen toiminta on yhteistoiminnan muoto, jossa toiminta suuntautuu toisiin yksilöihin ja heidän väliseen yhteyteen. Tässä tutkielmassa toiminta liittyy voimaantumisprosessin tuottamiseen ja sitä kautta varsinaisen toiminnan eli ammatillisen asiakastyön ja vanhuspalveluiden tuottamisen kehittämiseen. Toiminta tapahtui aina jossain sosiaalisessa tilanteessa ja kontekstissa, kuten kuvion 1 tutkimusasetelmassa havainnollistin. Se oli tavoitteellista tuottamista eli kuvion 2 yksilölliseen voimaantumisprosessiin sisältyi päämääriä, joihin varsinaisella näkyvällä toiminnalla pyrittiin. Toimintaan liittyi kausaalinen tuottaminen eli sen avulla muokattiin sosiaalista maailmaa. Tällaista toimintaa ja ihmisen subjektiivista roolia siinä voidaan kutsua toimijudeksi (Kuusela 2005, 30.)

Yleisesti toimintatutkimukseen ja myös tutkimuskarttaan kuviossa 1 liittyy muutos tai pyrkimys siihen. Toimintatutkimuksen lähtökohtana usein on käytännön toiminnan tai toimintatapojen kehittäminen tutkimuksellisen otteen avulla. (Heikkinen 2007, 207.) Kehittämistoiminnalla pyrittiin vanhustyön osaajien ryhmätoiminnassa vaikuttamaan arjen toimintatapoihin ja niiden tuottamaan vaikuttavuuteen asiakastyössä. Toimintatapoja parantamisen pyrkimys oli tuottaa olemassa olevaa tilannetta paremmin kokonaisvaltaista hyvinvointia perustuksessa, joksi osaajat työtään kutsuivat sekä toiminnassaan että heiltä kerätyssä aineistossa. Laatu määrittyi Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) suositusten ja eettisten ohjeistuksien kautta. (esim. Backman ym. 2002, 24.)

Vanhustyön osaajissa kehittämisen kohteina olivat ryhmistä nousevat yleiset kehittämissaasteet, joihin sisältyi käytännön kehittämistarpeita ja työvälineitä. Käytännön tarpeista puolestaan muodostuivat ne toimintaprosessit, joilla muutosta lähdettiin hakemaan. Ohjaajan rooli oli voimaantumista tukevin keinoin ja työnohjauksellista otetta hyödyntäen ohjata ja havainnoida osana ryhmää prosessin etenemistä. Voimaantumista tukevia keinoja olivat muun muassa ryhmien sisältämän osaamisen ja ammatillisen luo-

vuuden vahvistaminen. Teoreettisesta näkökulmasta ryhmän ohjaajan rooli ryhmän jäsenenä oli auttaa ryhmää eli vanhustyön osajia saavuttamaan dialogisen toiminnan, kielen ja vuorovaikutuksen avulla muun muassa ryhmän kaksoistavoite. Riitta Jauhiai- sen ja Marjatta Eskolan (1994, 99) kuvaama kaksoistavoite muodostuu tavoitteista huo- lehtia jäsentensä suhteista, kiinteystä ja toiminnan tehokkuudesta.

Jaakko Seikkulan ja Tom Erik Arnkillin (2005) mukaan dialoginen toiminta on joko avointa tai ennakoivaa. Avoin dialogi rakentuu kulloisessakin tilanteessa, mutta enna- koidussa sitä muotoillaan etukäteen. Keskeistä on, että henkilöt siinä kytkeytyvät ilmi- öön joko henkilökohtaisen arkielämän tai ammatillisen tehtävän kautta. Ymmärrys, joka keskustelun eli dialogin, avulla syntyy, on juuri niiden ihmisten välille syntyvää, jotka keskusteluun osallistuvat. Seikkula ja Arnkill myös korostavat, että dialogiin osallistu- vat ovat joko ammatilliselta tai arkielämän rooliltaan rajoja ylittäviä. Asiantuntijuus on siten yhteinen saavutus. (kts. Isoherranen 2005, 26-27.) Se on yhteistyön näyte sekä ammatillisesta että maallikkoasiantuntijuudesta. (Seikkula ym. 2005, 78-79.)

Voimaantumisprosessin näkökulmasta yksilöllinen tietoisuus, havahtuminen on myös riippuvainen yksilöiden välisistä suhteista. Voimaannuttavaa, olemassa olevaa todelli- suutta, työyhteisöä rakennetaan vastavuoroisesti muiden sekä yhteisön sisäisten että ulkoisten toimijoiden avulla ja vuorovaikutusten kautta. Kielen sisältämät merkitysten annot riippuvat tilanteista, joissa niitä tulkitaan. Tilanteinen ammatinhallinta käsitteenä viittaaakin tähän dialogiseen vuorovaikutukseen yhteisten merkitysten luomisessa. (Leh- tonen 1996, 53;158.)

Kieli ja yhteisö kuuluvat toimintaan, koska kielen ja viestinnän antamia merkityksiä syntyy aina inhimillisessä kanssakäymisessä. Yksilöllinen tietoisuus on riippuvainen myös yksilöiden välisistä suhteista. Subjektiivista todellisuutta rakennetaan vastavuo- roisesti muiden ihmisten vuorovaikutusten kautta. Samalla kielen sisältämät merkitysten annot ovat riippuvaisia kontekstista, joissa niitä tulkitaan. (kts. kuvio 1; kuvio 2.) Kon- teksti tässä tarkastelussa on se kuva, mikä vanhenemisesta yhteiskunnassa luodaan ja, jonka muodostumista muun muassa Rintala (2003, 30-31) kuvasi eri aikakausina. (Leh- tonen 1996, 53;158.)

Toimintatutkimuksen perusideana on myös, että tutkija osallistuu sekä tutkimuksen tekemiseen että tavoitellun muutoksen toteuttamiseen (Kuusela 2005, 30). Tutkija on siten osa ryhmää ja kyse on tutkijan ja tutkittavan yhteistoiminnasta, sitä koskevan tiedon tuottamisesta keskustelun tai neuvottelun avulla. Kuten kuviossa 2 Siitosta (1999) muokailten yksilötasoon liittyi vahvasti yhteisön merkitys, kontekstiuskomukset, voimaantumista edistävänä tai hillitsevänä tekijänä. Ohjaustyön tavoite toimintatutkimuksessa oli tukea ryhmässä olevaa osaamista ja kannustaa sitä itseohjautuvuuteen, jonka avulla kehittymistä ja osaamista olisi voinut jatkaa tutkimustoiminnallisen osuuden loputtuaakin. Yksilöstä lähtevä voimaantumisprosessi jatkuisi siten ryhmäprosessina. (esim. Heikkilä ym. 2005,188-191.)

Voimaantumisprosessin näkökulmasta ohjaajan mukana olo arjessa ja toiminnassa on merkityksellistä, koska vuorovaikutus eli dialogisuus on tässäkin tärkeää. (Kuusela 2005, 65-66.) Dialogisuus ohjauksen näkökulmasta tarkoittaa, että ohjaajan myötävaikutuksella moniäänisesti tutkitaan toimintaa yhdessä. Jaettu näkemys mahdollisista ratkaisuksista tai kehittämiskohteista syntyy, kun jokainen osallistuja tuo keskusteluun oman näkökulmansa. (Isoherranen 2005, 23-27.)

### 3.2 Toimijuus

Toimintaan ja ihmisen subjektiiviseen rooliin siinä liittyy toimijuus. Toimijuus voidaan ymmärtää myös sosiaalisen toiminnallisenä asiantuntijuutena asiakastyössä. Sosiaalinen toiminta on jatkuvaa valintojen ja tulkintojen tekemistä sekä eri asiakastilanteissa että työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden vuorovaikutustilanteissa. Toimintaan sisältyy teoreettinen ja käytännöllinen osaaminen. Toiminnalliseen asiantuntijuuteen sisältyy siten edellä kuvattu dialogisuus, vuorovaikutuksellisuus, tilannekohtainen toiminnallisuus sekä tilanteinen ammatinhallinta. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 87-89.)

Kuviossa 1 esitetyssä tutkimuskartassa koko toimintaa ja ammatillista toimijuutta ohjaavana taustana oli yhteiskunnallinen vanhuskuva ja vanhuskäsitelmä, josta se välittyi kaikille tasoille prosessina asenteiden, ajattelutapojen muokkaamina. Tässä tarkastelussa välillisenä tavoitteena oli vanhustyön osaajien ryhmien ja asiakastyön kehittämisen

ohella muokata asiakastyön käytäntöjä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin suuntaan, jota olen kuvannut asiakkaan elämänlaatuna. Käytännössä tämä tarkoitti sairaanhoidollisten asenteiden muokkausta enemmän sosiaalisen ulottuvuuden huomioimiseen. (kts. Heikkinen 2007, 197; Kuusela 2005, 31; Saari 2007, 123-124.)

Yleisellä tasolla tarkasteltuna asenteiden muokkaus liittyi hoivan ja huolenpidon työyhteisöissä usein tapahtuvaan medikaalisen eli lääketieteellisen näkökulman painotukseen. Esimerkiksi Rintala (2003, 30-31) näki medikalisaation prosessina, jossa sosiaalisista ongelmista oli tullut lääkinnällisten ja lääketieteellisten toimialueiden prosesseja ja tuloksia. Näin ollen vanhuuskin voitiin mieltää sairaudeksi, Rintala totesi. Luonnollinen vanheneminen sai sairautta ilmentäviä oireita. Myös Henning Kirk (1995, 34-35) yhtyi Rintalaan, että käsitykset vanhenemisestä liittyivät joko vanhenemiseen luonnollisena ilmiönä tai sairautena. Hänen mukaansa vanheneminen oli alettu nähdä sairautena jo 1800-luvun lopulta alkaen.

Kehittävän ryhmänohjauksen käytännön tavoitteena olikin työnohjauksellisin keinoin nostaa esiin rutinoituneita tapoja tehdä hoidollista vanhustyötä, jotta niitä voitiin korjata kokonaisvaltaisempaan vanhan ihmisen huomioimiseen. Samalla tuettiin ammatillisessa osaamisessa sosiaalisen toiminnallista asiantuntijuutta, toimijuutta. Lyhyesti ilmaistuna toiminnan tavoite oli siis pysähtyä, havahtua ja pyrkiä toiminnalla kokonaisvaltaisempaa hyvinvointia korostavaan muutokseen. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 87-89; Karvinen-Niinikoski 2007b, 113; Rantalaiho 2006, 126-127.)

Vanhustyön osaajat olivat tässä toimintatutkimuksessa aktiivisia toimijoita, jotka toiminnan kautta pyrkivät muovaamaan olemassa olevaa tilannetta, toimintaa tai omaa työtään. Toimijuus tässä kuvastaakin nimenomaan tutkittavien ammatillisesti aktiivista roolia. Se sisältyy myös edellä kuvatun sosiaalisen ulottuvuuden tai asiantuntijuuden vahvistamisen, koska kyse oli sosiaalisen toiminnan ja vuorovaikutuksen avulla luodusta tiedosta. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 88-89.) Tutkimuksella oli tavoite tuottaa jonkinasteista muutosta, jossa tutkittavat ja myös tutkija itse olivat aktiivisia. Toimintatutkimukseen perehtyneet tutkijat, kuten Arja Kuula (1999, 123-125) ja Pekka Kuusela (2005, 53), puhuvat osallisuudesta ja osallistumisesta. Muutosprosessi muodostuu tutkijan ja tutkittavien välisessä yhteistoiminnassa perustuen yhteiseen sopimukseen, jota sitten jokainen omien kykyjensä mukaisesti toteuttaa.

Viime vuosina on toimijuutta käsitteenä nostettu esiin muun muassa Jyrki Jyrkämän (2007) johdolla. Toimijuuden näkökulma korostaa gerontologisessa tieteessä vanhan ihmisen aktiivisuutta ja osallisuutta arjessa ja arjen tilanteissa. Jyrkämä (2007b, 188) toteaa, että perinteisesti vanhenemista määrittävä toimintakyvyn käsite ja siihen liittyvät mielikuvat olettavat toimintakyvyn sisältyvän vanhenemiseen eräänlaisena ominaisuutena. Vanheneminen ei tarkoita luopumista kaikesta vaan se voi olla mahdollisuus toteuttaa uusia asioita.

Toimijuus vanhenemisen määritteenä sisältää kuusi toisistaan eroavaa, mutta toisaalta toisiinsa kytkeytyvää ulottuvuutta eli modaaliteettia. Ne ovat osata, kyetä, täytyä, voida, tuntea ja haluta. ”Osata” viittaa tieto-taitoon ja erilaisiin pysyviin osaamisiin. ”Kyetä” viittaa fyysisiin ja psyykkisiin kykyihin tai toisin sanoen ruumiilliseen toimintakykyyn. ”Haluta” liittyy motivaatioon ja motivoituneisuuteen kuten tahtoon, tavoitteisiin ja päämääriin. ”Täytyä” sisältää niin fyysiset kuin sosiaaliset pakot ja rajoitukset. ”Voida” viittaa eri rakenteiden tuottamiin ja avaamiin mahdollisuuksiin eri tilanteissa. ”Tuntea” liittyy puolestaan persoonallisiin ominaisuuksiin ja arvomaailmaan. Toimijuus on siten ulottuvuuksien kokonaisuus, joka on jatkuvassa liikkeessä ja uusiutumisosiossissa. Siihen vaikuttavat myös toimijan ikä, ikäryhmä, toimimisen ajankohta ja paikka, missä se tapahtuu. (Jyrkämä 2007a, 206-208.)

Edelleen vaikka Jyrkämä (2007; 2007b) viittaa toimijuuteen vanhan ihmisen osallistavana määreenä, sitä voi käyttää kuvaamaan myös vanhustyön osajien toimijoita kuviossa 1. Toimijuus viittaa kuvion 2 voimaantumisosiossiin eli toimijuus vanhustyön osajana kuvastaa aktiivista roolia ammatillisen laadun ja asiakkaan elämänlaadun rakentajana. ”Osata” viittaa ammattitaitoon ja käytännön osaamiseen. ”Kyetä” viittaa mahdollisuuksiin käyttää taitojaan, osaamistaan. ”Haluta” liittyy tahtoon, tavoitteisiin ja päämääriin, mutta myös sitoutuneisuuteen vanhustyön arvoihin ja asiakaslähtöisyyteen. ”Täytyä” sisältää sekä itsestä että ulkoa organisaatiosta tai toiminnasta lähtevät velvoitteet. ”Voida” viittaa rakenteellisiin ja toiminnallisiin mahdollisuuksiin. ”Tuntea” liittyy sekä persoonallisiin ominaisuuksiin että vanhustyön arvomaailmaan.

Aktiivinen toimijuus voimaannuttavassa toiminnassa on yksilön pysähtymistä, havahduttamista arvioimaan omaa ja työyhteisönsä toimintaa. Se on kuvion 2 voimaantumisosiossiin.

sessin ydinasia. Uudistuminen taas edellyttää sekä yksilöllistä itsetutkiskelua että ajattelun muuttamista ja myös työyhteisön muuttamista mahdollistavaa työkuultuuria, toiminnan rakenteita. Se voi vaatia riskien ottoa muutoksen toteuttamisessa. Voimaantuminen on siten pitkäkestoinen kehittämistyö, jossa toimijoilla on aktiivinen, osallistava ja osallistuva rooli. (Robinson & Siitonen 2001a.)

Heikkilään ja Heikkilään (2005, 14-15) viitaten työyhteisö ylittää kestäväan ja jatkuvaan kehitykseen vain, jos ihmisten omaa voimaa kehitetään ja tuetaan. Heidän mukaansa voimaantumiseen liittyy myös vallan ja sen lähteiden tunnistaminen. Valta sisältyy työyhteisön yhteistyöhön, jonka avulla kehittymistä on mahdollista toteuttaa, mutta joka vääränlaisena voi myös tukahduttaa voimaannuttavaa kehittymistä. Voimaantumista voi estää esimerkiksi työilmapiiri, organisaatiokulttuuri, vanhustyön arvoriidat talouselämän paineessa tai epäusko omiin vaikuttamismahdollisuuksiin

Edellä kuvattuihin perusteluihin viitaten voimaantuminen teoreettisena viitekehyksenä vanhustyön osaajissa on nimenomaan osallistavaa toimijuutta (Jyrkämä 2007a, 206-208). Tavoitteena toiminnalle oli, että kehittävä ryhmäohjauksen aikana työntekijöille syntyi voimaannuttava kokemus, että he pystyivät omalla toiminnallaan vaikuttamaan hyvään vanhenemiseen eli perustyöhön, kuten he tämän tarkastelun aineistossa itse toimintaansa nimittivät. Osaavalla toiminnallaan, perustyöllä he tuottivat vanhustyön asiakkaan elämänlaatua eli kokonaisvaltaista hyvinvointia.

### 3.3 Kehittävä ryhmäohjaus

Voimaantumisprosessin välillisenä tavoitteena tai toivottuna tuotoksena toiminnassa oli, että kykenemällä vaikuttamaan omaan toimintaansa työntekijöiden työhyvinvointia ja osallistavaa osaamista samalla lisättiin. Vanhustyön osaajatoiminnan tavoitteena oli siten lisätä mielekästä kokemusta työn vaikuttavuudesta ja oman tehtävän tärkeäksi kokemista. Osaaminen ja osaamisesta muodostuva pääoma talouselämän käsitteitä mukailleen ovat nykypäivänä nousevaa valuuttaa työelämässä, jossa taloudelliset resurssit niukenevat koko ajan (Ojala 2008, 16).



Ohjaustyön tavoite taas oli voimaannuttamisprosessin vahvistamisella vaikuttaa ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua tuottaviin vanhustyön käytäntöihin. Oma roolini ryhmässä oli, että olen tutkimuksen tekijä, ryhmän vetäjä, mutta osalle myös esimies ja osalle entinen kollega. Ryhmien ohjauksessa käytin työnohjauksellista ohjausotetta. Mutta kuten esimerkiksi Synnöve Karvinen-Niinikoski ja Jari Salonen (2007, 27-30) viittasivat työnohjaukseen koulutuksen saaneen, ulkopuolisen henkilön antamana ohjauksena, olen nimennyt käyttämäni ohjausmenetelmän kehittäväksi ryhmänohjaukseksi.

Howard S. Beckeriä (1967) lainaten voin tosin pohtia, kenen asioita toiminnan ja ryhmien kautta pyrin edistämään. Voinko tehdä tutkimusta eettisesti kestäväällä perustalla, kun kytkökset eri ryhmiin ja niiden yksittäisiin jäseniin vaihtelevat. Beckerkin totesi, että puolen ottamista ei voi välttää, mutta täytyy tunnistaa taustalla vaikuttavat intressit.

Vaikutuksellisen auttamistyön elementtejä ovat huoli, sitoutuminen ja velvollisuudet, hyväksyntä, odotukset, empatia, auktoriteetti ja valta sekä aitous ja johdonmukaisuus (Compton & Galaway & Cournoyer 2002, 148-153). Eettinen perusta ohjauksessa ja tutkimustoiminnassa nosti esiin kysymyksen, miten esimiehenä, auktoriteettina ja tulosvastuullisena jaan henkilöstön kanssa huolen asiakkaasta, vanhuksesta ja voiko asema aiheuttaa ristiriitoja tutkimuksen tuotoksille ja toiminnalle itselleen. Vanhustyöhön sisältyy huolenpito, sitoutuminen kansallisiin suosituksiin ja eettisiin arvoihin. Olemassa olevien resurssien ja mitoituspuutteissa toimitaan parhaan mahdollisen mukaan. Tehdään laatua sillä mitä on. Tulostavasti liittyä muun muassa portinvartijan ja vallan rooli antaa resursseja käytäntöön ja laatuun.

Muutospyrkimyksissä näin kehittävän toiminnan ohjauksen lisäksi oman roolini esimiehenä professionaalisen tukijana ja mahdollistajana. Kehittämisen näkökulmasta rooli esimiehenä toi realistisuutta muutoksen todelliselle tapahtumiselle. Viitataan tällä ajatuksella Vuokko Niirasen (1995, 85-86) johtajuusroolien viiteen ulottuvuuteen: 1) ihmisuhteiden ja 2) avoimen organisaation ulottuvuuteen sekä 3) rationaaliseen, 4) byrokrattiseen ja 5) professionaaliseen ulottuvuuteen. Roolijako ulottuvuuksien sisällä perustuu sekä Niirasen omaan ymmärrykseen että eri tutkijoiden ja tutkimusten näkemyksiin asiasta.

Kaikissa ulottuvuuksissa johtajalla on erilaiset roolit eivätkä roolit ole välttämättä yksiselitteisiä vaan ne sivuavat toinen toistaan. Roolit pikemminkin kuvastavat niitä eri kokonaisuuksia, joita johtaja johtaa työssään. Se, mikä kulloinkin on vahvin, riippuu tilanteesta. Ihmissuhteiden ulottuvuudessa johtaja voi olla tukija ja mahdollistaja. Byrokraatisessa taas esimies valvoo organisaation toimintaa tai ylläpitää yleistä työrauhaa. Professionaalinen ulottuvuus viittaa Niirasen mukaan ammatilliseen osaamiseen ja asiakastyöhön. Rationaalinen ulottuvuus viittaa järkevään toiminnan suunnitteluun ja ohjaukseen. Avoimen organisaation ulottuvuus sisältää työyhteisöä ja ammatillista toimintaa kehittävän ja toisaalta välittävän roolin organisaation eri tasojen välillä. (Niiranen 1995, 85-86.)

Työnohjauksellisen toimintatavan käyttäminen viittaa avoimen organisaation ulottuvuuteen eli keskustelevaan toimintatapaan työyhteisössä. Työyhteisön jäsenet ovat kanssatekijöitä, eivät niinkään alaisia. Ristiriitojen nostaminen tietoisuuteen ja dialogin aikaansaaminen auttavat avoimen toimintakulttuurin kehittymistä. Avoimella toimintakulttuurilla taas on yhteys laadunhallinnan filosofisiin toimintaedellytyksiin. (esim. Deming 2000, 199-203; Isoherranen 2005, 23-27; Rantalaiho 2006, 126-127.)

Vanhustyön osaajien toiminta perustui työnohjauksellisen toimintatavan ohella ryhmäilmion hyödyntämiseen voimaantumisprosessin ja sen ohjauksen välineenä. Ryhmien toimintaa kehittämisen välineenä on käyttänyt ensimmäisenä Kurt Lewin (1946). Lewin korosti ryhmien toiminnan sisäisiä suhteita, dynamiikkaa ja tilannesidonnaisuutta. Matemaattisten päätelmien ja ryhmädynamiikan havainnoinnin avulla Lewin kehitti kenttäteorian, jossa hän tarkasteli ihmisten liikkeelle panevia voimia. Elämänkentässä yksilön persoona ja psykologinen ympäristö ovat hetkellisiä, "juuri tällä hetkellä", ja siksi vuorovaikutus muokkaa kenttää koko ajan. Lewinin lainaten ryhmien sisäiset suhteet ovat sosiaalitutkimuksessa sytykkeitä, joilla voi tutkimuksen kulkuun ja lopputulokseen olla arvaamattomia vaikutuksia. (Fossum 1989, 13; Lewin 1946, 41-46.)

Émile Durkheimiä (1990, 42) lainaten ryhmän tai yhteisön puuttuminen luo tyhjiön, jota on vaikea täyttää. Toisaalta ryhmä tai yhteisö muodostaa syntyessään sen jäseniä hallitsevan toiminnon. (mt. 1990, 610.) Ryhmää ja ryhmäilmiötä voi käyttää siten välineenä muutos- tai kehittymispyrkimyksille erilaisissa toimintatutkimuksen tavoissa ja myös voimaantumisajattelussa.

Jauhiainen ja Eskola (1994, 14) kuvaavat ryhmää yksilöiden inhimillisen toiminnan tuotoksena. Heidän mukaansa ryhmäilmiötä havainnoitaessa on siten ymmärrettävä ilmiötä, jossa ihminen toimii ja vaikuttaa yksilöllisenä ja tilanteisena kokonaisuutena. Yksilölle ryhmä merkitsee itsetuntemuksen lisääntymistä. Yksilö peilaa kokemuksiaan ryhmän vuorovaikutusprosessien kautta. (mt. 1994,16.) Parhaimmillaan ryhmä voi auttaa löytämään uusia puolia, osaamista itsestä ja esimerkiksi voimaantumaa tai sen avulla voi lisätä toiminnallista asiantuntijuutta ja toimijuutta. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 88-89; Siitonen 2001, 67.)

Myös Anna-Maija Lämsä ja Taru Hautala (2005, 102-103) kuvaavat ryhmää joukkona ihmisiä, joilla on yhteinen tavoite saavutettavana, mutta samalla ryhmän jäsenet tyydyttävät sosiaalisia tarpeitaan. Heidän mukaansa ryhmällä yleensä on jonkinlainen perustehtävä, josta on erotettavissa asia- ja ihmissuhdetehtävät. Asiatehtävät edistävät perustehtävän kannalta oleellisia tai tärkeitä tehtäviä. Ihmissuhdetehtävät taas huolehtivat ryhmän jäsenten saamasta tuesta ja ryhmän kiinteydestä. (mt. 2005, 102-103.)

Joukosta ihmisiä muodostuu ryhmä, kun sille annetaan tavoite ja se alkaa toimia päästäkseen tavoitteeseen. Ryhmän muodostumiseen liittyy erilaisia vaiheita, joista yleisin jaottelu on jako muotoutumis-, kuohunta-, sääntöjenmuodostus- ja toteuttamisvaiheisiin. Alkuvaihetta leimaa ohjaajakeskeisyys. Keskivaiheessa ryhmä alkaa etsiä itsekin toimintamalleja ja kolmannessa vaiheessa ryhmän jäsenet ottavat myös vastuuta toiminnasta. Viimeinen vaihe ryhmämuotoisessa toiminnassa tulisi olla lopetusvaihe, mutta tässä toiminnassa vanhustyön osajien pyrkimys oli itseohjautuvuus. Ohjaajan vaikutus ryhmäilmiöön oli alun liikkeellepanevasta voimasta pikkuhiljaa taustalle jäävä hiljainen vaikuttaja. (Isoherranen 2005, 53; Jauhianen ym. 1994, 91-95; Lämsä 2005, 111-113.)

Ryhmätoiminnan johtaminen ja ohjaus liittyvät myös osaamisen johtamiseen. Osaamista ei ole vain yksilöllinen tieto/taito vaan Leenamaija Otalaa (2008, 50) lainaten osaaminen voi olla yksilöllistä, ryhmän tai tiimin osaamista tai jopa kokonaisen organisaation osaamista. Ojala korostaa, että osaamisen määrittely ja näkyväksi tekeminen auttaa myöhemmässä vaiheessa myös sen johtamista ja kehittämistä. Yksilöllinen osaaminen muodostuu persoonallisten ominaisuuksien ohella asenteista, tieto/taidoista, kokemuksesta sekä erilaisista verkostoista ja kontakteista. (mt. 2008, 50-52.)

Otalan (2008) mukaan nykyaikana työtä tehdään paljolti erilaisissa yhteistyön muodoissa, minkä vuoksi entistä enemmän korostuu niin henkilökohtaisessa kuin ammatillisessa osaamisessa vuorovaikutustaidot ja yhteistyömahdollisuudet. Oma osasensa on myös niin sanottu hiljainen tieto, jota on työvuosien varrella kertynyt ja, johon viime vuosina on kiinnitetty erityistä huomiota etenkin väestön ja suurten ikäluokkien lähestyessä eläkeikää. Suuri määrä osaamista on siirtymässä eläkeikäisten mukana työelämän ja organisaatioiden ulkopuolelle. (mt. 2008, 50-52.)

Osaamisen johtaminen sisältyy vastaavasti laadunhallinnan filosofiseen käsitykseen. Esimerkiksi W. Edwards Deming (2000, 199-203), tosin teollisen toiminnan puitteissa, on kehittänyt 14 kohdan ohjeistuksen laadunhallinnan oleellisista asioista. Näitä ohjeita on hyödynnetty myös sosiaali- ja terveydenhuollossa, vaikkakin ne ovat saaneet kritiikkiä muun muassa tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden toteutumisesta. (esim. Patwardhan ym. 2007; Mäntysaari 1998.)

Demingin keskeiset arvot laadunhallinnassa ovat ensinnäkin perustyön ymmärrys ja osaaminen sekä hyvä tietojärjestelmä, joka mahdollistaa tiedonkulun ja jakamisen. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää Demingin mukaan paitsi osaamista ja tiedonkulkua myös jatkuvaa seurantaa, arviointia ja toiminnan muokkaamista. Tilanteita pyritään ennakoidaan ja siten ennaltaehkäisemään mahdollisia haittavaikutuksia tai virhetoimintoja, joka laadunhallinnan filosofiassa erityisesti painottui. Demingin sanoja lainaten. ”Ei riitä, että tekee parhaansa vaan on tiedettävä mitä tehdä, että voi tehdä parhaansa.”(Deming 2000, 199-203; Patwardhan ym. 2007.)

Oleellista on siis vuorovaikutus työntekijöiden kesken sekä ymmärrys tavoitteista, perustehtävästä. Osaamiseen ja ennaltaehkäisevään toimintaan sekä uuden kehittämiseen kuuluu laadunhallinta. Ei riitä, että tehtävän lopussa arvioidaan tapahtunutta. Demingin (2000) mukaan se ei johda mihinkään vaan arviointi tulee olla osa prosessia. Jatkuvalla analyysillä ja kehittämisellä on mahdollista tuottaa uutta ja parempaa tuotosta, palvelua. Neljä keskeistä kohta kehittämisessä ovat 1) omiin voimin luottaminen 2) innovatiivisuus eli Demingia lainaten ”pelko pois”- asenne sekä 3) keskusteleva organisaatio ja 4) toiminnan yksinkertaisuus. (Deming 2000, 199-203; Patwardhan ym. 2007.)

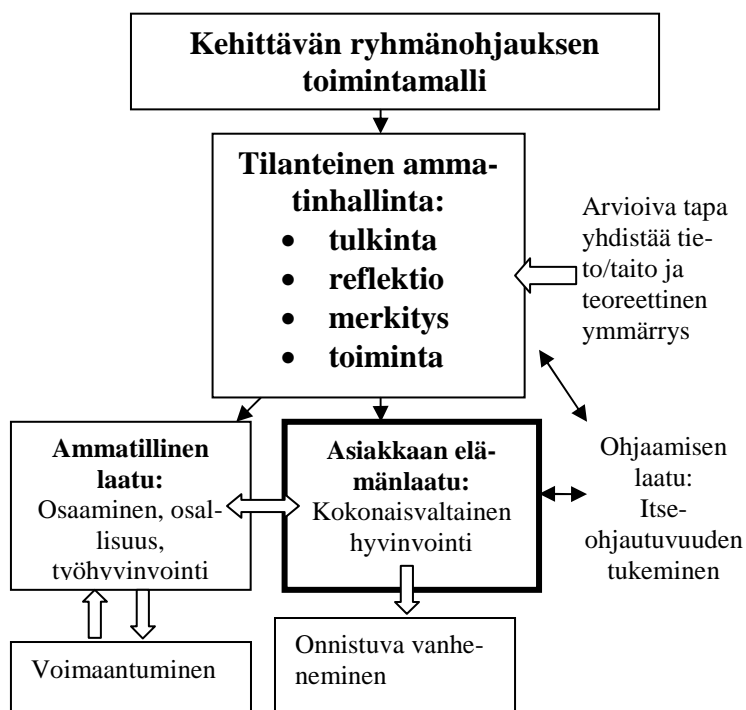
Kehittävä ryhmänohjaus työnohjauksellisena ja ryhmäilmiötä hyödyntävänä toimintana onkin vanhustyön osajissa toimintamalli, jolla pyrin edellä kuvattuihin laadunhallintaan, tilanteiseen ammatinhallintaan ja sitä kautta ammatilliseen laatuun ja asiakkaan elämänlaatuun. Olen kuvannut kehittäväen ryhmänohjauksen toimintakaavan kuviossa 3. Kuvion 3 kehittäväen ryhmänohjauksen mallissa työtä ohjaava tulkinta tapahtuneesta, sen tarkoituksesta ja johdonmukaisuudesta tulee avata mahdollisimman pian, normaalin työyhteisön toiminnassa eikä erillisenä asialle järjestettynä tilaisuutena. Tällä toimintatavalla viitataan toiminnan työnohjauksellisuuteen.

Perinteisen työnohjauksen ongelma on usein Synnöve Karvinen-Niinikosken (2007b, 113) mukaan se, että ohjauskeskustelun kohteena oleva tilanne on usein tarkastelussa jälkikäteen eikä sitä voida dokumentoida. Tilanteen tarkastelu tapahtuu refleктоimalla tilannetta merkitysten kautta. Tilanteisessa ammatinhallinnassa taas vuorovaikutuksen ja keskustelun avulla voidaan asiaa analysoida ja luoda sille uusia merkityksiä tai mahdollisuuksia. Avaamalla käsittelyn alla oleva tilanne, toiminta tai prosessi tehdään asia samalla näkyviksi ja sitä on mahdollista muokata ja prosessoida dialogin avulla. Näin aiheesta voidaan oppia. Toimintaa voidaan muokata ja oppimiskokemus asiasta muodostuu kaikille jaettuna. (Isoherranen 2005, 23-27; Kuusela 2005, 65-66.)

Dialogisuuden ohella vuorovaikutukselliseen kehittymiseen sisältyi sekä ohjauksen näkökulmassa että vanhustyön osajien keskuudessa palautteen saaminen ja antaminen. Sen avulla tuettiin myös voimaantumista. Heikkilä ja Heikkilä (2005, 103) määrittivät palautteen avoimena kohtaamistilanteena, jossa välitetään ja käsitellään tietoa eri osapuolten käyttäytymisestä ja tekemisestä. Niin ollen se soveltui myös vanhustyön osajissa kehittäväen ryhmäohjauksen sekä laadun kehittämisen välineeksi. Keskustelevan palautetoiminnan avulla oli mahdollista ratkoa ristiriitatilanteita ja rakentaa uutta toimintatapaa. Palaute oli osa tilanteista ammatinhallintaa. (Deming 2000, 116-118; Karvinen-Niinikoski 2007b, 112-113.)

Kehittäväen ryhmänohjausmallin avulla myös pyrin yhdenmukaistamaan yksilön ja yhteisön yhteistoimintaa ammatillisen laadun ja asiakkaan elämänlaadun tuottamiseksi. Näin ollen se soveltui vanhustyön osajien kehittämisen välineeksi. Käytännössä tämä tarkoitti arjen tilanteissa ja toiminnoissa arvioivaa tapaa työskennellä. Ryhmissä omaa arkityötä tarkasteltiin niin kokoontumisissa kuin toiminnan eri vaiheissa yksilöinä ja

ryhminä. Toimintaa tarkasteltiin asiakkaan hyvinvoinnin näkökulmassa ja pyrittiin vaihtoehtoisin tapoihin tehdä perustyötä. (Karvinen-Niinikoski 2007b, 112-113.)



Kuvio 3. Kehittävän ryhmäohjausmallin toimintakaavio

Ammatillisessa työskentelyssä tulee ymmärtää myös ne arvot, jotka vanhustyötä ohjaavat. Vanhustyön toteuttamiseen sisältyy siten gerontologinen tietämys vanhenemisprosessista ja vanhuuden erityisyydestä. (Koskinen ym. 1998, 55-62.) Vanhuus ja vanhustyö ovat oma toiminnan ja tietämyksen alueensa, joille on ominaista tietyt piirteet kuten vanhan ihmisen elämäkokemuksen ymmärtäminen. Vanhenemisessä itsessään on kyse ajan mukana tapahtuvista fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista muutoksista. (Heikkinen 2008a, 16-28.)

Vanhustyön osaajissa onnistuva vanheneminen oli osaltaan sekä ammatillisen toiminnan tavoite että asiakkaan elämänlaadun tavoite kuvioon 3 kuvaamassani kehittävän ryhmäohjauksen mallissa. Koska tarkasteluni kohteena oli nimenomaan asiakkaan hyvinvoinnin toteutuminen vanhustyön käytännöissä, tuli asiakkaan elämänlaadun olla koko toimintaa ohjaava päämäärä. Myös yleisessä laadunhallinnan filosofiassa asiakas on laatutyön kulmakivi (Deming 2000, 192-193). Kokemuksellista laatua toiminnalla ei kyetty mittaamaan, mutta aiemmista tutkimuksista saadun tiedon perusteella sitä voitiin

peilata toiminnan tavoitteena ja arvioinnin välineenä. (esim. George 2006, 322-323; Huusko ym. 2006,11; Vitikka 2008.)

Vaikka kehittävän ryhmänohjauksen ohjaustoiminta tai sen laatu ei sisältynyt varsinaisen tarkastelun keskiöön kuvion 3 toimintamallissa, oli se olennaisena sivujuonteena merkityksellinen. Kehitys itseohjautuvaan kehittymiseen oli vanhustyön osaamisen sivujuonteena olevan ohjauksen laadun tavoitteena. Itseohjautuvuus taas sisältyi voimaantumisprosessin ryhmäilmiöön. (kts. Heikkilä ym. 2005, 188.)

Heikkilä ja Heikkilä (2005, 188) määrittelevät itseohjautuvat tiimit yhtenäisiksi ryhmiksi, jotka kantavat vastuuta koko yhteisönsä tai toimintayksikön työskentelyprosessista tai jostain sen osa-alueesta. Heidän mukaansa itseohjautuvuuden kehittymisellä on kuusi keskeistä osa-aluetta. Ensinnäkin ryhmän on sitouduttava yhteisiin tavoitteisiin. Jäsenien on luotettava toistensa tukeen, kunnioitukseen ja ymmärrykseen. Ryhmällä on oltava tarkoitus tai perustehtävä, jonka jäsenet ovat sisäistäneet. Lisäksi itseohjautuvuuteen vaikuttavat jo aikaisemminkin mainittu kommunikaatio ja vuorovaikutus sekä osallistuminen toimintaan, toimijuus ryhmän jäsenenä sekä toiminnassa annettu ja saatu palaute. Palaute kertoo, miten työyhteisö suhtautuu yksilölliseen kehittymiseen. (mt. 2005, 103; 188; Siitonen 2001, 76.)

Vanhustyön osajiin liittyviä voimaantumisen osa-alueita, saavutuksia ja kehittymistarpeita voi kuvata muun muassa ryhmäilmiön kehitysvaiheiden, dialogisuuden ja ryhmien itseohjautuvuuden muodostumisen kautta. (esim. Isoherranen 2005, 53; Jauhianen ym. 1994, 91-95; Lämsä ym. 2005, 111-113.) Voimaantuminen tuotoksena viittaa kunnioitettavaan, kannustavaan tapaan toimia yhteistyössä ja ennakoivasti työyhteisössä olevaa osaamista hyödyntäen. Sitä siis tuotetaan ammatillista laatua vahvistavalla toiminnalla, mutta samalla se tuotoksenakin vahvistaa laatua. Voimaannuttava prosessi on siksi kuvattu kuviossa 3 kaksisuuntaisena. Toiminta, prosessit tuottavat laatua ja voimaantumista. Aktiivinen osallisuus, toimijuus vahvistavat henkilökohtaista osaamista, mutta samalla voimaantumiskokemus, havahtuminen huomaamaan toiminnan vaikutus, vahvistaa osallisuutta. (Heikkilä ym. 2005, 14-15; Siitonen 2001, 76; Siitonen ym. 2001, 65-66; Robinson ym. 2001a.)

## 4 VANHUSTYÖN OSAAJAT – TOIMINTA

### 4.1 Toiminnan lähtökohdat

#### 4.1.1 Lähtöasetelma

Vanhustyön osajien toiminta koostui jaksoista, joissa toimintatutkimuksellinen tehtäväni oli vetää eri vanhustyön ammattilaisista koostuvia ryhmiä Oulunkaaren kuntayhtymän (Ii, Pudasjärvi, Utajärvi Vaala) ja erityisesti Iin palvelualueella. Toiminta sai alkunsa sosiaalityön käytännön harjoittelusta, joka sisältyi Lapin yliopiston sosiaalityön laitoksella syksyllä 2009 alkaneeseen ryhmäpilottiin. Pilotin tavoite oli kehittää sosiaalityön käytännön opetusta. Se oli osa Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämissohjelmaa (Kaste), josta saatiin valtionavustusta Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveystalvet – kehittämis- ja tutkimusrakenne -hankkeeseen vuosille 2009–2011. Kehittämistyössä olivat mukana Lappi, Kainuu, Keski-Pohjanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa. Lapin osahankkeessa kehitettiin perusterveydenhuoltoa, sosiaalipalveluita ja terveyden edistämistä moniammatillisesti yli hallintorajojen. Tavoitteena oli tuottaa tietoa ryhmistä niiden yhteiskunnallisessa kontekstissaan. (Tehdään yhdessä terveempi Lappi 2009.)

Toimintatutkimukselle kipinä syntyi huolesta, joka käytännön työkokemuksen kautta oli muodostunut vuosien varrella. Huolen aihe oli sosiaalisen ulottuvuuden hämärtyminen hoivapainotteisissa työympäristöissä. Ammatillinen painopiste keskittyi hoivaan ja hoivollisiin tehtäviin kodinhoidollisten tai sosiaalisten vuorovaikutustaitojen sijasta. Varsinaisen asiakastyö oli monien toimijoiden tuottamia erilaisia palveluita, minkä vuoksi asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen arviointi ja tarpeisiin vastaaminen oli hankalaa. (kts. Kröger ym. 2007, 7-9.) Pilotin tavoite kehittää sosiaalityön käytäntöjä ja oma huoli sosiaalisen hämärtymisestä vanhustyön käytännöissä yhdistyivät lopulta ajatukseksi kehittää ammatillista toimintaa asiakaslähtöisesti toiminnallisilla keinoilla ja ryhmää hyödyntäen.



Luvan toimintatutkimuksen toteuttamiseen sain Oulunkaaren kuntayhtymän vanhustyönjohtajalta ja sosiaalihoitajalta. Lisäksi toteutus vaati henkilöstöpäällikön kantaa, koska kyseessä oli nimenomaan henkilöstön kehittäminen enkä saanut osallistujia ryhmiin ennen kuin oli lupa työajan käyttämisestä toimintaan. Osallistujia etsin laittamalla tiedotteen yksiköiden vastuuhenkilöille, palveluesimiehille. Koska ensimmäinen yhteydenotto tuotti laihan tuloksen, uusin tiedotteen ja laajensin tiedottamista yksiköiden henkilökuntien keskuuteen.

Alkuperäinen tavoite oli vetää vanhustyön osaajien ryhmiä koko kuntayhtymän alueella, mutta tämä tavoite ei toteutunut. Ensimmäinen kutsukierros tuotti vain kolme yhteydenottoa eli yhden ryhmän siemenen. Toisella kerralla kiinnostusta oli enemmän, mutta osallistujia ei kuitenkaan muodostunut yhtä ryhmää enempää. Ryhmällä tarkoitan joukkoa, jossa on enemmän kuin kahdesta kolmeen ihmistä. Muihin kuntiin ryhmiä ei nousut joko aikataulullisten tai osallistujien puutteesta, vaikka välillä suunnitelmassa oli ryhmien vetäminen jopa videoyhteyden kautta.

Kiinnostus osaajatoimintaan kertoi mielenkiinnosta oman työn kehittämiseen, mutta miksi kiinnostus ei kantanut osallisuuteen saakka, oli toinen kysymys. Yksi tekijä oli tuore kuntayhtymä ja sen työstäminen. Toiminta oli murrosvaiheessa ja kehittämistoimintaan tarvitaan sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä resursseja. Toisaalta voimaannuttava prosessi olisi voinut olla vastaus joihinkin murrosvaiheen kysymyksiin, kuten myöhemmin ryhmätoiminnan edetessä tulin toteamaan.

Toinen osallistumattomuuteen vaikuttanut tekijä saattoi olla epätietoisuus toiminnan sisällöstä. Koska sisältö ei ollut selvillä, innovatiivinen ”hyppy tuntemattomaan” ei houkuttanut kaiken arkikiireen keskellä. Lähtökohtanaan oli toiminnan tavoitteiden ja sisällön nouseminen ryhmistä, joten tarkkaa kuvausta ennakkoon oli lähes mahdotonta antaa. Myöhempien yhteydenottojen perustella sekä osaajatoiminnan edetessä ja selkiytyessä kiinnostus toimintaa kohtaan kasvoi, mutta tutkimuksellisia edellytyksiä uusien ryhmien mukaan ottamiselle ei enää ollut. Uusien ryhmien mukaan tulo olisi voinut jopa haitata tutkimuksellista kehittämistyötä.

Näistä syistä päädyin ottamaan kehittämisen kohteeksi kaikkien ilmoittautuneiden ohella kolmen työyksikön henkilökunnat. Loppujen lopuksi vanhustyön osaajien ryhmiä

muodostui siten kolme ja ne kaikki kokoontuivat Iin palvelualueella. Kokoontumisia oli kevään ja syksyn 2010 aikana yhteensä noin 7-11 ryhmästä riippuen. Niiden jäseniä olivat vanhustyön ammattilaiset avo-, asumis- ja laitospalveluista. Toiminnan tavoitteena oli avata ja muovata vanhustyön käytäntöjä asiakastyön näkökulmassa työohjauksellisin keinoin. Kehittämistarpeet ja prosessit nousivat itse kustakin ryhmästä ja niiden taustalla vaikuttivat yleiset toiminnan myötä syntyneet laajemmat kehittämishaasteet.

Vanhustyön osajissa varsinainen toiminta kuvion 3 kehittävään ryhmänohjausmallin viitaten oli pysähtyä työn äärelle pohtimaan, mitä tehdään, miksi ja miten. (Rantalaiho 2006, 126-127.) Tavoitteena oli havahtua huomaamaan muutostarpeet ammatillisessa laadussa ja asiakkaan elämänlaadun tukemisessa, joita kohti ryhmätoiminnan avulla ponnisteltiin. Voimaantuminen tässä toiminnassa tarkoitti yksilön kohdalla havahtumista huomaamaan oman työn sisältö ja muutostarpeet. Yhteisön kohdalla voimaantuminen tarkoitti muutosmyönteistä ja yksilöllistä kehittymistä tukevaa työilmapiiriä. Ohjaajan rooli oli havainnoida voimaantumisen prosesseja ja ohjata ryhmiä yhdessä luotujen käytännön tavoitteiden ja itseohjautuvuuden suuntaan. Kuvion 1 tutkimuskarttaan viitaten toiminnan tavoite oli vaikuttaa asetelman toimijoihin, vanhustyön osajiin kehittävän ryhmänohjauksen (kuvio 3) ja voimaannuttamisprosessin (kuvio 2) avulla. (Siitonen 1999, 117-124; Heikkilä ym. 2005, 52.)

Voimaannuttavalle toimintatutkimukselle on tunnusomaista toimijoiden, tässä tapauksessa vanhustyön osajien, tietoisuuden kasvaminen. Toimintatutkimuksen kohteet myös muodostuvat vaihtelevista kokoonpanoista kuten vanhustyön osajienkin ryhmät. Edelleen ryhmän ongelmat, kehittämistarpeet nousevat yhteisöstä itsestään. (kts. Hart & Bond 1995, 38-48; Ojala 2008, 108-106.)

Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu sekä tutkimuksen tekemiseen että muutokseen, johon pyritään eli ohjaavana henkilönä olin mukana joko arjen perustyössä tai kehittäjän roolissa. (Kuusela 2005, 30.) Toiminnallinen lähtökohta vanhustyön osajissa oli kasvattaa työohjauksellisen ryhmätoiminnan ja voimaantumisprosessin avulla ammatillista osaamista ja laatua hoiva- ja terveydenhuoltopainotteisissa työympäristöissä ja siten parantaa asiakkaan elämänlaatua eli kokonaisvaltaista hyvinvointia. Tutkimuksellisen lähtökohdan muodosti kysymys siitä, tuotetaanko vanhuksen kokonaisvaltaista hyvinvointia vanhustyön käytännöissä ja millä tavalla sitä vahvistetaan. Voimaantuminen

tämän tuottamisen ja vahvistamisen mahdollistavana välineenä oli yksilöstä lähtevä prosessi, jonka tuli siirtyä organisaation työyksiköihin ja palvelujärjestelmään ryhmien kehittämistyön kautta. (Siitonen 1999, 117-124.)

#### 4.1.2 Rakenne

Vanhustyön osaajien toiminta eteni perinteistä ryhmäilmiötä mukailleen. Alkuvaiheessa ryhmä muotoutui. Muotoutumisvaiheessa selviteltiin ryhmätoiminnan toimintatapoja ja tehtävää. Kuohuntavaiheessa ryhmäilmiössä tapahtui rajojen etsintää, ristiriitoja tai muutosvastarintaa. Ohjaajan näkökulmassa tähän liittyivät suurimmat haasteet. Säilyttää ryhmän mielenkiinto, kohdata mahdolliset muutosvastarinnat ja tuoda jokaiseen koontumiseen jotain mielenkiintoa herättävää tai vangitsevaa, jotta ajattelun ja analysoinnin eli reflektion prosessi lähti liikkeelle. (Isoherranen 2005, 53.)

Koontumisia kaikilla kolmella vanhustyön osaajaryhmällä oli keväällä 5-7 ja syksyllä 2-4. Määrä riippui ryhmien tarpeesta kirkastaa toiminnan tavoitteita ja lähtökohtia. Varsinaisen toimintatavan olen nimennyt kehittävän ryhmäohjauksen toimintamalliksi (kuvio 3). Kaikissa ryhmätilaisuuksissa toistui rakenteeltaan yhtenäinen etenemismalli ja pääosin eri ryhmien aiheet käsittelivät silti samoja asioita. Koska työtehtävät, asiakasryhmät olivat samantyyppisiä, ei ollut yllättävää, että myös kehittämistarpeet olivat samankaltaisia. Se kertoi ammatilliseen osaamiseen liittyvistä linjausten ja perusosaamisen tarpeista.

Varsinainen toiminta muodostui kokonaisuuksista, joissa käsiteltiin eri ryhmien koontumisissa nousseita aiheita. Laajemmiksi taustalla vaikuttaviksi kehittämistyön ja ohjauksen haasteiksi vanhustyön osaajaryhmien voimaantumissprosessissa nousivat 1) vanhustyön arvojen tuominen näkyväksi käytäntöön 2) vuorovaikutteisen keskustelun synnyttäminen sekä työyksiköihin että palvelualueen porrasteisiin toimintayksiköihin ja 3) käytännön asiakastyön välineiden, toimintamallien kehittäminen. Ne sisältyivät kaikkiin käytäntöihin ja niiden toteutukseen kaikille ryhmille yhteisinä kehittämishaasteina.

Keväällä jokaiselle kokoontumiskerralle oli oma kehittämistehtävänsä ja niiden kohteet nousivat ryhmistä itsestään. Syksyn kokoontumisissa kevään kehittämiskohteita syvennettiin. Lähtökohta käytännön kehittämistoiminnalle oli, että on lähdettävä arjen työta-voista, toiminnoista, tehtävistä, joihin vanhustyön arvoperusta sisältyy. Käsitteellinen ajattelu oli mahdollista vasta, kun ne kyettiin sisäistämään toiminnan ja teorian koke- muksellisen keskustelun kautta. (Layder 1998, 182.)

Toimintatutkimus vanhustyön osaajien kehittämismenetelmänä eteni sykleissä. Itse toi- mintaprosessi muodostui teoreettisesti kuvailtuna peräkkäisistä vaiheista, joissa suunnit- telu, toiminta, havainnointi ja reflektointi eli oman toiminnan analysointi ja muuttami- nen vuorottelivat. Varsinainen, keskiössä oleva toiminta voi teoreettisesti tarkasteltuna synnyttää sivujuonteita tai niin sanottuja sivuspiraaleja. Vanhustyön osaajissa sivujuon- teena toimintaa ohjasi pyrkimys ryhmien itseohjautuvaan toimintaan varsinaisen ryhmä- toiminnan loputtua. (kts. Heikkinen ym. 1999, 37; Saari 2007, 123.)

Voimaantumisen näkökulmasta itseohjautuvuuteen vaikuttaa myös vallitseva organisaa- tiokulttuuri. Kulttuuristen toimintatapojen ja asenteiden avulla voidaan yksiköissä teh- tävää voimaannuttavaa vanhustyötä joko tukea tai haitata. (Schein 1991, 32-36.) Kuvion 1 tutkimuskarttaan viitaten kulttuuriset asennoitumiset vanhustyöhön, vanhuskuva ja yleensä käsitys vanhenemisesta vaikuttivat sekä työyhteisöjen että koko palvelujärjes- telmän kautta. Lisäksi jokaisen ryhmäläisen taustalla vaikutti jäsenen oman työyhteisön kulttuuri ja toimintatavat. Kulttuuriset tavat vaikuttivat kunkin jäsenen tapaan ottaa uut- ta tieto vastaan ja viedä sitä käytäntöön. Siksi myös piilevillä taustatekijöillä oli merkit- tävä osansa vanhustyön osaajatoiminnassa.

Heikkilän ja Heikkilän (2005, 56) mukaan kulttuuri on organisaatiolle kuin persoona ihmiselle. Organisaatiokulttuuri on yhteisöllinen toimintamalli työyhteisön työskente- lyilmapiirin taustalla. Se on säännönmukaista käyttäytymistä, jota ohjaavat taustalla vaikuttavat ja työyhteisössä hyväksytyt normit ja arvot. Sitä myös on hankalampi muut- ta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työyhteisön jäsenillä on merkittävä määrä yhteisiä kokemuksia ja ratkaisuja näihin kokemuksiin liittyen ja, joihin perustuu yhteinen, jaettu näkemys organisaation koko toiminnasta. (Schein 1991, 24-26.) Muutostyö vaatii mo- nen asian huomioon ottamista ja ymmärtämistä kuten esimerkiksi koko organisaation kehityksen ja historian. Vanhustyön osaajien kehittämistehtävässä kulttuurinen muutos

liittyi voimaantumisprosessiin pyrkimyksenä luoda voimaantumista tukeva työilmapiiri yhteisöön. (Maunu ym. 2008, 152.)

Ryhmien kokoontumiset toimintaprosesseina vanhustyön osaajilla olivat samankaltaisia. Suunnittelutoiminta muodostui useista yhteisistä tai erillisistä kokoontumisista, joiden tavoitteena oli sekä etsiä kehittämisen tarpeita että myös keinoja toteuttaa niitä. Varsinaisen toiminta, kuten uusien käytäntöjen ja toimintatapojen käyttöön otto ja kokeilu, tapahtuivat kokoontumisten välillä. Uusia toimintoja kokeiltiin ja niitä muunneltiin. Nämä vaiheet liittyivät samalla havainnointiin ja reflektioon. Käytännön kautta ja toimintaan sisältyvän keskustelevan ja työnohjauksellisen työotteen avulla luotiin asiakastyön käytäntöjä, joilla pyrittiin ammatilliseen laatuun ja asiakkaan elämänlaatuun. Arvioinnin kohteena olivat toimintatapojen, työilmapiirin sekä itseohjautuvuuden elementit työskentelyssä. Kokonaistoiminnan arviointia toteutettiin havainnoimalla, osallistumalla ja keräämällä palautetta niin työntekijöiltä, omaisilta kuin asiakkailta. Saamaani aineistoa peilasin yleisiin Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön suosituksiin (2008) ja aikaisempiin vanhustutkimuksiin.

Ryhmien jäsenet muodostuivat vaihtelevista kokoonpanoista, joka pääasiallisesti johtui kolmessa tai kahdessa vuorossa tehtävästä työstä. Myös ryhmän ristiriidat ja tilanteiset kehittämistarpeet nousivat yhteisöstä itsestään. Toiminnallinen elementti oli vahva. Ryhmien tuloksellisuus ja tavoitteiden saavuttaminen riippuivat pitkälti siitä, miten ryhmissä dialoginen vuorovaikutus toteutui. (kts. Hart ym. 1995, 38-48.)

Ryhmien kokoontumisiin liittyvät kehittämissuhteet ja kokoontumiset toteutettiin ensin tiiviissä kokonaisuuksissa, joiden välillä oli pitempi toiminnan tasaantumisvaihe eli välivaihe. Sen aikana kevään kokoontumisissa tuotettua yhteistä tietoa tuotiin käytäntöön. Syksyllä ryhmien välivaiheen jälkeen alkoi uusi aktiivinen vaihe, mutta silloin toimintaa vakiinnutettiin ja ryhmien ohjauksessa itseohjautuvuuteen pyrkimys vahvistui.

Ryhmien toiminta selkiytyi, mutta samalla nousi kysymyksiä muun muassa eri ryhmien sisäisiin valtasuhteisiin, toimintatapoihin ja menettelyihin liittyen. Käytännön ryhmätoiminnassa tämä näkyi työprosessien selkeyttämisenä, avaamisena. Tehtävien suorittamisen käytännöt, palveluprosessit muotoutuivat, mutta toisaalta osaaminen alkoi keskittyä. Pyrkimys tiedon jakamiseen kasvoi. Seuraavassa vaiheessa ryhmä alkoi oppia

ratkomaan tekemänsä käytännön asiakastyön ongelmia. Ryhmätoiminnan avulla luotiin malleja, joita ongelmien ratkomisessa oli mahdollista hyödyntää. (Isoherranen 2005, 53.)

Kevään ja syksyn kokoontumisten väliin jäävä kesän välivaihe ei ollut aktiivinen kehittämisvaihe vaan seuranta ja uusien toimintamallien käyttöön ottoa. Aiheita, kehittämisen kohteita pidettiin yllä ohjauksen näkökulmassa. Niihin tartuttiin ja ohjattiin ottamaan käyttöön, mutta jakso osoitti myös sen, että toiminta vaatii jatkuvan ohjauksen. Ryhmien tavoite oli toisaalta laajentaa gerontologista tietämystä ja ammatillista osaamista, mutta myös saavuttaa itseohjautuvuus niiltä osin kuin se oli eri ryhmien sisältämissä työyhteisöissä mahdollista. Laadunhallinnan näkökulmassa palvelujärjestelmän eli kuvion 1 tutkimusasetelman areenan koko organisaation osaamista tukevat rakenteet ovat jopa yksilöllistä osaamista tärkeämmät. (esim. Deming 2000, 201; Ojala 2008, 53.)

Vanhustyön osaajien ryhmätoimintaan sisältyvällä toimintatutkimuksella oli noin vuoden aikajänne, jonka aikana kehittymistä havainnoin ja dokumentoin muun muassa olemalla läsnä työtilanteissa, arjessa. Tähän havainnointiin liittyen olikin ehkä hyvä, ettei ryhmiä muihin Oulunkaaren palvelualueisiin (Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala) muodostunut. Arviointia olisi ollut vaikea toteuttaa läsnä olevana. Malli soveltuu siten työyhteisöjen sisäiseen toiminnan kehittämiseen.

Vanhustyön osaajien toiminnan lakatessa varsinaisen kehittämistoiminnan tuli jatkua muulla tavalla itseohjautuvana toimintatapana. Toiminnan lopettamisvaiheessa asiakastyön kokonaisvaltaisuus ja laatu siihen liittyen tulisivat olla sisäistyneet ja saaneet käytännön toteutusmalleja. Työnohjauksellinen kehittämistyö pitäisi siis saattaa päätökseen ja ryhmäläiset jatkaisivat toimintaansa omissa yksiköissään ja työyhteisöissään laadukkaan vanhustyön toteuttamiseksi. (kts. Isoherranen 2005, 53.)

Ohjaajan näkökulmasta haasteellisinta oli saada ryhmät mukaan. Joka kerralle oli valmistauduttava ja joka kerralla oli haaste saada asiansa siten läpi, ettei ryhmässä syntynyt pitkästymisen tunnetta tai turhautumista. Jokaisen kerran alkuvaiheen jälkeen päästiin toki asiaan. Pääasiallinen kokemus oli tutkijan näkökulmasta positiivinen, mutta myös ryhmäilmiöön liittyvää muutosvastarintaa esiintyi. (kts. Isoherranen 2005, 53.) Vastarintaa herätti teoreettisen tiedon esiin tuominen, ”kalvosulkeiset” ja kokemus, että oma

osaaminen on jo riittävää. Ohjaajan rooli alkuvaiheessa oli enemmän mukana olevaa, itseohjautuvuuden elementtejä ja välineitä etsivää sekä vuorovaikutuksellisen dialogin alulle laittavaa.

Välivaiheen ohjauksessa seuranta, eteenpäin luotsaus olivat keskeisiä. Loppuvaiheessa-kin ohjaajan rooli oli toimia toiminnan käynnistäjänä ja ylläpitäjänä. Itseohjautuvuus toiminnassa näkyi enemmän käytännön prosessien selkeytymisenä ja työskentelyvarmuutena, mutta ryhmä ei kehity ellei sitä ”pidä liikkeessä”. Ohjauksen näkökulmassa ohjaajan tehtävä painottuikin juuri vision ja perustehtävän mukaisten tavoitteiden ylläpitämiseen työtä ja toiminnan ohjaamiseen niiden saavuttamiseksi. Tässä mielessä ohjaustehtävä sivusi johtajuutta, mutta kehittävässä ryhmäohjauksessa keskusteleva toimintatapa ja tilanteiseen ammatinhallintaan pyrkivä ohjaustapa teki toimijoista ryhmissä kanssatoimijoita ohjaajalleen. (esim. Niiranen 1995, 85-86.) Näin ollen toimintatapa ei ole perinteinen tapa johtaa toimintaa, mutta osaamisen tarpeita onkin syytä tarkastella monitahoisesti ja yksi hyvä keino oli asettaa työntekijät itse pohtimaan niitä. (Ojala 2008, 108-109.)

#### 4.1.3 Tavoitteet

Vertailukohteena vanhustyön osaajien toiminnan arvioinnille oli siis edellisissä luvuissa käsitteiden ja lähteiden kautta avaanani tutkimustieto. Varsinaisen toiminnan lähtökohdat jaottelin toiminnan alkuvaiheessa taulukossa 1 kuvattuihin tavoitteisiin, prosesseihin ja tuotoksiin sekä niiden arvioinnin tapoihin. Tavoitteina olivat sekä ammatillinen laatu että asiakkaan elämänlaatu. Ryhmien kehittymistä avoimeen ja yksilöllistä osaamista tukevaan voimaantumisprosessiin pyrin kehittävän ryhmäohjaustoiminnan avulla. Kehittävän ryhmäohjauksen toimintamallissa (kuvio 3) taulukon 1 tavoitteet asettuvat tilanteisen ammatinhallinnan eli varsinaisen toiminnan, toiminnan analysoinnin ja uudelleen arvioinnin päämääräksi.

Ammatillisessa näkökulmassa selkeä tavoite ryhmien jäsenillä oli olla ”hyvä hoitaja”. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että ammatillisen kehittymisen tarpeet, tavoitteet määrittäivät työntekijöiden käsityksistä vanhustyöstä ja siihen sisältyvästä ammatillisesta

osaamisesta. Arvioinnin näkökulmassa ammatillista osaamista verrattiin yleisiin vanhustyön kriteereihin. Työntekijöiden omassa arvioinnissa ja myös ohjauksen näkökulmassa ammatilliseen laatuun sisältyi vanhustyötä ohjaavat arvot ja suositukset laadukkaista palveluista. (Backman ym. 2002, 24; Koskinen ym. 1998, 55-62; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.) Näiden tavoitteiden täyttymistä ja yhteensopivuutta toiminnassa havainnoin muun muassa uusien toimintamallien tai työyhteisön osallistavan ja osallisuutta tukevan ilmapiirin muutoksen kautta.

Taulukko 1. Vanhustyön osaajien kehittämistoiminnan osa-alueet

<b>Kehittämisen näkökulma</b>	<b>Tavoite</b>	<b>Prosessit</b>	<b>Tuotos</b>	<b>Arviointi</b>
<b>Ammatillinen laatu</b>	”Hyvä hoitaja”, osaava ja osallistava työyhteisö	Aktiivinen osallisuus ja toimijuus tavoitteellisessa kehittämistoiminnassa/ ryhmässä	Oman työn kehittäminen, työhyvinvointi, toimintatapojen muutos, arvioiva tapa työskennellä	Toimintamallien ja työilmapiirin muutosten havainnointi, suositusten/ laatukriteerien täytyminen, hyvän työn elementit
<b>Asiakkaan elämänlaatu</b>	Onnistuva vanheneminen, osallisuus, tyytyväinen vanhus	Kokonaisvaltaisen arvioinnin kehittäminen (hosu) ja yksilöllisen ja sosiaalisen ulottuvuuden vahvistaminen	Asiakaslähtöinen, vanhustyön arvoihin perustuva toimintatapa	Havainnointi, eri tahoilta saatu palaute, suositusten/ laatukriteerien täytyminen, aiempien tutkimustulosten vertailu
<b>Ohjaamisen laatu</b>	Osaamisen, osallisuuden ja itseohjautuvuuden tukeminen	Ryhmän ohjaus, aktivointi, innostaminen	Itseohjautuva toimintatapa	Havainnointi, tiedonkeruu, itseohjautuvuuden arviointi

Työyhteisön ilmapiiriä kuvaavana käsitteenä sekä yksilötasolla että yhteisöllisesti kuvion 2 voimaantumisprosessin osaprosesseihin sisältyvät myös hyvän työn ominaisuudet, joita ovat Anna-Liisa Elon ja Taru Feldtin (2008) mukaan 1) mahdollisuus orientoitua omaan työhön osana kokonaisuutta, 2) mahdollisuus luoda ja kokeilla uutta, 3) mahdollisuus saada apua ja palautetta suorituksesta, 4) mahdollisuus tehdä joustoja ja johtaa omaa työtä, 5) mahdollisuus järjeistää ja optimoida oma työ, 6) mahdollisuus olla yksilöllinen yhteisössä. (kts. Elo & Feldt 2008, 311-313; Siitonen 1999, 117-124.) Hyvän työn mahdollisuuksilla on voimaannuttava vaikutus ja ymmärtämällä siihen sisältyvät



elementit, niiden avulla on mahdollista arvioida kuvion 2 voimaantumisprosessia työyhteisössä. Niillä tuetaan kontekstiuskomuksia ja kykyuskomuksia, joilla havahtumisen kautta päästään varsinaiseen voimaantumisen kokemukseen. Hyvän työn mahdollisuuksilla rohkaistaan toteuttamaan ja luomaan uutta. Samalla luodaan onnistumisen kokemuksia ja sitä kautta itseluottamusta. Vaikuttamalla yksilöön vaikutetaan yhteisöön ja sen innostavuuteen toimijuutta ja osallisuutta tukevana yhteisönä ohjauksen näkökulmassa.(kts. Jyrkämä2007; 2007b.)

Taulukon 1 ammatillisen toiminnan arvioinnissa taustalla vaikuttavat sekä Elon ja Feldtin (2008, 311-313) kokoamat hyvän työn ominaisuudet että Jyrkämän (2007; 2007b) määrittelyt toimijuudesta. Voimaantumisprosessissa ja kuvion 1 tutkimuskartalla ominaisuudet ja toimijuuden modaaliteetit sisältyvät sekä tutkimuskartan toimijoiden että areenan toimintaan, kehittämiseen ja johtamiseen. Hyvin toimivan, voimaannuttavan organisaation taustalla on erilaisiin tutkimuksiin viitaten usein psyykkisesti ja fyysisesti hyvinvoiva henkilöstö. Henkilöstö on työn tuottavuuden ja koko työyhteisön toiminnan peruskiviä ja näiden tekijöiden vaikutus näkyy myös varsinaisen palvelujärjestelmän eli tutkimuskartan tilanteisten toimintojen suorituksessa ja tuotoksissa. (Maunu & Ruokolainen 2008, 155; Simola & Kinnunen 2008, 119-120.)

Taulukon 1 asiakkaan laatu perustuu WHO:n (1998) elämänlaatua kuvastaviin ulottuvuuksiin, jotka sisältyvät gerontologisen tutkimuksen käsitykseen onnistuvasta vanhenemisestä. Onnistuvaan vanhenemiseen sisältyi sairauksien ja niihin liittyvien toiminnallisten vajauksien vähäisyys, hyvä kognitiivinen ja fyysinen toimintakyky sekä yleensä aktiivinen ote elämään. Elämänlaatuun liittyi lisäksi vielä yleinen henkinen hyvinvointi yleensä sekä riittävä toimeentulo ja hyvät sosiaaliset verkostot. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulmasta siihen sisältyi sosiaalinen ulottuvuus eli osallisuus, sosiaaliset verkostot sekä mielekkään toiminnan mahdollistaminen. Yleisellä tasolla onnistuvaa vanhenemista tuotettiin myös tukemalla myönteisen vanhuskuvan ja vanhuskäsityksen muodostumista. (Heikkinen 2008b, 402; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008; Vaarama ym. 2007, 128.)

Vanhustyön osajissa toiminnan ja ryhmien työnohjauksellinen ja voimaannuttava kehittämisote viittasivat hyvän työn elementteihin ja asiakaslähtöisen toimintatavan vahvistamiseen. Ristiriitojen näkyväksi tekeminen ja ratkominen muovaavat työyhteisöä

keskustelemaan, avoimen dialogin vuorovaikutukseen. Voimaantumisprosessissa työyhteisö tukee siten yksilöllistä ja yhteisöllistä kehittymistä. Lopputuloksena voimaannuttavalle toiminnalle tulisi niin ollen olla itseohjautuva työyhteisö. (Heikkilä ym. 2005, 188-191; Siitonen 2001,76; Rantalaiho 2006, 126-127.)

Ohjaamisen laadun arviointi taulukossa 1 muodostui siis varsin monitahoisesta vaikutamisesta, havainnoinnista. Oli huomioitava työilmapiiri, -kulttuuri ja oli osattava aktiivoida ja innosta itseohjautuvuuteen. Koska toiminnan tavoite keskittyi työyhteisön ja asiakastyön kehittymiseen, ohjauksen laadun analyysi perustui vain niihin keskeisiin prosesseihin ja tuotoksiin, joilla tuettiin nimenomaan ammatillista ja asiakkaan laatua. Ohjauksen laatu olikin enemmän väline saavuttaa varsinainen tuotos ja arvioida tuotokseen johtanutta prosessia.

## 4.2 Toimintavaiheet

### 4.2.1 Alkuvaiheesta välivaiheeseen

Toiminta lähti liikkeelle kaikkien kolmen ryhmän ensimmäisistä kokoontumisista, joissa alustuksena aiheelle ja toiminnalle käytiin ensin läpi vanhustyön perustaa, oman työn sijoittumista vanhuspalveluiden organisaatioon sekä yleistä asiaa taustalla vaikuttavasta voimaantumisprosessista. Tämän alustuksen tausta oli gerontologisen tiedon, kontekstin ja välittävän tason organisaation ymmärrys itse toiminnassa ja sen sisäistäminen. (kuvio 1.) Vanhustyön tuli perustua gerontologisen tieteen antamaan tietoon vanhenemista ja vanhuuden tutkimuksesta (Koskinen ym. 1998, 55-62).

Ensimmäisellä kokoontumisella tapaaminen muodostui pysähtymisestä työn äärelle. (kts. Rantalaiho 2007, 126-127). Aluksi pyysin osallistujia kirjoittamaan tyhjälle paperille, miksi he tekevät työtään, miten ja mitä se heidän mielestään on. Lisäksi pyysin heitä laittamaan asioita tärkeysjärjestykseen ja miettimään kehittämistarpeita ja tavoitteita. Yllätyksekseni kaikki kirjoittivat tyhjää paperia antaumuksella. Tehtävään oli varattu aikaa 10-15 minuuttia, mutta se ei riittänyt. Osallistujille aika oli liian lyhyt kuvata kaikkea, mitä heillä oli mielenpäällä.

*”On paljon sanottavaa.”*

Pysähtyminen nosti todellista pohdintaa esille. Eräs osallistuja kertoi tullessa väsyneenä ryhmään ja ajatelleensa, ettei ”millään jaksa alkaa pohtia syvällisiä”, mutta pohdinnan tuloksena kokeekin piristyneensä. Pysähtyminen on siis virkistävä ja myös havahtuttava.

Voimaantumisosprosessin näkökulmassa Siitonen (1999, 117-118) kuvasi havahtumista henkilökohtaisena ja sosiaalisena prosessina, joka lähti yksilön omista päämääristä, halusta sekä luottamuksesta kykyihin toteuttaa päämäärät. Havahtuminen oli hänen mukaansa voimaantumisosprosessin tärkein tapahtuma. Yksilöstä lähtevän prosessin tulisi aikaa myöten siirtyä työyksiköihin toimintatapoihin ryhmien kehittämistyön kautta. Tässäkin tapauksessa osallistuja kuvasi pysähtymisen ja havahtumisen yksilöllistä kokemusta piristävänä. Pysähtymisen olennainen tarkoitus olikin herättää huomaamaan asioita, joilla saattoi sekä henkilökohtaisen kehittämisen että yhteisöllisen kehittämisen näkökulmasta olla merkitystä.

Ensimmäisen kokoontumisen perustana oli tarkastella vanhustyön ja oman tehtävän sijoittumista koko organisaatioon vanhustenhuollossa. Miten yksittäinen työntekijä ja työyhteisö sijoittuivat koko organisaatiossa. Lisäksi kävimme läpi vanhustyön perusteita ja gerontologista perustietoa, jonka tulee olla koko vanhustyötä ja asiakastyötä ohjaava tieto (kts. luku 3.5). Ryhmissä olennainen osa toimintaa oli keskustelu eli dialogi, jonka avulla vanhustyön osaajat loivat yhteistä, jaettua ymmärrystä siitä työstä, mitä arjessa tehtiin. (Isoherranen 2005,23-27; Seikkula ym. 2005, 89.)

Vastauksia kehittämiskysymyksiin sain kiitettävästi. Jo aikaisemmin kuvaamani toteamus, ettei aika riitä ja, että pysähtyminen on tarpeen, kuvasi tuntemuksia, joilla tehtävä tehtiin. Luin kaikkien kolmen ryhmän vastaukset samanaikaisesti ja tein niistä myös yhteenvedon yhteisesti. Näin oli mahdollista käyttää vastauksia yhteenvedonmaisesti vastaajien tietosuoja turvaten. Vastaukset käytiin eri ryhmissä läpi ja sekä aineiston että kehittämistarpeiden perusteella valittiin eri ryhmiin kehittämiskohteet seuraavia kokoontumisia varten.

Kysymykseen, mitä teen, tuli vastauksia joko oman työn tai asiakkaan näkökulmasta. Hoitajan näkökulmasta työn lähtökohta oli hyvä perushoito, hyvä hoitaja. Tyytyväinen asiakas tarkoitti samalla tyytyväistä hoitajaa. Asiakkaalle haluttiin tarjota kotona asumisen ohella turvallisuutta, kuulemista, huomioimista ja kokonaisvaltaista hoitoa, johon kuului kosketus, juttelu ja perushoito. Ryhmissä käydyn keskustelun ja myös ensimmäisen kerran aineiston perustella jokaisella ryhmäläisellä oli vanhustyön eettinen ohjeistus ja ymmärrys laadusta (kts. Backman ym. 2002, 24; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008) sisäistettynä, mutta niiden käytännön toteutuksessa kiire, puutteet tiedonkulussa, erilaiset organisaatiokulttuuriin ja sen toimintaan liittyvät asiat haittasivat kokonaisvaltaisuu- den toteutumista.

Keskusteluissa todettiin, että arvojen suhteen vanhustyötä toteutetaan Iin palvelualueella ”suurella sydämellä”, vaikkakaan työyhteisöjen arvoja ei kaikissa yksiköissä oltu kirjattu eikä niitä kaikkien kohdalla käytännön näkökulmassa täysin ymmärretty. Arvojen näkyväksi tekeminen arjen työssä olikin yksi laajemman kehittämisen näkökulma vanhustyön osaaja-toiminnassa.

Jo ryhmien kokoonpanot osoittavat, millä tavalla vanhustyön porrastus toteutuu taustalla olevan Oulunkaaren kuntayhtymän organisaation ja kuvion 1 areenan palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2003, 26) toimeenpanosuunnitelmassa ja ikäihmisten palveluiden laatusuosituksissa (2008, 25) veloitetaan kuntia turvaamaan ikääntyneiden riittävän ja tarpeellisten palvelujen saatavuus rakennemuutosten ja erilaisen palveluketjujen kehittämisen avulla. Ikääntyvien palvelutarpeet liittyvät usein avohoidon, palveluasumisen tai laitoshoidon tarpeisiin. Kunnat ovat näiden palveluiden pääasiallisia tuottajia. (Backman ym. 2002, 21; Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 262; 2008, 25.)

Vanhustyön osaajien ryhmissä portaiden välille kuitenkin kaivattiin keskustelua. Jokainen koki olevansa oman työnsä asiantuntija, mutta toisten töistä tiedettiin vähän. Ammatillista vuorovaikutusta ja dialogia tarvittiin, jotta ymmärrys toisten työstä ja sitä kautta alueen koko vanhustyöstä oli mahdollista muodostaa. Vuorovaikutuksen kehittäminen kuten moniammatillinen keskustelu olikin siksi toinen vanhustyön osaajatoiminnan laajemmista kehittämishaasteista tai näkökulmista.

Palautteen antamista ja ottamista käsiteltiin ryhmien kokoontumisissa sekä teoreettisesti että käytännön kautta. Teoreettisessa osuudessa hyödynsin Heikkilän ja Heikkilän (2005, 103) kokoamaa voimaantumista edistävää palautekulttuuria. Heidän mukaansa palaute oli avoin kohtaamistilanne, jossa välitettiin ja käsiteltiin eri osapuolten käyttäytymistä ja tekemistä. Kokoontumisissa käytäntöjä luotiin tuomalla ristiriitoja tai kysymyksiä yhteisiin keskusteluihin. Asioista pyrittiin keskustelemaan yhteisesti ennen kuin kiistanalaiset tai tunteita herättäneet kysymykset ja niiden mittasuhteet pääsisivät kasvamaan. Toiminnan tavoite oli siten vastata haasteisiin ja antaa rakentavaa palautetta asioiden korjaamiseen, jotta ryhmä oppisi keskustelemaan ilman syyllistävää sävyä. Tässäkin korostui vuorovaikutus ja ryhmän dialogisuus eli yhteisen tiedon jakaminen ja luominen. (kts. Isoherranen 2005,23-27; Seikkula ym. 2005, 89.)

Kevään 2010 kokoontumisten yhteenvedona vanhustyön osaajien ryhmissä keskeisiksi ja laajemman kehittämisen haasteiksi palveluiden tuottamistehtävässä muodostuivat siten 1) arvot arjen työssä 2) yksikön sisäinen ja 3) yksiköiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö sekä 4) käytännön osaamisen vahvistaminen. Haasteisiin lähdettiin vastamaan ryhmistä nousseilla käytännön työhön liittyvillä muutostarpeilla, joita olivat 1) vanhustyön laatu -käsitteen avaaminen, 2) hoito- ja palvelusuunnitelman yhtenäistäminen, 3) omahoitajajärjestelmän kehittäminen edelleen, 4) toimintakyvyn arvioinnin yhtenäistäminen sekä 5) työtä ohjaavien arvojen näkyväksi tekeminen. Seuraavien kokoontumisten sisältö kevään aikana muodostuikin pitkälti näihin muutostarpeisiin vastaamisesta. Niihin sisältyvää kehittämistyötä ja muutosta olen kuvannut myöhemmin omina aiheinaan.

#### 4.2.2 Välivaiheesta loppuvaiheeseen

Välivaiheen aikana vanhustyön osaajaryhmillä ei ollut ohjaavaa toimintaa vaan lähinnä kevään aikana saadun tiedon ja toimintamallien käyttöönottoa ja hallinnan opettelua. Syksyn tullessa tilanne ryhmissä kuitenkin oli se, että tarvittiin uudelleenkäynnistystä. Pitkä kesälomakausi katkaisi kehittämistyön. Itseohjautuvuuden osalta kesätauko olisi voinut olla tukeva vaihe, mutta se olikin hidastanut kehittämistoimintaa. Siksi ensimmäisten kokoontumisten lähtökohta eri ryhmillä olikin palauttaa mieliin, miksi töitä

tehtiin, miten ja mitä. Toisin sanoen ryhmissä palattiin siihen, mistä oli lähdetty. Samalla palautettiin mieliin, mitkä olivat kevään aikana nousseet kehittämisen kohteet eri ryhmillä. (Rantalaiho 2006, 126-127.)

Jatkoimme siis kahden kolmesta työyksiköstä muodostuneen ryhmän kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman sekä omahoitajajärjestelmän kehittämistä. Lisäksi näistä toisen ryhmän kohdalla työyhteisön arvot keskusteluttivat edelleen. Tähän liittyen päätimme ryhmässä järjestää asukaspalaverin, jossa arvoja pohdittiin yhdessä asukkaiden kanssa. Toinen samaisen ryhmän kiinnostuksen kohde oli erilaiset tavat tuottaa vanhusten asumispalveluita ja erityisesti kodinomaisten olosuhteiden näkökulmassa. Siksi toteutimme ryhmän kanssa opintokäynnin läheiseen yksityiseen palvelukotiin, jossa toiminta oli kunnalliseen toimintaan verrattuna pienimuotoisempaa ja enemmän kodinomaista. Viitataan kodinomaisen korostumisella siihen, että yksikössä muun muassa ruuat valmistettiin alusta asti itse. Kunnallisessa toiminnassa ateriat tulevat pääasiassa muualta.

Kolmannen ja niin sanotun sekaryhmän kehittämisen kohteena oli kevään aikana laatu ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen oman työyksikkönsä tai toimialueensa sisällä. Ryhmä muodostui eri vanhuspalluolujen yksittäisistä toimijoista. Syksyn tulleen ryhmä kuitenkin supistui puoleen. Päätimme silti edetä jäljelle jääneiden jäsenten kanssa siten, että järjestäisimme kehittämistilaisuuden ryhmän jäsenten omien työyksiköiden toiminnassa. Tilaisuuden lähtökohtana oli tuottaa muillekin työyhteisön työntekijöille paitsi tietoa ennaltaehkäisevän työn merkityksestä vanhuspalluoluiden tuottamisessa ja asiakastyössä myös kehittää kangerteleväksi koettua yhteistyötä.

Tilaisuus toteutettiin, mutta sen alkuperäinen tavoite ei toteutunut vaan tilaisuudesta muodostui enemmänkin uusi pysähtyminen työn äärelle. (kts. Rantalaiho 2006, 126-127.) Työyhteisön muut tarpeet ohittivat vanhustyön osajien ryhmän tarpeen ja niin ollen tilaisuuden ryhmästä nousi uusi kehittymisen työstämistarve, jota ei tämän toimintatutkimuksen puitteissa ollut mahdollista lähteä työstämään. Toisaalta kokemus osoitti, että kehittävän ryhmänohjauksen toiminnalle oli tarvetta, jos sen avulla saatiin koko työyhteisö mukaan kehittämään. Tietysti oli oltava myös asia, pulma tai ongelma, joka tarvitsi ratkaisua. Tässäkin tapauksessa kehittymisen tarpeet liittyivät prosessien avaamiseen ja näkyväksi tekemiseen kuin myös ammatilliseen laatuun ja asiakkaan laatuun osallisuuden ja osaamisen kautta. Työyhteisön ”uupumus” ulkoa tulevien paineiden alla

vaatisi panostamista nimenomaan vuorovaikutusta tukevan, voimaannuttavan prosessin avulla.

Käytännössä tämä tarkoittaisi edellä kuvatun yhteisön kohdalla, että yhteisön jäsenille tapahtuu voimaantumisprosessiin viittaava havahtuminen ja sitä kautta halu kehittyä päämäärätavoitteisesti ja omiin kykyihin luottaen (kuvio 2). Myös työyhteisön ja kehittävästä ryhmänohjauksen (kuvio 3) avulla olisi tuettava tätä kehitymis- tai voimaantumisprosessia. Asiakastilanteita, ja työprosesseja käytäisiin läpi käytännön tieto/taidon ja teoreettisen osaamisen valossa tulkiten, reflektoiden ja antaen niille merkityksiä. Siten toimintaa olisi mahdollista muuttaa ja olisi oletettavaa, että kehittymistä todella tapahtuu. Toiminnan olisi kuitenkin oltava tavoitteellista ja eritoten tavoitteiden ja perustehtävän tulisi olla selvillä työyhteisön jäsenillä.

Tässä toimintatutkimuksessa tavoite oli pääasiallisesti asiakkaan elämänlaatu eli onnistuva vanheneminen, johon ammatillisella osaamisella ja voimaantumisen kokemuksella pyrittiin. Samalla lisättiin työtyytyväisyyttä. Eri ryhmissä tavoitteet olivat perustehtävästä riippuen erilaiset, mutta oleellista oli perustehtävän, vision ja sinne johtavien pyrkimysten kirkastuminen ryhmän jäsenille. (kts. Deming 2000, 199-203; Padwardhan ym. 2007, 446.)

Syksyn aikana kahdessa vanhustyön osaajaryhmässä järjestettiin vielä ulkopuolisen henkilön pitämä luento työhyvinvoinnista. Tällä pyrittiin vahvistamaan edelleen ryhmien voimaantumista tukevaa kehittymistä. Luennolla teemana oli muun muassa perustehtävän selkiyttäminen ja toimintatavat, joilla jaksamista tuettiin. Osallistujat listasivat työyhteisönsä ongelmia ja niistä keskusteltiin. Ulkopuolisen henkilön avulla ryhmien toiminnan ongelmakohteita oli mahdollista nostaa eri tavalla esille. Samalla tuettiin suoriutumista ja myös osallisuutta.

Luento sisältyi harjoituksia, joilla tuotiin näkyväksi työtyytyväisyyttä ja perustehtävän sisäistämistä. Harjoitukset osaltaan toivat ohjauksen näkökulmassa esiin ne kriittiset alueet, joita tuli kehittää. Yksi kriittinen alue toimintatutkimuksen näkökulmasta oli työyhteisön ja organisaation taustalla ohjaavan vision hämäryys. Perustehtävä ja käytäntö hallittiin, mutta ei tietty, mikä oli yleistavoite koko toiminnassa. Mihin suuntaan toimintaa ohjattiin? Arvot työyksikölle olivat olemassa ja ne ymmärrettiin osana työtä,

mutta toiminnan tulevaisuutta ei tavoitettu. Toisessa ryhmässä toiminnan tulevaisuus oli vielä murrosvaiheessa, mikä muutti koulutuksen sisältöä ja antia oleellisesti. Ryhmän koulutustilaisuus oli enemmän perinteisen työnohjauksellinen kuin kehittävä.

Erilaisista tarpeista ja erityyppisestä tilaisuudesta huolimatta ryhmän jäsenten kokemus työhyvinvoinnin koulutuksesta oli hyvä. Osallistuminen oli osaltaan antanut mahdollisuuden nostaa vielä näkymättömänä olleita tai toiminnan edetessä tulleita ristiriitoja esille. Ongelmakohdat kuten, ettei ole valtaa päättää yksiköiden asioista tai, ettei vastuun jakaantuminen ollut tasapuolista, tehtiin näkyväksi sekä itselle että työyhteisölle.

Koska työhyvinvoinnin luentotilaisuudet olivat vanhustyön osaajatoiminnan varsinaisista kokoontumisista viimeiset, oli tutkimuksellinen toiminta hyvä päättää luennon jälkeiseen toiminnan arviointiin. Toiminnalla oli ollut tavoitteita ja lähtökohtia, joita ryhmät itse olivat muodostaneet. Niihin oli erilaisten prosessien kautta pyritty. Lopuksi oli aika arvioida koko toiminnan tuotosta.

#### 4.3 Keskeiset kehittämiskohteet

Kuten jo aikaisemmin viittasin laajemmiksi näkökulmiksi ja yleisiksi taustalla vaikuttaviksi kehittämistyön ja ohjauksen haasteiksi vanhustyön osaajaryhmien voimaantumiss-prosessissa nousivat siis 1) vanhustyön arvojen tuominen näkyväksi käytäntöön 2) vuorovaikutteisen keskustelun synnyttäminen sekä työyksiköihin että palvelualueen porrasteisiin toimintayksiköihin ja 3) käytännön asiakastyön välineiden, toimintamallien kehittäminen. Lähtökohta varsinaisen käytännön kehittämistoiminnalle oli kuitenkin, että on lähdettävä arjen työtavoista, toiminnoista ja tehtävistä, joihin vanhustyön arvoperusta ja vuorovaikutus sisältyvät. Arvojen käsitteellinen ajattelu oli mahdollista vasta, kun ne kyettiin sisäistämään toiminnan ja teorian kokemuksellisen keskustelun kautta. (Layder 1998, 182.) Dialoginen elementti tai toimintatapa mahdollisti yhteisesti jaetun asiantuntijuuden (Seikkula ym. 2005, 78-79).

Kokonaisvaltainen hyvinvointi tai onnistuvan vanhenemisen ymmärrys viittaa siihen pyrkimykseen, joka ohjaa kaikkea ammatillista toimintaa. Ammatillista osaamista ja



osallisuutta tulisi ohjata se myönteinen vanhuskuva ja käsitys, johon vanhustyötä ohjaavat yleiset arvot perustuvat. (esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008; Rintala 2003, 27.) Näin ammatilliset käytännöt tuottavat arvojen näkyväksi tekemistä. Käytännön korostumisessa näyttäytyy myös ymmärrys sosiaalisesta ulottuvuudesta, joka hoivapainotteisessa ympäristössä uhkaa hämärtyä. (Kirk 1995, 34-35; Rintala 2003, 30-31.)

Käsitteellinen ajattelu mahdollistui ryhmien kypsyessä ja kiinteytyessä sekä toiminnan kehittyessä. Tästä näkökulmasta oli hyvä, että ryhmistä osa muodostui kokonaisista työyhteisöistä. Itseohjautuvan toiminnan sekä avoimen, voimaannuttavan työilmapiirin että koko kehitymisprosessin ulottaminen kaikkea työyhteisötoimintaa koskevaksi oli siten mahdollista. Edelleen yhden ryhmän puolittuminen viittasi muusta yhteisöstä tulevan taustatuen tarpeeseen voimaantumisprosessissa. Pysyvää ja itseohjautuvaa kehittymistä ei tapahtunut, ellei kehittymistä ollut mahdollista jakaa koko työyhteisössä.

Ryhmien alkuvaiheessa nousseet ryhmäkohtaiset prosessit, käytännön kehittämishaasteet ja toiminnot aikaisempaan taulukkoon 1 viitaten selkiytyivät. Taulukkoon 1 oli kuvattu ryhmien lähtötilanne, josta kehittämistoiminnan myötä eri osaset nousivat erityisinä keinoina tai toimintatapoina esille. Tavoitteet vahvistuivat alkuasetelmista. Niihin liittyi mukaan edellä kuvattujen laajempien kehittämisenäkökulmien ohjaamat konkreettiset muutostarpeet. Olen havainnollistanut ammatillisten ja asiakkaan elämänlaatuun sekä ohjaukseen sisältyneiden osatekijöiden toiminnallista vahvistumista taulukkoon 2 tummentamalla prosessit, joilla tavoitteisiin ja tuotoksiin pyrittiin. Myös toiminnan myötä selkeytyneet tavoitteet ja tuotokset on vahvistettu taulukossa 2.

Keskeisiä ryhmistä nousseita arjen muutostarpeita, joihin toiminnalla haluttiin vastata, olivat 1) yhteiset linjaukset hoitotyössä ja sitoutuminen niihin, 2) työssä jaksamisen kehittäminen, 3) vastuunoton jakaantuminen ja 4) yleensä vastuun ottaminen kaikille kuuluvana asiana. Lisäksi mainittiin toisten työn vaihteleva kunnioittaminen sekä liiallinen vaihtuvuus työntekijöiden keskuudessa työyhteisön toimintaa haittaavina tekijöinä. Asiakkaalle annettua aikaa vähensi kiire. Käytännön työvälineinä ja toimintaa muokkaavina tekijöinä keskeisiksi kehittämiskohteiksi näihin tarpeisiin liittyen ja laajempiin kehittämisenäkökulmiin sisältyen muodostuivatkin 1) hoito- ja palvelusuunnitelma, 2) omahoitajajärjestelmä, 3) laadun määrittely 4) toimintakyvyn arviointi sekä 5) työyhteisöä ohjaavat arvot. Lisäksi ryhmissä etsittiin toimintamalleja uudistaa ammatil-

lisiä käytäntöjä esimerkiksi jakamalla vastuualueita ja luomalla päivä- tai viikko-ohjelmia.

Tutkimuksellisen tarkastelun olen rajoittanut käytännön muutostarpeiden ja niihin sisältyvien asiakokonaisuuksien havainnointiin ja arviointiin. Aikaisemmin kuvaamani laaja-alaiset, yleiset kehittämisenäkökulmat ja haasteet kuten vuorovaikutus, arvot ja erilaiset kahta edellistä tukevat toimintatavat toimivat niiden taustana. Kokonaisuutena kaikki viisi edellä kuvattua käytännön muutostarvetta olivat oleellisia työvälineitä ja ammatillisen toiminnan kulmakiviä, joilla oli mahdollista lisätä myös laajempia kehittämissaasteita esimerkiksi vuorovaikutus- ja vastuukysymyksissä.

Taulukko 2. Vanhustyön osaajien kehittämiskohteet ja toiminta eri osa-alueissa

<b>Kehittämisen näkökulma</b>	<b>Tavoite</b>	<b>Prosessit</b>	<b>Tuotos</b>	<b>Arviointi</b>
<b>Ammatillinen laatu</b>	<b>Voimaantumista tukeva/ osallistava työyhteisö, myönteinen vanhustyön asenne, ”hyvä hoitaja”, toimijuus</b>	Aktiivinen toimijuus tavoitteellisessa toiminnassa/ryhmässä, <b>työyhteisön koulutus, ohjaus, yhteiset linjat huolenpityössä, toimintatapojen muutos, vuorovaikutus, dialogi</b>	Oman työn kehittäminen, asiakaslähtöinen toimintatapa, <b>vastuu hyvinvoinnin tuottamisesta jakaantuu kaikille, osallisuus</b>	Toimintamallien ja työilmapiirin muutosten havainnointi, palaute, suositusten/laatukriteerien/ hyvän työn elementtien täytyminen
<b>Asiakkaan elämänlaatu</b>	Onnistuva vanheneminen, osallisuus, tyytyväinen vanhus	<b>Yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman sekä omahoitajuuden kehittäminen, toimintakyvyn arvioinnin kehittäminen yhteistyössä omaisten, muiden yhteistyötahojen kanssa</b>	<b>Eettiset periaatteet ja suositukset työtä ohjaavina arvoina sisäistetty, kokonaisvaltaisen näkökulman asiakkaan hyvinvointiin, sosiaalisen huomioiminen</b>	Havainnointi, eri tahoilta saatu palaute, suositusten/laatukriteerien täytyminen, aiempien tutkimustulosten vertailu
<b>Ohjaamisen laatu</b>	Osaamisen, osallisuuden ja itseohjautuvuuden tukeminen	Ryhmän ohjaus, aktiivointi, <b>teoreettinen ymmärrys osaksi käytäntöä, rakentava palaute, vuorovaikutus</b>	Itseohjautuva toimintatapa	Havainnointi, tiedonkeruu, itseohjautuvuuden arviointi

Esimerkiksi laatu käytännön työssä sekä hoito- ja palvelusuunnitelma sen näkyväksi tekemänä työvälineenä viittaavat asiakkaan, vanhuksen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Yhteisten toimintatapojen luominen käytännössä vaatii usein keskustelua ja täsmentämistä menettelytavoista tai toimintamalleista. Tapojen kirjaaminen suunnitelmaksi voi oleellisesti parantaa sekä ammatillisesti tuotettua laatua että asiakkaan elämänlaatua. Silti esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelma nähdään usein lakisääteisenä pakkona eikä sen merkitystä työn välineenä ymmärretä riittävästi. (Rostila 2010.) Toimintakyvyn arviointi taas viittaa hyvinvoinnin mittaamiseen. Nämä kaikki käytännön työvälineet ja menetelmät ovat osasia, joilla rakennetaan muun muassa yhteistä ymmärrystä, linjauksia niin työyhteisöjen sisällä kuin välillisesti koko organisaation huolenpitotyöhön. (esim. Hervonen ym. 1998, 127; Backman ym. 2002, 24; Liikanen 2007, 71-73.)

#### 4.3.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelmien tekeminen ja tarkistus nousi kahden osaajaryhmän koontumisessa kehittämistoiminnan kohteeksi. Tästä syystä yhdistimme ryhmät alkuvaiheessa tilapäisesti. Molemmista ryhmistä osaajat muodostuivat hoivakotien ja asumisyksiköiden henkilöistä. Yhdistämisen taustana oli myös ajatus synnyttää yksiköiden välille keskustelua.

Vuorovaikutus oli yksi voimaantumisprosessia tukeva väline ja myös laajemman kehittämisen näkökulma. Vuorovaikutteinen keskustelu sisältyy kaikkeen työnohjaukselliseen ohjaamiseen ja on voimaantumisprosessissa sekä väline että tavoite. Kyse ei ole vain jonkun yksittäisen yksikön toiminnan tai osa-alueen kehittämisestä vaan päämääränä on tuoda vuorovaikutuksellisen, keskustelevan elementin kautta kehittämisen näkökulma yhdeksi koko organisaatiota ja vanhustyötä koskevaksi ajatteluksi tai tiedoksi.

Käytännössä keskustelevan elementin tuominen ryhmiin oli erilaista ryhmistä riippuen. Taustalla vaikutti eri työyhteisöiden ja myös ryhmän jäsenten erilaiset tavat tuoda asioita käsiteltäväksi ja ratkoa niitä. Keskustelevan elementin tuominen osaksi toimintaa tarkoitti todellisuudessa sitä, että asioita tuotiin kehittämiskohteiden, kuten tässä hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisen ja päivittämisen muodossa ryhmien käsiteltäväksi.

Varsinaisten ryhmien välillä asioita käytiin läpi itse toiminnan sisällä viikkopalavereissa tai eri toimijoiden välisinä keskusteluina sekä vastuualueiden määrittämisenä ja niihin sisältyvien tehtävien kirjaamisena.

Käytännössä hoito- ja palvelusuunnitelman työstäminen oli monivaiheinen prosessi. Ensinnäkin sovittiin yhteisesti, mitä suunnitelmassa tuli olla. Tarkensimme sitä, mihin työyhteisö tarvitsi tai halusi vastauksia. Toinen työstämisperuste oli, mikä asiakkaan näkökulmasta oli oleellista hoitohenkilökunnan tietää ja, mitä esimerkiksi sosiaalinen ulottuvuus yksittäisen henkilön kohdalla piti sisällään. Suunnitelman laatimiseen oli olemassa valmiita suunnitelmapohjia ja voimavarakartoituksia, joita oli mahdollista hyödyntää. Suunnitelma vaati kuitenkin laatimisen ohelle ylläpidon. Lisäksi ryhmissä määriteltiin halutun tiedon tarvetta ja miten tieto oli saatavissa. Suunnitelman laatiminen ja päivittäminen vaativat myös ajallisen ja toiminnallisen suunnitteluvaiheen.

Suunnitelman laatiminen itsessään vaati paitsi vanhuksen omaa tietoa ja henkilökunnan asiantuntijuutta myös omaisen tietämystä. Monen vanhan kohdalla omainen oli usein se, joka vanhuksen ääntä käytti. Siksi huolenpidon näkökulmassa omaisen rooli asiantuntijana ja yhteistyökumppanina oli vanhuksen itsensä ohella merkittävä. Hoito- ja huolenpitotyössä tosiasiat, taudinmääritykset ja muu todennettava tieto oli löydettävissä asiakirjoista tai virallisista dokumenteista, mutta niissä ei kerrottu yksilöllisistä piirteistä, sosiaalisista verkostoista eikä elämänhistoriasta. Esimerkiksi Kari Salosen (2007, 29) mukaan sosiaaliseen ulottuvuuteen tulee sisältyä vanhan ihmisen huomioiminen kulttuurisena, ajallisena ja paikallisena elämäkokonaisuutena.

Omalla tavallaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen ja omaisten siihen mukaan ottaminen vanhuksen ohella toi tehtävään jo toimintatapana sosiaalisen ulottuvuuden. Sitä tehtiin yhdessä, yhteistyössä ja vuorovaikutteisesti. Suunnitelman avulla pyrittiin asiakastyössä tuottamaan yksilöllisiä ja niin ollen vaikuttavuudeltaan kohdennettuja palveluita. Sosiaali- ja terveysministeriön (2008, 31) antamassa laatusuosituksessakin korostuu omaisten kanssa tehtävä yhteistyö yleisen suunnitelmallisen työskentelyn ohella. Lisäksi suosituksessa linjataan laadukasta palvelutoimintaa vanhuksen ja omaisten osallisuuden tukemisenä sekä kokonaisvaltaisen tarpeen arvioinnin ja huolenpidon kattavana toimintana. Hoito- ja palvelusuunnitelma on siten monella tavalla keskeinen työ-

väline tuottaa sekä kansallisten suositusten mukaista että yksilökohtaista kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Keskustelevan työotteen käyttö ryhmissä lisääntyi vanhustyön osajatoiminnan aikana, mutta ryhmien välistä keskustelua ei toiminnan aikana saatu aikaan samalla tavalla tai ennakkoon odotetusti. Yksiköiden välinen toiminta ei lisääntynyt toiminnan seurauksena, mutta jo se, että löytyi yhteinen tapa tuottaa oleellista tietoa, on moniammatillisen toiminnan ja asiakastyön kannalta merkittävää. Tässä merkityksessä yhtenäinen tapa luoda ja tuottaa tietoa hoito- ja palvelusuunnitelmaan on jo itsessään merkittävä yhteistyön ja tiedonkulun väline eri toimijoiden välillä.

Toisaalta työnohjauksellinen lähestymistapa toi mahdollisuuksia vastata tilanteisiin risiiritoihin vuorovaikutusta tukevalle, voimaannuttavalla kehittymiselle. Se oli mahdollisuus pysähtyä tai havahtua työn äärelle pohtimaan, mikä todella oli asiakkaan hyväksi tehtävän työn tarkoitus. Näin perustyön tekeminen helpottui. Samalla tuotettiin asiakkaan näkökulmasta avun tai palvelun laadun paranemista, kun annettu apu tai palvelu kohdentui nimenomaan asiakkaan tarpeeseen. Vaarana olikin, että tehdään ”turhaa” työtä ja toisaalta ajatus oli toteuttaa kuntouttavaa työotetta asiakkaan itsemäärämisoikeutta ja osallisuutta korostaen. Asiakasta ei tulisi auttaa avuttomaksi. Tämä on kirjattu muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) ikäihmisten palveluista annettuihin laatusuosituksiin ennaltaehkäisevän sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävän painotuksen kautta.

#### 4.3.2 Omahoitajajärjestelmä

Edelleen vanhustyön osajien ryhmissä pohdittiin omahoitajajärjestelmää, joka Iin palvelualueen työyhteisöissä oli yleisesti käytössä. Myös omahoitajuus liittyi Sosiaali- ja terveysministeriön (2008, 31) laadukkaan palvelun sisältöön siten, että sen avulla oli mahdollista panostaa asiakaslähtöisempään ja enemmän yksilöllisiä tarpeita kokonaisvaltaisesti huomioivaan toimintatapaan. Kokemus omahoitajajärjestelmästä ryhmissä oli, ettei järjestelmä toiminut tai tehtävän sisältö oli hämärä. Toimintatapoihin kaivat-

tiin yhtenäisyyttä. Omahoitajan tehtäviä käytiin ryhmissä sekä yhteisesti läpi että omina ryhminä. Tehtävän sisältö kirjattiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisessa ja ylläpitämisessä omahoitaja oli keskeinen toimija. Omahoitajan tehtävä oli kirjata tähän työvälineeseen oleelliset asiat vanhuksesta kuten mahdolliset erityisyydet, tavoitteet tai toivomukset elämäntilanteeseen ja voimavaroihin liittyen. Hän myös toimi omaisten ja asiakkaan yhteyshenkilönä monissa asioissa. Omahoitajajärjestelmää kehittämällä työyksiköissä pyrittiin palvelun yksilöllisen vaikuttavuuden lisäksi keskittämään toimintaa siten, että jollakulla oli asiakkaasta hyvä tuntemus. Hyvästä tuntemuksesta huolenpidon näkökulmasta oleellinen osa oli myös muun yhteisön käytettävissä. Suunnitelmaan sisältyi erityisesti kotona asumista tukevan palvelun tai asumisyksikön toiminnoissa asiakkaan suostumus tietojen jakamiseen ja käyttämiseen.

Omahoitajuus sinänsä ei tehtävänä ryhmissä tuottanut ylimääräistä työtä. Kehittämisen kohteista se olikin yksi helpoimmin toteutettavia kehittämiskohteita. Omahoitajuuden kehittämisessä näyttäytyi gerontologisen tiedon hallinta vanhustyön käytännöissä. Vanha ihminen oli yksilö, jolla oli menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuuskin. Tulevaisuutta ennakoitiin muun muassa kysymällä etukäteen toivomuksia tai elämäntilanteen vaihteita, jos vanhus itse ei jonain päivänä kykenisi kertomaan toiveitaan. Toiveet saattoivat liittyä muun muassa sairauden tuomiin raskaisiin hoitoihin, viimeisiin elonpäiviin tai hengellisiin tarpeisiin. Toivomukset ja tulevaisuuden kuvat kertoivat, että tarvitaan välittäjiä ja välittämisen tapoja, joiden kautta tieto yksilöllisestä ja ainutkertaisesta välittyy, kun vanhuksen omat voimat siihen ovat hiipuneet. Suunnitelmallisten välineiden ohella tai niiden kautta vanhan ihmisen ääntä käytti niin ollen paitsi omainen, asioitinhoitaja myös työntekijä, omahoitaja. Näin osaltaan vanhallakin oli mahdollisuus vaikuttaa, olla osallinen ja toimija vielä viimeisinä hetkinään.

#### 4.3.3 Laadun määrittely

Jokaisessa ryhmässä keskustelun kohteeksi nousi myös laatu tavalla tai toisella. Laadun esille tuominen oli sekä ryhmistä itsestään noussut tavoite että toimintatutkimuksellisen

ohjauksen tavoite sosiaalisen osaamisen painotuksessa. Sekä Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) laatusuosituksen että yleisten vanhustyön eettisten perusteiden (Backman ym. 2002, 24) ja varsinaista työtä määrittävien laatuvaatimusten kuten onnistuvan vanhenemisen turvaamisen, tulisi olla käytännön asiakastyötä ja niin ollen myös ammatillista yhteistyötä ohjaavien arvojen taustalla. Koska itsekkin ryhmien ohjaajana näin laadun tärkeänä, se oli ryhmien laajempi kehittämistehtävä ja koko toimintatutkimuksen tarkastelun oleellisin asia sosiaalisen osaamisen vahvistamisessa. Toimintatutkimuksen tarkastelukohteenahan oli, miten kokonaisvaltaista hyvinvointia eli ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua tuotettiin vanhustyön käytännöissä. Laatu kokemuksena on kaikille eri, mutta tässä tarkastelussa laadun määrittely ja arviointi perustui edellä kuvattuihin yleisiin määritelmiin ja kansallisiin suosituksiin. (esim. Backman ym. 2002, 24; Heikkinen 2008, 402; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 22-23.)

Ajatuksena oli, että kehittämällä työn tekemistä ja työyhteisöä lopputuloksena olisi sekä ammatillinen laatu että asiakkaan elämänlaatu. Ryhmäläiset itse määrittivät omassa työyhteisössään tai organisaatiossaan laadun. Laatua verrattiin yleisiin laatusuosituksiin ja onnistuvaan vanhenemiseen. (Backman ym. 2002, 24; Heikkinen 2008, 402; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 22-23.)

Muina vertailukohteina ryhmien toiminnassa olivat esimerkiksi apulaisoikeusasiamiehen Riitta-Liisa Paunion (2010) johtopäätökset lääninhallitusten tekemästä selvityksestä vanhusten pitkäaikaishoidon käytännöistä, jossa nousi esille puutteita ja epäkohtia muun muassa ravitsemukseen, ulkoiluun ja lääkehoitoon liittyen. Myös omassa lopputyössäni Lapin Yliopiston sosiologian laitokselle haastattelin ikääntyneitä vanhenemisen kokemuksista. Haastateltujen kohdalla tosin vanhuus näyttäytyi vasta sairauksien myötä eikä niinkään ikääntymisen tuomana kehityksenä. Osallistuminen arjen sosiaalisissa verkostoissa lisäsivät toiminnallisten vajavuuksien sietokykyä. (Vitikka 2008). Lisäksi käytettävissä oli gerontologinen tutkimustieto elämänlaadusta ja elämäntyytyväisyydestä suhteessa palveluihin. (esim. Pohjolainen 1995; George 2006; Vaarama ym. 2007.)

Laatu vanhustyön osaajaryhmissä määrittyi paljolti erilaisten ryhmistä nousseiden kehittämiskohteiden kautta. Siihen sisältyivät arvot, arviointi sekä erilaiset asiakastyötä parantavat toimintatavat ja työvälit. Laatu ei siis ollut jotakin erillistä tai erityistä vaan se sisältyi kaikkeen toimintaan ja vanhuskäsitykseen sen taustalla kuten edellä kuvattu

hoito- ja palvelusuunnitelma sekä omahoitajajärjestelmäkin osoittivat. Laatu oli avattava ja tehtävä näkyväksi keinot, joilla sitä tuotettiin. Vasta sitten sitä oli mahdollista arvioida. Työntekijöiden omissa arvioinneissa laatu ymmärrettiin nimenomaan yleisten laatusuosituksen ja hoitotyölle asetettujen ammatillisten vaateiden kautta. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2008; Backman ym. 2002, 24.)

Tarkastelemalla ja arvioimalla omaa toimintaa tilanteisen ammatinhallinnan keinoin kuten nostamalla haasteet tai ristiriidat yleisen keskustelun kohteiksi toiminnan eri vaiheissa, työstettiin ammatillista osaamista ja perustehtävän hallintaa sekä niiden jatkuvaa arviointia suhteessa omaan ja muiden työpanokseen. Samalla laadun määre yksinkertaistui. Omaan osaamiseen syntyi luottamus. Tapahtui voimaantumista. Asioiden työstäminen vahvisti perustehtävää. (kts. Deming 2000, 199-203; Siitonen 2001, 76.)

Asiakas, vanhus oli kohde, jonka elämänlaatuun ja siten hyvinvoinnin toteutumiseen kehittävän ryhmänohjausmenetelmän vuorovaikutuksellisella työotteella pyrittiin vaikuttamaan. Samalla osaamisen ja ammatillisten päämäärien tavoittamisen kautta pyrittiin ryhmän jäsenten ammatilliseen laatuun, jota voimaantuminen tukee (kuviot 2). Voimaantumisprosessin välineillä kuten arvojen näkyväksi tekemisellä tai yksiköiden ja yksiköiden sisäisen dialogisuuden kehittämällä tuotettiin tavoitteellista ja päämäärätietoista toimintaa. Samalla osaamista ja osallisuutta hyödyntämällä tuotettiin asiakkaan elämänlaatua. Ammatillisella toiminnalla tavoiteltiin siten vanhuksen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja sitä kautta onnistuvaa vanhenemista. Asiakas itse oli joko omana itsenään tai omaisen muodossa osa tätä prosessia.

#### 4.3.4 Toimintakyvyn arviointi

Laatuun ja asiakkaan hyvinvointiin liittyi myös toimintakyvyn arviointi, joka kehittämisen kohteena kosketti kaikkia kolmea vanhustyön osaa-ryhmää. Tätä kehittämistä varten pyysin vanhustyön ulkopuolisen alan ammattilaisen luennoimaan kaikille ryhmille yhteisesti. Toimintakyky käsitteenä on varsin moniulotteinen ja laaja käsite, johon kuuluu eri osa-alueita.



Hervosen, Pohjolaisen ja Kuurteen (1998, 127) mukaan käsitteen avulla voidaan kuvata eri osa-alueiden muutoksia ja niiden ennustettavuutta elinajan, terveydentilan ja itsenäisen elämän kannalta. Toimintakyky on silloin muuttuva käsite, joka kuvaa sekä ikään-tymisen muutoksia että sitä, miten ihminen kehittää ja ylläpitää omalla toiminnallaan omaa toimintakykyään. Toinen näkökulma on toimintakyvyn käsittäminen arjesta selviytymisen kriteerein. Miten arkirutiinit sujuvat ja, onko tarpeita kuntoutukselle tai kehittämiseksi. Tässä näkökulmassa yksilöllinen hoidon ja avun tarve korostuvat. Toisin sanoen toiminnan kehittämisessä törmäsimme jälleen vanhustyön osaajaryhmissä kirjalliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa tarpeet yksilöidään kohdennettujen palveluiden tuottamista varten. (Hervonen ym. 1998, 127.)

Hervonen, Pohjolainen ja Kuure (1998, 127) korostavat, että huomion kiinnittäminen toimintakykyyn antaa valmiuksia arvioida ihmisen selviytymistä arjesta. Nämä asiat nousivat myös ryhmässä esille tai tosin sanoen niiden arvioimisen vaikeus. Eri ihmisillä oli erilaisia näkemyksiä samasta tilanteesta, mikä vaikeutti kokonaisuuden hallintaa asiakastyössä. Tarvittiin yhtenäistä linjausta ja kriteereitä arviointiin.

Arkisista, päivittäisistä asioista ja toiminnoista kuten pukeutumisesta, peseytymisestä ja ruokailusta selviäminen ovat käytännössä vanhuksen kohdalla ne, mitkä takaavat muun muassa kotona asumisen mahdollistumisen. (esim. Andersson 2007, 167.) Toimintakykyä arvioitaessa voidaan huomata mahdolliset puutteet tai ennakoida niitä. Riittävän varhainen puuttuminen taas estää niiden haittoja elämänlaadussa ja arjessa. Tähän esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriön (2006, 10) sosiaali- ja terveystoiminnan strategia vuodelle 2015 viittaa asettaessaan tavoitteiksi varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyyn. Toimintakykyä alentaviin seikkoihin on pyrittävä puuttumaan palveluiden lisäksi muun muassa kannustamalla ottamaan vastuuta omasta terveydestä ja hyvinvoinnista. Vanhustyön osaajien käytännöissä tämä vastuun ottaminen tai ennaltaehkäisy sisältyi toimintatapaan, jota yleisesti kutsuttiin kuntouttavaksi työotteeksi. Asiakasta ei pyritty auttamaan avuttomaksi vaan toimintakyvyn arviointiin perustuen pyrittiin tukemaan olemassa olevia voimavaroja ja avustettiin vain selkeissä vajavuuksissa.

Vanhustyön osaajien työyksiköissä käytössä oleva toimintakyvyn mittarit olivat muun muassa RAVA-indeksi ja MMSE-testaus. (kts. luku 2.1; Liikanen 2006, 71-72.) Rava-arvoja mitattiin puolivuositain kyselylomakkeen avulla, jonka vastauksista indeksi las-

ketaan koneellisesti toimintakykyä kuvaamaan. MMSE-testauksia tehtiin muistiin liittyvissä ongelmatilanteissa. Vanhustyön osajissa kokemus eri mittareista oli, että ne eivät antaneet aina kuvaa läheskään kaikesta olennaisesta kuten kotona selviytymisestä, sosiaalisista suhteista, osallisuudesta. Vanhus saattoi selviytyä hyvin arjen askareista, mutta puutteet olivat henkisessä tilanteessa. Lisäksi esimerkiksi Rava-indeksin vastauksia oli mahdollista tulkita eri tavoin, minkä vuoksi vanhustyön osajienkin ryhmissä yleistä toimintakyvyn arvioinnin toteuttamista haluttiin yhtenäistää. Tässä tarkoituksessa yhteinen koulutustilaisuus palveli kehittämisen tarkoitusta. Koulutuksen myötä toimintakyvyn arviointiin eri elämänlaadun ulottuvuuksissa muodostettiin yhtenäinen tapa toteuttaa sitä. Näin tuotoksistakin saatiin yhtenäisiä ja siten vertailukelpoisia. Koulutuksen myötä myös osajaryhmäläisten kokemus arviointitilanteista muuttui helpommin toteuttavaksi, koska eri mittareihin sisältyneissä kysymyksissä koettiin olevan paljon tulkinnallisia mahdollisuuksia, joita tällä yhteisellä koulutuksella oli mahdollista karsia.

Ryhmissä luotiin siten yhtenäisiä linjauksia, joilla käytännössä oli koko organisaatiota ja koko kuvion 1 areenaa koskettava vaikutus. Koulutustilaisuuteen osallistui toimijoita useista eri yksiköistä. Samalla tuotettiin laajemman kehittämisenäkökulman kannalta merkityksellistä vuorovaikutteista keskustelua yli porrasteisten sektoreiden. Keskustelun avulla tuotettiin yhteistä tietoa. Toisaalta koulutustilaisuus oli ainoa kerta koko toimintatutkimuksen aikana, jolloin tällaiseen oli tilaisuus. Se kertoo toisaalta yksiköiden yksinäisestä puurtamisesta ja myös siitä, miten merkittävä vuorovaikutuksen, sosiaalisen kehittämisen väline koulutustilaisuus voi olla, vaikka se ei käytännön näkökulmasta oleellista tietoa tuottaisikaan.

#### 4.3.5 Työyhteisöjen arvot

Vanhustyön käytännöllisten muutostarpeiden ja laatuajattelun rinnalla kulki myös vanhustyön osajien ryhmissä ja erityisesti heidän taustalla vaikuttavissa työyhteisöissään arvot, jotka käytäntöjä ja koko vanhustyötä ohjasivat. Jo ensimmäisillä kerroilla esille tuli yksikkökohtaisen arvolausekkeen haaste. Mitä tarkoitetaan esimerkiksi hyvällä, turvallisella elämällä. Sisäistyäkseen arvoille oli luotava perusta, johon työyhteisön jäsenen ja tässä tapauksessa vanhustyön osaja saattoi sitoutua käytännön työssään. Myös

voimaantumisprosessiin sisältyi voimaantuvan yksilön ja yhteisön sitoutuminen arvoihin. (kts. kuvio 2.)

Siksi yhden osaajaryhmän kohdalla järjestimme asukaspalaverin, jossa arvokeskustelu otettiin esille. Asukkaita pyydettiin kertomaan, mitä he hyvältä vanhenemiselta ja hyvältä hoidolta haluavat. Asukkaiden kertomaa täydennettiin työntekijöille merkityksellisillä asioilla kuten kuntouttavalla tai osallisuutta lisäävällä näkökulmalla. Näin muotoutui arvolausekkeeksi visio siitä, millaista hyvää vanhuutta yksikössä haluttiin tuottaa. Lause ei jäänyt vain irralliseksi toteamaksi vaan siihen oli mahdollista kaikkien sitoutua, kun sen perusajatus oli kaikille selkeä. Arvot oli yhteistyössä tuotettu sekä asukkaiden että työntekijöiden osallisuutta ja osallistumista tukemalla.

Arvojen sisäistäminen oli asia, joka vaatii vision tuomista käytäntöön. Siksi vasta toiminnallisen jakson loppuvaiheessa eli syksyn syventävän toiminnan vaiheessa oli mahdollista saattaa ryhmissä keväällä aloitettu arvokeskustelu loppuun. Alkuvaiheen ryhmäytyminen, käytäntöjen yhtenäistäminen ja työvälineiden hiominen sekä ennen kaikkea vuorovaikutus ja yhteistyö sekä muiden toimijoiden että vanhusten ja omaisten kanssa kypsyttivät arvolausekkeen tuottamista ja sisäistämistä. Arvolauseke ei vain ohjannut työtä vaan se omalta osaltaan myös tuotti toiminnan tavoitteena olevaa ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua. Siihen kiteytyi koko perustehtävä.

Perustehtävä, visio työstä ja sen tarkoituksesta tulisikin olla työn perustava lähtökohta, johon laatua ja työtä ohjaavia arvoja peilataan eikä vain vanhustyön osaajissa vaan yleensä kaikissa vanhustyön yksiköissä. (esim. Deming 2000, 199-203; Patwardhan ym. 2007, 446.) Ahti Simola ja Ulla Kinnunen (2008) toteavat, että hyvin toimivan ja terveen työyhteisön toiminnan taustalta on löydettävä yhteiset arvot ja yhteinen visio siitä, mikä on toiminnan perusajatus. Vision kuvaamaan päämäärään yhteisö pyrkii erilaisten tavoitteiden ja toimintamallien eli strategian avulla. Yksittäisen työntekijän, ryhmän jäsenen näkökulmassa strategia tarkoittaa tietoa siitä, mitä häneltä odotetaan ja milloin hän toimii oikein. Esimiehen rooli tässä vision ja strategian eteenpäin viemisessä on merkityksellinen. Myös toiminnan rakenteiden on oltava vision eteenpäin viemistä tukeva. Rakenteilla tarkoitetaan esimerkiksi työntekijöiden omia mahdollisuuksia vaikuttaa työn sisältöön, työnkuvaan. Vanhustyön osaajissa korostuikin nimenomaan koko-

naisten työyhteisöjen osallistuminen toimintaan tätä visiota ja rakenteita eteenpäin kehittävänä tekijänä. (mt 2008, 132-134.)

#### 4.4 Voimaantumisen prosessi

Sama visio ja rakenteet vaikuttavat voimaantumisprosessin (kuvio 2) taustalla. Voimaantumista edistävä työilmapiiri eli erilaisuutta ja uudistumista hyväksyvä työyhteisö tukee yksilöllistä osaamista ja sen hyödyntämistä. Toiminta kaikissa ryhmissä oli sidottu tiettyihin, kaikkien yhteisön jäsenten hyväksymiin arvoihin, joita kohti yhteisö eli osajien ryhmä ponnisteli tavalla tai toisella. Myös itseohjautuvassa eli voimaantumista tukevassa yhteisössä ryhmän muotoutuminen, yhteisen vision löytyminen ja tavoitteellisen toiminnan kehittyminen muuntui toiminnan edetessä. Työprosesseja avattiin. Käytännöt muotoutuivat ja vakiintuivat. Ryhmän itsenäinen suoriutuminen muotoutui. Vanhustyön osajien ryhmien ja koko hyvinvointia ja laatua tuottavan toiminnan kohdalla tämän olisi pitänyt tarkoittaa itseohjautuvan toiminnan kehittymistä edelleen ohjauksesta riippumattomana, mutta joko aikajänne itseohjautuvuuden saavuttamiselle ei riittänyt tai ryhmien hajanaisuus esti kehittymisen. Toisaalta kehittämiseen vaikutti ryhmän jäsenten motivaatio sekä erilaiset ohjauksen tarpeet ja niihin vastaaminen. (kts. Heikkilä ym. 2005, 188-191; Siitonen 2001, 76.)

Edelleen voimaantumisen näkökulmasta itseohjautuvuuteen vanhustyön yhteisöissä vaikutti vallitseva organisaatiokulttuuri. Kulttuuristen toimintatapojen ja asenteiden avulla voitiin voimaantumisprosessissa joko tukea tai haitata. (Schein 1991, 32-36.) Kuvioon 1 tutkimuskarttaan viitaten kulttuuriset asennoitumiset vanhustyöhön, vanhuskuva ja yleensä käsitys vanhenemisesta vaikuttivat sekä työyhteisöjen että koko palvelujärjestelmän kautta. Nämä kulttuuriset vaikutukset oli otettava huomioon myös ryhmien ohjaustyössä.

Keskeiset kehittämisestä vastustavat tekijät olivat työntekijöiden uskomukset, että muutos ei ole pysyvää. Jotain kokeillaan ja palataan taas vanhaan. Toisaalta jatkuva muutos oli väsyttävää. Haluttiin säilyttää vanhaa, pysyvää ja hyväksi koettua. Kaikki uusi oli raskasta toteuttaa. Kehittämistä tukevia käytäntöjä puolestaan oli uusien asioiden otta-

minen heti käyttöön, mutta kokeileva, kehittävä työskentelyote oli kuitenkin vähemmistönä vanhustyön osajien toiminnassa. Tämä puolestaan nostaa esille kysymyksen miksi ei haluttu kehittää työtä, koska kuitenkin kaikki totesivat olevansa omalla alallaan. Mitkä tekijät estivät kehittymisen, voimaantumisen? Osaltaan nimettiin kiirettä, ”vanhaan palaamista”, mutta olivatko nämä loppujen lopuksi ainoita selittäviä tekijöitä. Kehittämisen näkökulmassa toiminnan pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen ohjaus korostui.

Itseohjautuvuudessa, joka oli yhteisöllisen kehittymisen ja voimaantumisprosessin tavoite, elementtejä olivat Heikkilän ja Heikkilän (2005, 188-191) mukaan sitoutuminen, luottamus, kunnioitus toisia kohtaan ja ymmärrys työn tarkoituksesta ja perustehtävästä. Lisäksi itseohjautuvuuteen sisältyi heidän mukaansa keskinäinen kommunikaatio, vuorovaikutus sekä osallistuminen varsinaiseen toimintaan, toimijuus ja osallisuus ryhmän jäsenenä. Sekä Heikkilän ja Heikkilän että Siitosen (2001,103) linjauksissa voimaantumisprosessiin sisältyi myös yksiköiden sisäinen ja ulkoinen palautekulttuuri, jolla ryhmä, työyhteisö viestii jäsenilleen, tukeeko se yksilöllistä havahtumista eli voimaantumista ja itsenäistä, innovatiivista toimintaa.

Itseohjautuvuuden elementeistä ymmärrys työn tarkoituksesta ja perustehtävästä toteutuivat kaikissa vanhustyön osajien ryhmissä. Tähän ymmärryksen syvenemiseen liittyi kehittämiskohteena ollut arvokeskustelu ja myös laatukseskustelu. Osaltaan ryhmissä tapahtunut toiminta kuten yhteiset kokoontumiset ja uuden yhteisen tiedon tuottaminen olivat mukana arvoperustan lujittamisessa. Vuorovaikutuksellisen ja työnohjauksellisen toimintatavan avulla keskustelu ryhmissä lisääntyi, vaikka ryhmien ulkopuolisten toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden välistä keskustelua kaivattiin enemmän. Yksittäinen kerta toimintakyvyn arvioinnin linjauksista ei vielä tuonut merkittävää lisää ylisektoriselle keskustelulle.

Osallisuuden ja toimijuudenkin osalla oli havaittavissa kehittymistä ja kasvua, mutta yksittäisen toimijan luottamuksen tai kunnioituksen kasvua oli vaikeampaa todentaa. Ryhmissä keskusteltiin enemmän ja otettiin kantaa. Pyrittiin tuomaan hiljaiset mukaan keskusteluun eikä tyrmääviä kannanottoja tuoda esille yhtä kärkevästi, mutta aikajänne luottamusta vahvistavampaan kehittämiseen ei tässä toimintatutkimuksessa riittänyt, ellei kehitystä ollut jo aikaisemmin. Tätä tuki havainto suuremmasta työyhteisöstä irrallaan olleen vanhustyön osajaryhmän hajaannus, puolittuminen. Organisaatiokulttuuri,

taustayhteisö toi ryhmään ja sen jäsenille kiinteyttä. Se toisaalta sitoi ja toisaalta vahvisti. Ryhmän yksi tehtävähän oli myös huolehtia ryhmän kiinteydestä ja keskinäisistä suhteista. (Schein 1991, 97; Jauhiainen & Eskola 1994, 99.) Myös erilaisilla yhteisöllistä toimintaa tuottavilla toimintamalleilla olisi voitu lisätä kanssakäymisen tuomaa luottamusta ja kunnioitusta.

Ryhmän kehittymiseen sisältyvää vastustusta tai kuohuntaa esiintyi toiminnan jo edetessä. (kts. Isoherranen 2005, 53.) Kuohunnan nosti esiin käytännön työtehtävien jonkin osasen tai toiminnan vahvistaminen, jolla nähtiin olevan ryhmän tiiviyyttä heikentävä vaikutus. Kaikki uusi tai uudenlainen tapa toimia siis ei aina ole yhtä hyväksyttyä. Yhteisössä, ryhmässä syntyi kokemus, ettei tieto, taito tai osaaminen ole tasa-arvoista työyhteisössä vaan uudet toiminnat tai käytännöt suosivat jollain tavalla yksittäisiä toimijoita. Tässä suhteessa ryhmä oli haavoittuvainen ja herkkä negatiiviselle kehitykselle. Oli keskustelun paikka, jossa yhteistä pohjaa haettiin. Ohjaajan tehtävä oli luotsata karrikkojen yli eli vahvistaa osaamisen kehittyminen rakentavassa hengessä. Myös sisäistettyjen kulttuuristen perusoletusten esiin tuominen ja niiden muuttaminen vaatii sekä ulkopuolisia että yhteisön sisäisiä ponnisteluja. (Schein 1991, 97.)

Aiemmin luvussa 3.1 viittasin Jyrkämän (2007; 2007b) määritteeseen toimijuudesta osallistavana määreenä. Toimijuuden käsitteellä oli mahdollista havainnoida yksittäisen toimijan eli vanhustyön osaajan voimaantumisprosessia. (kuvio 2.) Aktiivinen toimijuus voimaannuttavassa toiminnassa kuvasti yksilön pysähtymistä eli havahtumista arvioimaan omaa ja työyhteisönsä toimintaa. Kehittävään ryhmänohjausmalliin (kuvio 3) sisältyi tilanteinen ammatinhallinta, joka vaati ryhmän jäseniltä tilanteista havahtumista ja siten toimijuutta ratkaista asia, tilanne tai ristiriita. Uudistuminen voimaantumisajattelun mukaan edellytti sekä yksilöllistä itsetutkiskelua, ajattelun muuttamista että työyhteisön muuttamista mahdollistavaa työkulttuuria ja toiminnan rakenteita. (Robinson ym. 2001a.)

Vanhustyön osaajissa tätä prosessia oli mahdollista havainnoida. Pysähtymistä työn äärelle oli tapahtunut. Toimintatapoja oli muutettu ja niiden vaikutuksia oli työstetty muun muassa ryhmässä esitetyn kritiikin kautta. Aktiivinen osallisuus oman työn kehittäjänä oli lisääntynyt. Myös kriittisyys osoitti tätä aktiivisuutta. Vaihtoehtoisia tapoja toimia kehiteltiin. Työilmapiiri oli innostava, kun etsittiin ratkaisuja ja työntekijöillä oli

mahdollisuus vaikuttaa. Näin voimaantumisen prosessiin sisältyi hyvän työn edellytykset mahdollistavina tekijöinä. (Elo & Feldt 2008, 311-313.)

Muutos ei ole ollut yksinkertainen ja nopea prosessi. Siihen sisältyi vastarintaa. Se vaati erilaista työstämistä, aikaa ja ohjausta. Se myös jatkui tutkimuksellisen toiminnan loputtua. Prosessi ei tosin ole ollut täysin itseohjautuva missään vaiheessa eikä vuoden aikana tapahtunut havainnointi ole osoittanut, että se tulisi koskaan olemaan sitä. Itseohjautuvuuden tuottamiseen vuoden aikajänne oli liian lyhyt ja kehittyäkseen se vaati myös ohjaukselta intensiivisempää panostusta, mikä nyt kolmen osaajaryhmän kohdalla oli liian vaativa tehtävä ajallisesti ja paikallisesti toteuttaa.

Silti ryhmä ja kehittävä ryhmänohjaus voivat olla eräitä mahdollisuuksia vastata jatkuviin muutostarpeisiin sosiaali- ja terveyspalveluissa, kun erilaisten organisaatio- ja rakennemuutosten seurauksena monessa vanhuspalveluita tuottavassa yksikössä haetaan uusia ja erilaisia toimintamalleja. Osaltaan vanhustyön osaajien toiminta ositti ryhmämenetelmän käyttämisen mahdollisuudet, mutta vuodenkin prosessi ryhmäntymisen eri vaiheineen on liian lyhyt kovinkaan yleistettävälle päätelmille. Vanhustyön osaajat vasta tutustuivat ja kehittymismotivaatio kohdentui käytäntöihin, joiden hiomisessa jäi vielä työstettävää joiltain osin.

Ryhmätoiminta kehittämisen välineenä ei siis ole nopea vaihtoehto, josko kehittäminen ja todellinen muutospyrkimys ovat sitä koskaan. Jäseniltään kehittämistoiminta vaatii motivoitumista uusiin haasteisiin ja sitoutumista. Muutoshalukkuus suhteessa toteutuneisiin muutoksiin ei niinkään ole riippuvainen yksittäisen toimijan sitoutumisesta ja muutospyrkimyksistä kuin yhteisön enemmistön motivaatiosta ja sitoutumisesta.

Ohjaajaltaan ryhmä vaati sitkeyttä, ongelmien ratkaisutaitoja, yhteensovittamistaitoja sekä diplomatiia ja ohjailua oikeaan suuntaan. Lisäksi vaadittiin riittävä aikajänne aktiivista kehittämistyötä, jonka aikana malleja kokeiltiin ja hiottiin käytännössä. Ei riitä, että keskustellaan vaan tarvitaan myös toteutusta. Ohjauksen oli myös kyettävä uusiutumaan ja vastamaan uusiin haasteisiin.

Vanhustyön osaajissa uusia haasteita toiminnalle muodostui jo syksyn 2010 aikana kuten saattohoito, ensiapu, virkistystoiminnan kehittäminen, asiakkaan ja omaisten mu-

kaan ottaminen voimakkaammin perustoimintaan ja yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden kanssa. Tutkimuksellinen toiminta oli loppuillaan, mutta vanhustyön osaajat jatkoivat työyhteisöissään osaamisensa kehittämistä. Tuleville haasteille toiminnassa muodostunut visio perustehtävästä antoi pohjan uuden toimintastrategian kehittämiseksi. Toiminta ei täysin itseohjautuvana jatku, ellei sille anneta resursseja ja mahdollisuuksia jatkaa. Itseohjautuva toiminta vaatii ”patistelua” eteenpäin joko ryhmän sisältä tai ulkoa, sen johdosta käsin. (esim. Niiranen 1995, 85-86.)



## 5 TOIMINNAN ARVIOINTIA

Vanhustyön osajat -toiminta oli siis ryhmätoimintaa, jossa vanhuspalveluiden työntekijöiden ryhmät toimivat vanhustyön ja nimenomaan asiakastyön kehittämisen välineenä. Kehittämistoiminnan tavoite oli tuoda hoiva- ja hoitopainotteiseen vanhustyöhön sosiaalista ulottuvuutta ja parantaa siten vanhan ihmisen elämänlaatua sekä samalla kehittää laadukasta, kokonaisvaltaista työtettä vanhustyössä. Tavoitteiden saavuttamisessa ja eri laatuun johtavissa ryhmien muutospyrkimyksissä hyödynsin ryhmäilmiötä ja työnohjauksellista ohjausotetta. Työnohjauksellinen ohjaus tarkoitti pysähtymistä työn äärelle ja ristiriitojen ottamista tarkastelun ja muutospyrkimysten kohteeksi.

Ryhmissä työntekijöiden tehtävä oli pysähtyä ja havahtua huomaamaan arjen piilossa olevat hyvät käytännöt, joita sekä henkilökohtaisen että yhteisöllisen voimaantumisprosessin avulla pyrittiin vahvistamaan. Voimaantumisprosessiin liittyi ryhmien itseohjautuvuus eli ryhmä alkoi tukea muutostyötä. (Siitonen 1999, 177-124; Heikkilä ym. 2005, 52.) Ryhmän jäsenet toivat muutoksen tarpeita ja yhdessä etsittiin niille ratkaisuja. Läh-tökohta muutostarpeille oli tyytyväinen vanhus tai toisin sanoen onnistuva vanhenemi-nen. Ryhmissä jäsenet pyrkivät muutoksilla ja kehittymisellä hyvään vanhustyöhön ei-vätkä työntekijöiden etuun heidän omia kommenttejaan lainaten.

Toiminnan tuotosten ja prosessien arvioinnin peruskysymykset olivat a) tuotettiin-ko vanhustyön osajatoiminnalla voimaantumista ja samalla ammatillisen toiminnan laatua työyhteisöissä ja ryhmien jäsenissä sekä b) tuotettiin-ko vanhustyön käytännöissä koko-naisvaltaista hyvinvointia vanhusasiakkaille osajatoiminnan tuotoksena. Asiakkaan elämänlaadun arviointi perustui Sosiaali- ja terveystieteiden (2008) määrittelemi-n suositukseen ikäihmisten palveluista. Ammatillisen laadun arviointi puolestaan sisälsi sekä Elon ja Feldtin (2008, 311-313) hyvän työn edellytykset että Jyrkämän (2007; 2007b) muotoileman toimijuuden käsitteen sisältämän toiminnallisen asiantuntijuuden. (kts. Karvinen-Niinikoski 2007a, 87-89.) Toiminnan ja sen arvioinnin avulla tuotettiin tietoa tuleville kehittämistoiminnoille ja -tavoille.

Edellä kuvattuihin kysymyksiin ja arvioinnin näkökulmiin sisältyi oleellisesti laa-tusuositusten ja arvojen sisäistyminen. Arvojen sisäistyminen vanhustyön osajissa liit-

tyi käytännön myötä syntyneeseen tietoon niiden sisältämistä tavoitteista. Käytännön työtehtäville ja palveluille Sosiaali- ja terveysministeriö (2008) on Ikäihmisten palveluiden laatusuosituksissa nimennyt laadukkaan palvelutoiminnan tavoitteiksi 1) asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan sekä omaisten mahdollisuuden osallistua päätöksen tekoon, 2) kattavan palveluntarpeiden ja voimavarojen arvioinnin, 3) toiminnan kirjallisesti määritellyn tavoitteellisuuden eli hoito- ja palvelusuunnitelman, 4) kuntouttavan, voimavara-lähtöisen työtteen, 5) oikea-aikaisen ja turvallisen palvelun, 6) tavoitteellisten käytäntöjen yhteistyön eri toimijoiden kesken, 7) olemassa olevan gerontologisen tiedon ja sen tuottavan hyödyntämisen sekä sen, että 8) palvelu saavuttaa sille asetetut yksikölliset ja yhteiskunnalliset tavoitteet.

Toiminnan käynnistyessä keväällä 2010 vanhustyön osaajien ryhmissä keskeisiksi laajemman kehittämisen näkökulmiksi ja haasteiksi muodostuivat 1) arvot arjen työssä 2) yksikön sisäinen ja 3) yksiköiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö sekä 4) käytännön osaamisen vahvistaminen. Kehittävän ryhmänohjauksen – tulkinta, reflektio, toiminta – toimintamallilla ja voimaannuttavalla, työhöjauksellisella ohjaustavalla halusin ohjaajana ja toiminnan vetäjänä havahduttaa työntekijät pysähtymään työnsä äärelle arvioidaan omaa toimintaansa ja muutostarpeita ammatillisessa ja asiakkaan laadussa. Kuvasin lähtöasetelman tavoitteita, prosesseja ja tuotoksia taulukkoon 1.

Lähtötilanteessa toiminnan ja sen analyysin välineinä olivat osallistujien tuottamat tuotokset ja toiminta itsessään. Lähtökohta kehittymiselle oli olla ”hyvä hoitaja”. Hoidon ja huolenpidon tehtävä vanhustyön ammattilaisilla oli vahva. Huolenpidon medikalisoitumisen ja sosiaalisen hämärtyamisen vuoksi vanhustyötä uudistavat, asiakaslähtöiset ja monitoimijaiset käytännöt sekä vanhan ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin näkyväksi tekeminen olivat vanhustyön osaajissa keskeinen kehittämisprosessien kohde ja niiden toivottu tuotos. Työtä kehitettiin erilaisilla muutoksen pyrkivillä tai sitä edistävillä toimintatavoilla ja asiakastyön työvälineillä.

Yleisellä tasolla kehittämisenäkökulmiksi ammatillisessa arkitoiminnassa muodostuivat jo ryhmätoiminnan alkuvaiheessa 1) yhteiset linjaukset hoitotyössä ja sitoutuminen niihin, 2) työssä jaksamisen kehittäminen, 3) vastuunoton jakaantuminen ja 4) yleensä vastuun ottaminen kaikille kuuluvana asiana. Ammatillisen kehittämisen ja ryhmäohjauksellisen tuotoksena tuli olla edellä kuvailtuja linjauksia mukailten oman työn kehittä-

mishalu, toimintatapojen muutos ja asiakaslähtöinen toimintatapa arkityössä. Voimaantumisprosessin avulla vanhustyön osaajat vahvistivat sekä omaa osaamistaan että itseohjautuvaa, osallistavaa kehittymistä omissa työyhteisöissään.

Työyhteisön muutostyötä varten, johon liittyi henkilökohtaisia voimaantumisprosesseja tukevaa ja itseohjautuvaa toimintaa, kehitettiin keskustelevaa ryhmänohjausta. Kehittyminen perustui yhteisen todellisuuden tuottamiseen ja toiminnan muokkaamiseen. (Isoherranen 2005, 26-27; Seikkula ym. 2005, 78-79.) Ohjaustyön apuna olivat osallistujien omat kokemukset ja niiden kirjaaminen sekä ennen kaikkea havainnointi, ryhmän mukana toiminnassa oleminen ja osallistuminen.

Edellä kuvatuista ammatillisen toiminnan ja käytäntöjen kehittämistarpeista muodostuivat ne arjen ja asiakastyön työvälineet, joilla ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua lähdettiin varsinaisen toiminnan ja prosessien avulla vahvistamaan. Tavoitteet, prosessit ja tuotokset tässä muutostyössä kuvasin taulukkoon 2. Kehittämistoiminnan muutostarpeisiin ja työyhteisön voimaantumisprosesseihin liittyi keskeisesti 1) vanhustyön laatu -käsitteen avaaminen, 2) hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhtenäistäminen, 3) omahoitajajärjestelmän kehittäminen, 4) toimintakyvyn arvioinnin yhtenäistäminen sekä 5) työtä ohjaavien arvojen näkyväksi tekeminen. Tuotosten ja tavoitteiden arvioinnissa olen hyödyntänyt Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) laatusuosituksen täyttymistä laadukkaasta palvelusta. Edelleen arvioinnin perustana oli asiakkailta eli vanhuksilta itseltään, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute ja henkilökohtaisen osallistumisen kautta tehty havainnointi. Vanhustyön osaajien lähtökohta asiakkaan laadun tavoittelussa oli, että omaa ammatillista työtä kehittämällä tuotetaan onnistuvaa vanhenemista eli hyvinvointia.

Vanhustyön osaajat kuuluivat suuren kuntayhtymän yksittäiseen palvelualueeseen, jossa vanhustyötä toteutettiin porrasteisesti avo-, laitos ja asumisyksiköissä eli he toimivat osana suurempaa kontekstia ja areenaa. (kts. kuvio 1). Vanhan ihmisen polku elämänkaaren loppuvaiheessa teki monesta osaajasta toimijoita kukin vuorollaan, mikäli ihminen eteni eri toimintakyvyn vaiheissaan hoidon ja huolenpidon porrastuksessa. Koska jokainen vanhustyön osaaja saattoi olla toimijana saman henkilön elämänkaaren eri vaiheissa, tarvittiin yhteisiä toimintatapoja, työvälineitä laadunvarmistuksessa.

Sekä asiakkaan laadun että ammatillisen osaamisen arviointiin sisältyi myös työilmapiirin muutoshavainnointi. Muutosta arvioin hyvän työn määritteiden avulla. (kts. Elo ym. 2008, 311-313.) Toimintatapa, joilla työilmapiiriä ja voimaantumista vanhustyön osajissa tuotettiin, oli keskeisesti rakentunut vuorovaikutukseen ja kommunikaation tai toisin sanoen keskustelemaan ryhmän kehittämiseen. Arvojen ja käytännön osaamisen sekä ammattitaidon ohella vuorovaikutus ja sen vahvistaminen oli perustava lähtökohta kehittämistoiminnalle.

Lähtötilanteessa osajien toimintatavat omissa työyhteisöidensä toiminnoissa tuottivat eri tavoin ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua, koska välittävän tason organisaatio oli muutoksessa. Vanhustyön linjaukset olivat vasta yhtenäistymässä keväällä 2010. Toimintojen ja asiakastyön linjausten yhtenäistämällä tuotiin yksikkökohtaisen kehittymisen ohella selkeyttä myös suurempaan muutosprosessiin. Käytännön linjauksia ryhmissä tehtiin muun muassa palveluasumisen määrittelyssä suhteessa toimintakykyyn sekä ennaltaehkäisevän toiminnan ja sosiaalisen huomioimisessa. Myös yhtenäinen malli hoito- ja palvelusuunnitelmien pohjana sekä sen täydentäminen osaltaan paransivat moniammatillista toimintaa sekä asiakkaan että ammattihenkilöstön eduksi. Työväline toimi tiedon ja toisaalta palveluiden ja osaamisen välittäjänä asiakkaan hoitoportaisissa.

Käytännön työssä muutos näkyi toimintatapojen ja työvälineiden uudistumisena ja vaikuttavuuden parantumisena. Palveluita voitiin kohdentaa oikeaan tarpeeseen oikealla tavalla. Huolenpidon ja hyvinvoinnin suunnitteluun ja tuottamiseen osallistui vanhuksen ja työyhteisön jäsenten lisäksi omainen. Samalla lisääntyi sosiaalinen kanssakäyminen ja osallisuus huolenpito tehtävässä. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tarvittavaa, huolenpidon kannalta tarpeellista tietoa yhteisesti tarkennettiin. Lisäksi suunnitelma otettiin tehokkaammin työn välineeksi. Alkuperäisen suunnitelman pohjaa muokattiin vastamaan työyhteisön tarpeita ja sen täydentäminen liitettiin ammatillisiin arkikäytänteisiin.

Asiakkaan näkökulmasta yhtenäiset toimintatavat toivat turvallisuutta ja luottamusta. Tämä näkyi asukkaiden viihtymisenä ja levollisuutena. Yksilöllisten erityispiirteiden huomioiminen arjen askareissa oli helpompaa. Omaisten kohdalla yhteydenotto ja yhteistyö koettiin myös helpompana. Omaisen ei tarvinnut olla aktiivinen osapuoli yhteistyössä vaan se sisältyi ammatilliseen huolenpito tehtävään. Myös työntekijän näkökulmasta vuorovaikutustaidot harjaantuivat. Molempien osapuolten lähestyttävyyden helpot-

tui niin asiakkaiden, omaisten kuin työntekijöiltä saadun palautteen mukaan. Tällöin toteutui sekä yhteiskunnallisesti linjattu laadukas palvelu että myös asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi. (kts. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Teoreettisesti tarkasteltuna rakenteiden ja toiminnan ohjaamisen ohella keskeinen toimivaa työyhteisöä kuvaava osanen hyvän vanhuuden asiakastyössä on Simolan ja Kinusen (2008, 135-136) mukaan työilmapiirin ohella toimivat käytännöt, joiden avulla perusvanhustyötä toteutetaan. Myös asiakkaan näkökulmasta ne ovat keskeisimmät. Rakenteet ja johtaminen tai yhteiskunnan muutostrendit eivät niinkään kosketa vanhan hoivaa ja huolenpitoa vaativan asiakkaan arkea samalla tavalla kuin se perustyö, joka näiden organisatoristen toimintojen huipentumana näyttäytyy. Tarvitaan välineitä, joiden avulla voidaan tuottaa selkeyttä ja samalla turvallista, hyvää palvelua.

Asiakkaan elämänlaadun arvioiminen työn näkökulmasta oli vaikeampaa, koska laatu ja siihen tässä tarkastelussa sisältyvä kokonaisvaltainen hyvinvointi oli pitkälti yksilöllinen kokemus eikä sitä aina voi arvioida ulkoisien puitteiden mukaisesti. Arvioinnin välineinä tässä tutkielmassa toimivat muun muassa havainnointi sekä omaisten ja asiakkaiden antama suora ja epäsuora palaute. Perustana toimivat viralliset suositukset, vanhuskuva ja työtä ohjaava vanhuskäsitys sekä muu gerontologinen tutkimustieto kokemuksellisesta vanhenemisesta. (esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008; Backman ym. 2002, 24; Rintala 2003, 27; George 2006.)

Suosituksien, eettisten arvojen ja gerontologisen tietämysten tulisivat olla yleisiä työtä ohjaavia arvoja myös vanhustyön käytännöissä eikä vain poliittisina tai organisatorisina linjauksina. Kysymys olikin, millä tavalla ne organisaation ja yksiköiden arjessa näyttäytyivät ja toteutuivatko asiakkaan näkökulmassa. Millä tavalla esimerkiksi organisaation tai työyhteisölle ominaiset toimintamallit joko tukivat tai estivät positiivista, vanhaa ihmistä arvostavaa työtapaa? Edelleen toteutettiin palvelusuunnitelmaa vain osana lain ulkoa annettuna tehtävänä vai toimiko se edellä kuvattujen yleisten eettisten työtä ohjaavien arvojen ja tapojen käytäntöjen välineenä? Myös se, kuka käytti asiakkaan ääntä palveluiden suunnitteluvaiheessa, oli merkityksellistä. (Rostila 2010; Schein 1991, 32-36; Heikkilä ym. 2005, 56.)

Vanhustyön osaajissa jo käytännön työvälineiden muutostarpeiden yhteenvedossa näytettiin suuri osa laadukkaan palvelun määreistä kuten hoito- ja palvelusuunnitelma, omaisten ja muiden yhteistyötahojen mukaan ottaminen, olemassa olevan tiedon hyödyntäminen, vahvistaminen ja joilta osin keskittäminen kuten omahoitajajärjestelmässä. Kaikki elementit laadukkaisiin palveluihin ovat olleet siis jo olemassa, mutta osin niihin tuotiin kehittäväällä ja työnohjauksellisella toimintatavalla vahvistusta ja yhtenäisyyttä. Ammatillista laatua ja asiakkaan elämänlaatua tuottavana kehittämistoimintana vanhustyön osaajaryhmissä oli mahdollista kehittää kokonaisten työyksiköiden toimintaa koko palvelualueella. Osaajien joukko oli suuri - noin 40 henkilöä, joten osaaminen vahvistui ja yhtenäistyi varsin suurella joukolla vanhustyön toimijoita välittävän tason areenalla ja tilanteissa. (kuvio 1.)

Työyksiköiden toimintakriteerejä arvioitiin työryhmissä kuten, millä tavalla hoidon porrastusta tulee toteuttaa toimintakyky ja erityisesti sosiaalinen ulottuvuus huomioiden. Esimerkkinä oli määrittely, kuka hyötyy palveluasumisesta. Määrittääkö hyötymistä kahden vai yhden autettavuus päivittäisessä selviytymisessä. Huomioidaanko sosiaalista hyötymistä fyysisten painotusten ohella. Jos arviointia ei tehdä kaikki elämänlaadun ulottuvuudet huomioiden, kokonaisvaltainen hyvinvointi ja sen tuottaminen ei toteudu vanhustyön käytännöissä. Siksi vanhustyön osaajaryhmien toiminnan edetessä syntyi päätelmä, että molempien kriteerien täytyminen on merkittävää. Käytännössä päätelmä ei syntynyt kritiikittä eikä sen toteuttaminen vastuksetta. Sosiaalinen ulottuvuus jäi usein vastaavissa vanhustyön osaajien keskusteluissa fyysisen toimintakyvyn ja osin henkisten painotusten alle.

Toimintaan sitoutuminen kritiikistä huolimatta oli kuitenkin helpompaa, kun yhteisön toimijoilla oli yhteinen, perusteltu tieto ja visio, mitä tehdään ja miten. Esimerkiksi Demingin (2000, 23-24) laadunhallinnan filosofiassa oleellista on perusosaaminen ja perustieto, miksi ollaan töissä, mitä tehdään ja miten. Säilyttämällä oman ammatillisuutensa ja osaamisensa perustehtävän määrittämän vision antamisessa raameissa oli mahdollista luoda uutta ja kehittyä edelleen. Kehittäväällä ryhmänohjausmallin avulla oli työntekijöitä mahdollista tukea sekä yhteisölliseen toimintaan että yksilölliseen kehittymiseen ja havahtumiseen. Ulkoa joko yhteisöstä tai ohjaajasta tuleva tuki sekä kehittävä palaute myös voimaannutti uusiin haasteisiin ja arkielämän paineisiin. (vrt. Rantalaiho 2006, 126-127.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta kehittämistehtävä sekä tuotti että vahvisti myönteistä vanhuskuvaa välittävän tason organisaatioissa. Samalla vahvistettiin myönteistä, arvostavaa vanhuskäsitystä eri tilanteissa ja työyhteisöissä. Tämä kävi ilmi työntekijöiden antamista vastauksista, joiden selkeä viesti oli halu hoitaa hyvin vanhuksia ja että pääasiallisesti siihen myös kyettiin. Työ koettiin arvokkaaksi ja merkitykselliseksi olosuhteiden paineista, kuten työn raskaudesta tai kiireestä huolimatta. Palveluiden tuottamisjärjestelmä ja saatavilla olevat palvelut yleensä tuottamistapoineen ja yksiköiden sisäisine toimintamalleineen paitsi muokkasivat käsityksiä ja näkemyksiä vanhuudesta, ne myös mallinsivat koko palvelujärjestelmää ja palvelutarpeita. Samalla täyttyivät yhteiskunnalliset ja yksikölliset tavoitteet, joita arvojen ja työtä kuvaavien arvolausekkeiden muovaamisella ja sisäistämällä tavoiteltiin. (Rintala 2003, 27.)

Toimintatutkimuksen anti ammatillisen osaamisen, elämänlaadun ja voimaantumisen tuottamisen lisäksi on ollut ryhmän ohjaukseen perustuvan toimintamallin kehittäminen. (kuvio 3.) Mallin lähtökohta oli vastata sekä asiakastilanteisiin että ammatillisiin tilanteisiin, joissa vaadittiin erityistä tai yhteistä ammatillista osaamista, tieto/taitoa tai teoreettista ymmärrystä. Toiminnan keskusteleva, vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon perustuva toimintatapa ristiriitoja nostavana ja analysoivana toimintana on eräs mahdollisuus vastata työelämän muutospaineisiin, työuupumuksen ennaltaehkäisyyn ja toisaalta monimuotoisen asiakastyön haasteisiin. Työn mielekkyyden lisääntyminen ja perustehtävän selkeytyminen olivat eräitä voimaantumisprosessin elementtejä, joilla kehittävän ryhmäohjauksen toimintamallilla vahvistettiin.

Tämän toimintatutkimuksen puitteissa malli on vasta muotoutunut eikä ohjauksen tavoitteena ollut itseohjautuvuutta saavutettu. Seuraava haaste voi ollakin itseohjautuvuuden ja yleensä koko toimintamallin jatkotyöstäminen toisissa työyhteisöissä ja ryhmissä. Mallin keskustelevan toiminta-ajatuksen ohella toimintaan sisältyy ryhmän osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen kehittämisen ohella. Kehittymisen kohteet ja muutostarpeet nousevat ryhmästä itsestä. (kts. Ojala 2008, 108-109.) Vain siten todellinen muutos ja mahdollinen itseohjautuvuuskin on saavutettavissa.

## 6 LÄHTEET

- Andersson, Sirpa 2007. Vanhat ihmiset kotona – elämää ja palveluita. *Gerontologia* 2 / 2007, 167-168.
- Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Voutilainen, Päivi 2002. Erilaisia asiakkaita – erilaisia kohtaamisia. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, Harriet. (toim.) *Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskukseen oppaita* 49. Gummerus, 21-30.
- Becker, Howard S. 1967. Whose side are we on?. *Social Problems. Official Journal of the Study of Social Problems. Volume 14, No.3, 239-247.*
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry R. 2002. *Social Work Processes. 7<sup>th</sup> edition. Brooks/Cole – Thompson Learning.*
- Deming, W. Edwards 2000. *Out of the Crisis. The MIT Press.*
- Durkheim, Émile 1990. *Sosiaalisesta työnjaosta. Gummerus. Jyväskylä.*
- Elo, Anna-Liisa & Feldt, Taru 2008. Johtaminen ja työyhteisön kehittäminen työhyvinvoinnin tukena. Teoksessa Kinnunen, Ulla & Feld, Taru & Mauno, Saija. (toim.) *Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. 2. painos. Jyväskylä. PS-kustannus, 311-345.*
- Engeström, Yrjö 1995. *Kehittävä työntutkimus. Perusteita , tuloksia ja haasteita. Hallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus. Helsinki.*
- Fossum, Lynn 1989. *Understanding Organizational Change. Converting Theory into practise. Course Technology Crisp.*
- George, Linda K. 2006. *Perceived Quality of Life. Teoksessa Binstock, Robert H & George, Linda K.(edit.) Handbook of Aging and the Social Sciences. 6th edition. Elsevier, 320-336.*
- Hart, Elizabeth & Bond, Meg 1995. *Action research for health and social care. A guide to practice. Open University Press.*
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2005. *Voimaantuminen työyhteisön haasteena. WSOY.*



- Heikkinen, Eino 2008a. Tutkimuskohde, tutkimusmenetelmät, teorianmuodostus. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina. (toim.) Gerontologia. Duodecim. Helsinki, 16-28.
- Heikkinen, Eino 2008b. Vanhenemisen ulottuvuudet ja onnistuvan vanhenemisen edellytykset. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina. (toim.) Gerontologia. 2. uudistettu painos. Duodecim, 402-408.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa (toim.) Heikkinen, Hannu L.T & Huttunen, Raimo & Moilanen, Pentti. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, 25-62.
- Heikkinen, Hannu L.T. 2007. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä, 196-211.
- Hervonen, Antti & Pohjolainen, Pertti & Kuure, Kari A. 1998. Vanhene viisaasti. WSOY. Porvoo.
- Hokkanen, Liisa 2008. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Phjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalisuus ja teoria. PS-kustannus. Jyväskylä, 315-337.
- Huusko, Tiina & Pitkälä, Kaisu 2006. Mitä elämänlaatu on? Tutkimusraportissa Huusko, Tiina & Strandberg, Timo & Pitkälä, Kaisu. (toim.) 2006. Voiko ikääntyneiden elämänlaatua mitata? Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 12. Vanhustyön keskusliitto, 9-23.
- Huusko, Tiina & Kautiainen, Hannu & Pitkälä, Kaisu 2006. WHOQOL-BREF ja 15D iäkkäiden omaishoitajien elämänlaadun mittaamisessa. Tutkimusraportissa Huusko, Tiina & Strandberg, Timo & Pitkälä, Kaisu. (toim.) Voiko ikääntyneiden elämänlaatua mitata? Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 12. Vanhustyön keskusliitto, 76-90.
- Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. WSOY. Vantaa.
- Jauhiainen, Riitta & Eskola, Marjatta 1994. Ryhmäilmiö. WSOY. Helsinki.
- Jyrkämä, Jyrki 2007. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, Anne & Jyrkämä, Jyrki. (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Vastapaino. Tampere, 267-314.

- Jyrkämä, Jyrki 2007a. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus. Jyväskylä 195-217
- Jyrkämä, Jyrki 2007b. Toimijuus, modaliteetti ja kotona asuminen arkielämän tilanteena. *Gerontologia* 2 / 2007, 188.
- Jyrkämä, Jyrki 2010. Johdattelua toimintatutkimukseen ja sen soveltamis- mahdollisuuksiin. Luentoaineisto 21.-24.4.2010.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2007a. Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari. Työnohjaus sosiaalityössä. Edita. Helsinki, 77-91.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2007b. Kehittävän työnohjauksen toimintakonsepti ja ammatinhallinta. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari. Työnohjaus sosiaalityössä. Edita. Helsinki, 92-118.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen Jari 2007. Työnohjaus ja ammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari. Työnohjaus sosiaalityössä. Edita. Helsinki, 9-32.
- Kiander, Jaakko & Riihelä, Marja & Sullström, Risto. 2004. Ikääntyneiden kulutusikäytyminen: Miten tulevaisuuden eläkeläiset kuluttavat? Teoksessa Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuuden liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Sivut 104-111.
- Kinni, Riitta-Liisa 2007. Sosiaalityö vanhuskuntoutujan toimintakykyä määrittämässä. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus. Jyväskylä, 219-234.
- Kirk, Henning 1995. When Old Age Became a Diagnosis. Teoksessa Öberg, Peter & Pohjolainen, Pertti & Ruoppila, Isto. (toim.) Experiencing Ageing – Kokemuksellinen Vanheneminen – Att Uppleva Åldrandet. 2. nytryck. Svenska social- och kommunalhögsskolan vid Helsingfors universitet. SSKH skrifter Nr 4. Helsingfors, 31-43.
- Koskinen, Simo & Aalto, Leena & Hakonen, Sinikka & Päivärinta, Eeva 1998. Vanhustyö. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.

- Kröger, Teppo & Karisto, Antti & Seppänen, Marjaana 2007. Sosiaalityö vanhuuden edessä. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo. (toim.) 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus. Jyväskylä, 7-15.
- Kuula, Arja 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino. Tampere.
- Kuusela, Pekka 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskus. Raporttisarja 2005/2. Helsinki.
- Laukkanen, Pia 2008. Päivittäisistä toiminnoista selviytymistä arvioivat haastattelu- ja kyselytutkimukset. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina. (toim.) Gerontologia. 2. uudistettu painos. Duodecim, 294-308.
- Lämsä, Anna-Maija & Hautala, Taru 2005. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Edita. Helsinki.
- Liikanen, Hanna-Liisa 2006. Gerontologisen sosiaalityön menetelmiä. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-kustannus. Jyväskylä, 69-92.
- Layder, Derek 1998. Sociological Practice. Linking Theory and Social Research. Sage Publications.
- Lehto, Juhani 2004. Väestön ikääntyminen ja terveydenhuollon tarve. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuuden liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004, 199-202.
- Lehtonen, Mikko 1996. Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimisen lähtökoh-tia. Vastapaino. Tampere.
- Lewin, Kurt 1946. Action research and minority problems. Journal of Social Work Issues. Vol. 2 no 4 1946, 34-46.
- Lewin, Kurt 1952. Group decision and social change. Swanson, G.E & Newcomb, T.M. & Hartely, EL. (edit.) Readings of Social Psychology. Henry Holt. New York.
- Martelin, Tuija & Sainio, Päivi & Koskinen, Seppo 2004. Ikääntyvän väestön toiminta-kyvyn kehitys. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuuden liite-  
raportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004, 117-130.
- Maunu, Saija & Ruokolainen, Mervi 2008. Organisaatiokulttuurin yhteys henkilöstön työhyvinvointiin ja työasenteisiin. Teoksessa Kinnunen, Ulla & Feld, Taru

- & Mauno, Saija. (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. 2. painos. Jyväskylä. PS-kustannus, 142-165.
- Mäntysaari, Mikko 1998. The risks of using TQM philosophy in developing the quality of social welfare services. *Scandinavian Journal of Social Welfare* 1998:7. Blackwell Publishers Ltd, 9-16.
- Niiranen, Vuokko 1995. Sosiaalitoimen moniulotteinen johtajuus. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki.
- Otala, Leenamajja 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. WSOYpro. Helsinki.
- Patwardhan, Anjali & Patwardhan, Dhruv 2007. How Transferable is Deming`s Approach to a Health and Social Care Setting? *Journal of Health Management* 2007:9. Sage Publication, 443-457.
- Paunio, Riitta-Leena 2010. Ympäri vuorokautisessa hoidossa olevien vanhusten hoito ja valvonta. Apulaisoikeusasiamiehen sijaisen johtopäätökset lääninhallituksen antamiin selvityksiin. Päätös nro 213/2/09.
- Pohjolainen, Pertti 1995. Kokeminen elämäntyylin osa-alueena. Teoksessa Öberg, Peter & Pohjolainen, Pertti & Ruoppila, Isto. (toim.) *Experiencing Ageing – Kokemuksellinen Vanheneminen – Att Uppleva Åldrandet*. 2. nytryck. Svenska social- och kommunalhögsskolan vid Helsingfors universitet. SSKH skrifter Nr 4. Helsingfors, 74-88.
- Rantalaiho, Ulla-Maija 2007. Kehittävän työnohjauksen ydinprosessit. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari. *Työnohjaus sosiaalityössä*. Edita. Helsinki, 121-129.
- Rintala, Taina 2003. Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 132. Helsinki.
- Robinson, Heljä & Siitonen Juha 2001a. Havahtuminen: työhyvinvoinnin ydin. Voiko työhön todella tulla voimaantumaa? (Osa 1.) *Sairaanhoitaja* 6 vol 74: 6-9.
- Siitonen Juha & Robinson Heljä 2001. Pohdintaa voimaantumisesta. Teoksessa: Järvisalo, L. (toim.) *Muutoksen kautta kasvuun*. Kotilo ry:n julkaisuja. RT-Print Oy. Pieksämäki, 61-72.
- Rostila, Ilmari 2010. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Luentomateriaali.

- Saari, Erkki 2007. Mitä – pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki, 121-151.
- Salonen, Kari 2007. Haastava sosiaalinen vanhustyössä – avopalvelutyöntekijöiden näkemyksiä kotona asuvien vanhusten sosiaalisesta olomuotoisuudesta. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 26.
- Sarvimäki, Anneli & Stenbock-Hult, Bettina 1989. Hoitoa ja huolenpitoa. Sairaanhoidajien koulutussäätiö. Hämeenlinna.
- Schein, Edgar H. 1991. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. 3. painos. Jyväskylä. Weilin+Göös.
- Seikkula, Jaakko & Arnkill, Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammi. Tampere.
- Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Acta Universitatis Ouluensis, Series E Scientiae Rerum Socialium 37. (Väitöskirja: <http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>)
- Siitonen, Juha 2001. Voimaantuminen (empowerment) työyhteisön hyvinvoinnin edistäjänä. Teoksessa: Hautala, M. (toim.) Elämän totuutta etsi. Kajaanin opettajankoulutusyksikkö 100 vuotta. Studia Generalia. Oulun yliopiston Kajaanin opettajankoulutusyksikön julkaisuja B16, 65-77.
- Simola, Ahti & Kinnunen, Ulla 2008. Organisaatio ja hyvinvointi. Teoksessa Kinnunen, Ulla & Feld, Taru & Mauno, Saija. (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. 2. painos. Jyväskylä. PS-kustannus, 119-141.
- Soikkanen, Hannu 1995. Käsitteitä vanhenemisestä eri aikakausina. Teoksessa Öberg, Peter & Pohjolainen, Pertti & Ruoppila, Isto. (toim.) Experiencing Ageing – Kokemuksellinen Vanheneminen – Att Uppleva Åldrandet. 2. nytryck. Svenska social- och kommunalhögsskolan vid Helsingfors universitet. SSKH skrifter Nr 4. Helsingfors, 17-30.
- Seppänen, Marjaana 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Katsaus lähtökohtiin, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Yliopistopaino. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Sosiaalialan kehittämishanke. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2003:20. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Sosiaali- ja terveystalouden strategiat 2015 – kohti sosiaalisesti kestäväää ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:14. Helsinki.

- Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki.
- Tihinen, Seija 2005. ”Enemmän sosiaalista vanhustyöhön – lisää laatua iäkkään elämään” – tutkimus vanhustyöntekijöiden näkökulmasta. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin Yliopisto.
- Tehdään yhdessä terveempi Lappi - terveys- ja sosiaalipuolen yhteistyöllä lappilaisten terveyseroja kaventamaan. Luettu 30.11.2009 Url-osoitteesta <http://www.sosiaalikollega.fi/>
- Vaarama, Marja 2004. Ikääntyneiden toimintakyky ja hoivapalvelut – nykytila ja vuosi 2015. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuuden liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004, 133-198.
- Virtanen, Petri 2005. Houkutteleva työyhteisö. Edita. Helsinki.
- WHO 1998. Growing Older – Staying Well. Ageing and physical activity in everyday life. World Health Organization Ageing and Health Programme. WHO/HPR/AHE/98.1. Luettu 7.5.2008 URL-osoitteesta [www.who.int/ageing/publications/active/en](http://www.who.int/ageing/publications/active/en)
- Vaarama, Marja & Luoma, Minna-Liisa & Ylönen, Lauri 2007. Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja elämänlaatu. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalaisen hyvinvointi 2006. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 104-136.
- Vaarama, Marja 2004. Ikääntyneiden toimintakyky ja hoivapalvelut – nykytila ja vuosi 2015. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuuden liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004, 133-198.
- Vanhuspalvelubarometri 2008. Asiakaskyselyiden tulokset. Iin kunta.
- Vanhuspalvelubarometri 2009. Asiakaskyselyiden tulokset. Iin kunta.
- Vitikka, Sari 2008. ”Kun minä olen vanha” – kokemuksia vanhenemisestä. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin Yliopisto.