

Auttavat verkkopalvelut omaishoitajan toimijuuden tukena
– esimerkkinä kuvapuhelinpalveluna toteutettu Ovet-valmennus

Katri Mustakangas
Pro gradu -tutkielma
eSosiaalityön maisterikoulutus
Lapin yliopisto
2017

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Auttavat verkkopalvelut omaishoitajan toimijuuden tukena – esimerkkinä kuvapuhelinpalveluna toteutettu Ovet-valmennus

Tekijä: Katri Mustakangas

Koulutusohjelma/oppiaine: eSosiaalityön maisterikoulutus

Työn laji: Pro gradu -työ_X_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 89+3

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Tarkastelen tutkimuksessani omaishoitajan toimijuuden tukemista auttavien verkkopalveluiden avulla. Esimerkkinä auttavista verkkopalveluista tutkimuksessa toimii keväällä 2016 kuvapuhelinpalveluna Lapissa toteutettu omaishoitajien Ovet-valmennus. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten kuvapuhelinpalveluna toteutettu Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta, sekä millaisia kokemuksia ja näkemyksiä omaishoitajilla on sähköisten palveluiden hyödyntämisestä. Tutkimus on laadullinen ja se koostuu kuuden Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna kokeiluun osallistuneen omaishoitajan haastattelusta. Tutkimuksessa on käytetty toimijuus-käsitettä sekä tutkimuksen teoreettisena lähtökohdana että sen metodisena pohjana. Tutkimus perustuu haastatteluaineiston teoriaohjaavaan sisällönanalyyysiin ja siitä tehtyihin tulkintoihin. Tutkimus on lähestymistavaltaan sosiaalityön käytäntötutkimukselle läheinen, jossa äänen saavat palveluiden käyttäjät eli omaishoitajat.

Omaishoitajat olivat saaneet Ovet-valmennuksesta monenlaista täydentävää ja kokoavaa tietoa, jota tarvitaan omaishoitajana toimiessa. Haastateltavat kokivat omaishoitajan roolinsa vahvistuneen ja selkeytyneen valmennuksen myötä sekä psyykkisen hyvinvointinsa ja jaksamisensa omaishoitajana kasvaneen. Valmennuksesta saatiin uusia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia omaan tilanteeseen, se syvensi motivaatiota ja tahtoa toimia omaishoitajana sekä lisäsi omaishoitajien arvostuksen tunnetta tekemäänsä työtä kohtaan. Vertaistuki nousi aineiston perusteella valmennuksen keskeisimmäksi omaishoitajien toimijuutta tukevaksi muodoksi. Kuvapuhelinpalveluna toteutettuun Ovet-valmennukseen oltiin tyytyväisiä, joten sitä kannattaa jatkossakin tarjota yhtenä mahdollisuutena osallistua valmennuksiin.

Tutkimuksen mukaan niillä omaishoitajilla, joilla oli jo työelämästä kokemusta tietokoneista, näyttäisi olevan helpompi ottaa sähköisiä palveluja käyttöön myöhemmin. Kaiken kaikkiaan tutkimukseen osallistuneet omaishoitajat olivat erittäin kiinnostuneita käyttämään erilaisia sähköisiä palveluja ja heillä oli pääosin positiivisia kokemuksia sähköisistä palveluista. He olivat myös kiinnostuneita olemaan mukana kehittämässä palveluja, joka kannattaa ottaa huomioon verkkopalveluiden suunnittelussa. Haastateltavat nostivat esiin myös huolen erityisesti vanhusten ja vammaisten osaamisen riittämisestä palveluiden siirtyessä verkkoon ja perinteisten asioimismuotojen vähentyessä. Vanhusten, vammaisten ja heidän läheistensä sekä myös sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön koulutukseen sähköisistä palveluista tulee edelleen kiinnittää huomiota.

Avainsanat: Omaishoito, Ovet-valmennus, toimijuus, sähköiset palvelut, kuvapuhelin, käytäntötutkimus

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__

(vain Lappia koskevat)

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Omaishoitajan toimijuuden tukeminen	5
2.1 Omaishoitajan järjestölähtöinen auttaminen ja Ovet-valmennus	5
2.2 Toimijuus omaishoitajan näkökulmasta	10
2.3 Valtaistava toimintatapa toimijuutta edistämässä.....	16
3 Sosiaalityön sähköisten palveluiden käytäntölähtöinen kehittäminen	19
3.1 Sosiaalityön käytäntötutkimus	19
3.2 Sähköiset palvelut osana sosiaalityön arkea	22
3.3 Sähköisten sosiaalipalveluiden kehittäminen kokeilemalla	26
4 Tutkimuksen toteutus.....	33
4.1 Tutkimusaineiston kuvaus	33
4.2 Tutkimusaineiston kvalitatiivinen analyysi	36
4.3 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat.....	39
5 Ovet-valmennus omaishoitajan toimijuutta vahvistamassa	45
5.1 Tietoja ja taitoja omaishoitotilanteeseen	45
5.2 Valtaistumista vertaistuen avulla	50
5.3 Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna	55
6 Auttavat verkkopalvelut omaishoitajan tukena	61
6.1 Osaamiseen liittyvät tekijät	61
6.2 Kokemusten ja asenteiden vaikutus	65
6.3 Sähköisten palveluiden mahdollisuudet.....	69
7 Pohdinta.....	75
Lähteet.....	83
Liitteet.....	90

1 Johdanto

Omaishoitoon liittyvät kysymykset ovat yhteiskunnallisesti erittäin ajankohtaisia palvelurakenteen ja väestön ikärakenteen muuttumisen vuoksi. Yhteiskunnallisesti merkittävää on, että valtaosa omaishoidon tukea saavien hoidettavista olisi ilman omaishoitajan työpanosta kalliissa laitoshoidossa tai palveluasumisen piirissä. Sairastuneen, vammautuneen tai ikääntyneen kannalta omaisen kotona antama hoito mahdollistaa omassa kodissa asumisen ja merkitsee useimmiten rahassa mittaamattoman arvokasta elämänlaatua (Pursiainen 2010, 6). Kotona asuminen ja omaishoidon mahdollistuminen ei kuitenkaan onnistu ilman omaishoitajan kokonaisvaltaista tukemista. Tässä perinteisellä sosiaalityöllä, kolmannen sektorin toimijoilla sekä entistä enemmän myös erilaisilla sähköisillä palveluilla on tärkeä rooli.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten kuvapuhelinpalveluna toteutettu Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta, sekä millaisia kokemuksia ja näkemyksiä omaishoitajilla on sähköisten palveluiden hyödyntämisestä. Esimerkkinä auttavista verkkopalveluista tutkimuksessa toimii keväällä 2016 kuvapuhelinpalveluna Lapissa toteutettu omaishoitajien Ovet-valmennus. Tutkimus on ajankohtainen, sillä omaishoitajien määrän kasvaessa myös heidän palvelutarpeensa kasvavat. Uudenlaisiin palvelutarpeisiin vastaamiseksi tarvitaan uusia, innovatiivisia keinoja. Erilaiset teknologiset sovellukset ja sähköiset palvelut ovat yksi mahdollisuus tukea omaishoitajien kokonaisvaltaista toimijuutta.

Työn keskeisiä käsitteitä ovat *omaishoito*, *toimijuus* sekä *auttavat verkkopalvelut/sähköiset palvelut*. Omaishoitoa tarkastelen sosiaalityön näkökulmasta eri-ikäiset ja erilaisissa elämäntilanteissa olevat omaishoitajat huomioon ottaen. Nostan esille erityisesti järjestölähtöisen auttamistyön omaishoitajien tukena. Laki omaishoidon tuesta (937/2005) määrittää omaishoidon tuen tarkoittavan kokonaisuutta, johon kuuluvat hoidettavalle annettavat tarvittavat palvelut, sekä omaishoitajalle maksettava hoitopalkkio, vapaa ja omaishoitoa tukevat palvelut. Nämä määritellään omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Laki omaishoidon tuesta uudistui 1.7.2016. Uusitun lain mukaan kunnilla on velvollisuus tarvittaessa järjestää omaishoitajille valmennusta, hoito-

tehtävää tukevaa koulutusta, hyvinvointi- ja terveystarkastuksia, sekä hänen hyvinvointiaan tukevia sosiaali- ja terveyspalveluja. Valmennus muuttuu kuntien lakisääteiseksi tehtäväksi 1.1.2018. Tutkimus tuottaa tietoa myös siitä, voitaisiinko omaishoitajien valmennusta järjestää jatkossa teknologiavälitteisenä kuvapuhelinpalveluna.

Toimijuutta määrittelen lähinnä Jyrki Jyrkämän teoreettis-metodologisen viitekehyksen pohjalta, jossa toimijuus rakentuu kuuden modaliteetin eli kykenemisen, osaamisen, haluamisen, täytymisen, voimisen ja tuntemisen keskinäisestä dynamiikasta (Jyrkämä 2008, 195). Käytän työssäni Anne Rahikan (2013, 27) tapaan auttavan verkkopalvelun käsitettä, jolla tarkoitan internet-pohjaisia palveluita, joiden tavoitteena on kansalaisten hyvinvoinnin edistäminen. Sähköisillä/digitaalisilla/teknologiavälitteisillä palveluilla tarkoitan tässä työssä Jari Martikaisen (2009, 46) tapaan laajemmin internet- ja mobiilipohjaisesti käytössä ja tarjolla olevia palveluita. Sähköiset palvelut voivat olla passiivisia eli yksisuuntaisia palveluja tai aktiivisia, eli vuorovaikutteisia palveluja kuten kuvapuhelinpalvelut. Määrittelen keskeiset käsitteet tarkemmin tutkimuksen edetessä.

Tutkimus on lähestymistavaltaan käytäntötutkimukselle läheinen. Sosiaalityön käytäntötutkimus on ensisijaisesti soveltavaa tutkimusta, joka pyrkii palvelemaan monia eri näisiä intressitahoja joko erikseen tai yhdessä. Tällaisia tahoja voivat olla esimerkiksi palveluiden käyttäjät, sosiaalityöntekijät tai muut ammattilaiset sekä palveluiden tuottajat. (Satka ym. 2005, 11.) Tutkimuksen kohteena oleva kuvapuhelinkokeilu on tehty yhteistyössä Napapiirin Omaishoitajat ry:n, Erityislasten Omaisat ELO ry:n sekä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) Lapin toimintayksikön kanssa. Näiden toimijoiden lisäksi kokeiluun osallistuneet omaishoitajat ovat olennainen osa kehittämisprosessia ja tiedonmuodostusta, koska kokeilu oli uusi nimenomaiselle kohderyhmälle ja heidän kokemuksensa ja ajatuksensa ovat tulevia toimintakäytänteitä ajatellen tärkeitä. Toimin itse aktiivisessa roolissa sekä kokeilun suunnittelussa että toteutuksessa. Kokeilun aikana työskentelin suunnittelijana Napapiirin Omaishoitajat ry:ssä ja suoritin sosiaalityön syventävää käytännönopetusjaksoa Posken Virtu.fi-hankkeessa.

Näen teknologian hyödyntämisen erittäin tärkeänä nimenomaan Lapissa (ks. Kilpeläinen 2016) ja omaishoitajien kanssa tehtävässä työssä, koska monet omaishoitajat ovat iäkkäitä ja asuvat kaukana kuntakeskuksista. Monella omaishoitotyö on myös niin sitovaa,

että palveluiden on tultava omaishoitajan luo, koska omaishoitajan voi olla vaikea tai mahdoton päästä palveluiden luo. Samoin on tärkeä huomioida omaishoitajien osallistumisen mahdollisuudet, jotka voivat olla hyvin suppeat ilman teknologiaa hyödyntäviä palveluita ja sovelluksia. Samalla on kuitenkin huomioitava, että kaikilla ei ole osaamista, kykyä tai halua käyttää sähköisiä palveluja. Tutkimuksissa (esim. Topo 2013; Hyppönen ym. 2014; Kilpeläinen 2016) on todettu erilaisia esteitä digitalisaation ja sähköisten palveluiden hyödyntämiseen liittyen esimerkiksi teknologian saavutettavuuteen, toimivuuteen tai iäkkäiden ihmisten mahdollisuuksiin ja motivaatioon käyttää teknologiavälitteisiä palveluja.

Informaali hoiva määritellään yleensä omaisten tai läheisten toisilleen antamaksi avuksi. Minna Zehnerin (2010, 5–18) mukaan etenkin vanhusten informaalin hoivan tutkiminen on juuri nyt tärkeää, sillä väestön ikääntymisen ja julkisten resurssien niukkuuden johdosta vanhushoivan käytännöllinen ja sosiaalipoliittinen konteksti on muutostilassa. Informaalin hoivan asettaminen etusijalle julkisen vallan linjauksissa ja toimenpiteissä tuottaa enenevässä määrin uudenlaisia kysymyksiä esimerkiksi siitä, miten varmistetaan, että hoidettavat saavat tarvitsemansa hoivan kotona, miten huolehditaan siitä että läheisiään hoivaavat eivät uuvu tehtävässään tai siitä, että työikäiset hoivaajat kykenevät käymään myös ansiotyössä.

Suomessa ovat käynnissä isot, rakenteelliset muutokset ja digitalisaation tavoitteena on luoda omalta osaltaan puitteet muutosten onnistumiselle. Tavoitteena on, että osittain sähköisiä palveluja hyödyntäen olemassa olevia toimintatapoja pystyttäisiin muuttamaan entistä paremmin, toimivammin ja joustavammin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Valtiovarainministeriö 2016a.) Tämä oli lähtökohta myös Ovet-valmennuksen tarjoamisessa kuvapuhelinpalveluna. Halusimme tarjota joustavimmat mahdollisuudet osallistua Ovet-valmennukseen sellaisillekin omaishoitajille, jotka asuvat kaukana kuntakeskuksesta tai eivät pääse osallistumaan perinteisiin valmennusryhmiin sitovan omaishoitotyön vuoksi.

Tutkimusraportti koostuu seitsemästä pääluvusta. Toisessa pääluvussa määrittelen tarkemmin tutkimuksen tärkeimpiä käsitteitä omaishoitoa ja toimijuutta. Tässä yhteydessä

kerron enemmän myös järjestölähtöisestä omaishoitajien Ovet-valmennuksesta. Kolmannessa luvussa käsittelen sosiaalityön käytäntötutkimusta ja sähköisiä palveluita sekä niiden kehittämistä osana sosiaalityön arkea. Luvussa neljä esittelen tutkimusaineiston tarkemmin, kerron analyysiprosessin kulusta ja käyn läpi tutkimuksen eettisiä lähtökoh-
tia. Luvuissa viisi ja kuusi esittelen tutkimuksen tulokset ja lopuksi pohdin tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia ja niiden merkitystä omaishoitajan toimijuuden tukemisen, sähköisten palveluiden kehittämisen ja käytäntötutkimuksen näkökulmista. Huomioin tutkimuksessani kolmannen sektorin, kuntien ja myös muiden palvelunjärjestäjien tuottamat sähköiset palvelut, koska koen, että näillä kaikilla on annettavaa omaishoitajien toimijuuden tukemisen näkökulmasta.

2 Omaishoitajan toimijuuden tukeminen

2.1 Omaishoitajan järjestölähtöinen auttaminen ja Ovet-valmennus

Elli Aaltosen (2005, 432) mukaan omaishoito ymmärretään Euroopassa yleisesti ottaen sellaiseksi hoidoksi ja/tai hoivaksi, joka kohdistuu lapsiin, vanhuksiin tai vammaisiin ja jossa epävirallinen taho, yleensä omainen tai läheinen tuttava on tuen, hoidon ja/tai hoivan antaja. Omaishoidosta on tullut koko Euroopan alueella merkittävä sosiaalipoliittinen kysymys väestön ikääntyessä ja palvelutarpeiden kasvaessa. Nykyään korostetaan avopalvelujen antamista kotiin ensisijaisena palvelumuotona ja omaishoitajuuden avulla omaisistaan huolehtivat läheiset tulevat osaksi julkista palvelujärjestelmää.

Omaishoitajaksi kutsutaan yleensä henkilöä, joka pitää huolta perheenjäsenestään tai muusta läheisestään, joka ei selviydy arjestaan omatoimisesti sairauden, vammaisuuden tai muun erityisen hoivan tarpeen vuoksi. Omaishoitajuus mielletään monesti ikäihmisten hoitamiseksi, mutta hoidettavat läheiset voivat olla myös lapsia tai työikäisiä. Omaishoitajuus koskettaa erilaisia perheitä erilaisissa elämänvaiheissa ja omaishoitajana voivat toimia esimerkiksi vammaisen tai pitkäaikaissairaana lapsen vanhemmat, ikääntyvistä vanhemmista huolehtivat lapset tai oma puoliso. (Kaivolainen ym. 2011, 5–12.)

Kunnan kanssa omaishoitotosopimuksen tehneitä sopimusomaishoitajia oli vuonna 2015 vähän yli 44 000 henkilöä (Sotkanet 2017). Tämän lisäksi monet tekevät epävirallista omaishoitotyötä, eli huolehtivat omaisestaan ja läheisestään, mutta eivät ole solmineet kunnan kanssa omaishoitotosopimusta syystä tai toisesta. Henkilöitä, jotka kokevat olevansa omaisensa tai läheisensä pääasiallisia auttajia arvioidaan olevan Suomessa jopa 350 000. Arviolta yli 60 prosenttia sopimusomaishoitajista on eläkeläisiä ja noin 17 prosenttia käy töissä omaishoidon ohella. (Linnosmaa ym. 2014.) Omaishoitajia on kaikenikäisiä niin eläkkeellä olevia, työssäkäyviä, opiskelevia kuin työttömiäkin henkilöitä. Tämän lisäksi hoidettavan omaisen tai läheisen hoidon tarve voi johtua monesta eri syystä, jonka vuoksi myös tarvittavan hoidon kesto, sitovuus ja vaativuus vaihtelevat. (She-meikka ym. 2017, 8.)

Sopimusomaishoitajuudella tarkoitetaan sitä, että omaishoitaja saa kunnalta hoitopalkkion, erilaisia palveluja sekä lakisääteiset vapaapäivät siitä, että hän hoivaa läheistään ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä (Tikkanen 2016, 14). Omaishoitajalle maksettavien hoitopalkkioiden määrästä säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa (937/2005). Hoitopalkkiot tarkistetaan kalenterivuosittain. Omaishoidon tuen hoitopalkkion vähimmäismäärä on 1.1.2017 alkaen 392,00 euroa kuukaudessa ja raskaissa siirtymävaiheissa maksettavan hoitopalkkion määrä vähintään 784,01 euroa kuukaudessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Eri selvitysten mukaan nykytilanteen heikkoutena pidetään sitä, että omaishoitajien osaamisesta, jaksamisesta ja sosiaalisesta verkostosta ei huolehdita riittävästi. Samoin kuntouttavan ja ennaltaehkäisevän toiminnan nähdään olevan puutteellista ja monen omaishoitajan jaksaminen on koetuksella ilman asianmukaista tukea. Myös työssäkäyvien omaishoitajien tilanteisiin liittyy haasteita, jotka vaikeuttavat työssäkäyntiä. Samoin omaishoitajien kokemaan kuormitukseen vaikuttaa se, ettei omaishoidon tuen hoitopalkkioiden myöntämiselle ole olemassa yhtenäisiä valtakunnallisia kriteerejä, vaan ne vaihtelevat kunnittain. Lisäksi omaishoitajien mahdollisuudet päästä erilaisten tukipalvelujen piiriin vaihtelevat huomattavasti. (Shemeikka ym. 2017, 8–9.)

Nykyisen hallitusohjelman mukaisista kärkihankkeista yksi koskee ikäihmisten kotihoitoon ja kaikenikäisten omaishoidon kehittämistä. Omaishoidon osalta tavoitteena on kehittää nykyistä yhdenvertaisempia, paremmin koordinoituja ja kustannusten kasvua hillitseviä palveluja. Tavoitteena on lisätä omaishoidon tuen saajien määrää, omaishoitajan vapaan ajaksi tarjottavaa perhehoitoa sekä työikäisten mahdollisuuksia hoitaa omaistaan. Kärkihankkeeseen liittyen sosiaali- ja terveysministeriö rahoittaa vuosina 2016–2018 kahdeksaa alueellista hanketta. (Mt., 10.) Lapissa kärkihankkeeseen liittyen kehitetään erityisesti toimivaa kotihoitoa Lappiin sekä monipuolisia tuen muotoja kotona asumisen tueksi. Lapin alueellisen kärkihankkeen keskiössä ovat kotona asumista tukevat, varhaista tukea ja kuntoutusta tarjoavat ja teknologiaa hyödyntävät palvelut. (Niskala 2016.) Samaan aikaan Lapissa valmistellaan omaishoidon tuen kriteereiden ja palvelujen yhtenäistämistä. Yhtenäistämistä tehdään yhdessä Lapin kuntien kanssa ja mukana on myös kehittäjäasiakkaita. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017b.)

Omaishoito osana sosiaalityötä

Annikki Pursiaisen (2010, 183) mukaan omaishoitajien parissa tehtävän sosiaalityön asiantuntijuudessa tarvitaan vankkaa, ajan tasalla olevaa sosiaaliturvalainsäädännön ja oman toiminta-alueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän tuntemusta. Tämän lisäksi tulisi tietää eri sairauksista ja niiden vaikutuksista ihmisen toimintakykyyn ja arkielämään. Lisäksi sosiaalityöntekijät korostavat työssä tarvittavan hyviä vuorovaikutus- ja neuvottelutaitoja, kykyä rohkaista ja voimaannuttaa asiakkaita sekä toimia heidän asioidensa ajajana. Sosiaalityöntekijät kertovat myös tekevänsä työtä eri tahoilta nousevien erilaisten odotusten välissä. Vastakkain ovat usein omaishoitajan ja hoidettavan edut ja esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset mietittävät työntekijöitä.

Omaishoidon kysymyksistä on tullut entistä tärkeämpi tiedonalue erityisesti vanhussosiaalityössä. Sosiaalityölle aiheutuu tehtäviä muun muassa siitä, etteivät palvelut aina vastaa määrällisesti ja laadullisesti ikäihmisten tarpeita. Lainsäädännöstä huolimatta omaishoidossa on edelleen monia ongelmia, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat päivittäin. Vanhan ihmisen itsemääräämisoikeus ja oman äänen kuuluminen eivät aina toteudu palvelu- ja sijoitusratkaisuisissa. Vanhukset, omaishoitajat sekä muut läheiset odottavat sosiaalityöntekijältä myös psykososiaalista tukea vaikeista tilanteista selvitäkseen. (Koskinen 2008, 442–445.)

Anni Vilkkö ym. (2014, 222–224) ovat tutkineet läheisavun moninaisuutta ja heidän mukaansa palvelurakenteen suurissa muutoksissa lähivuosina on mahdollista, että omaiset ja läheiset kuormittuvat entistä enemmän eikä heidän läheishoivatilanteen synnyttämiä tarpeita osata tunnistaa riittävän hyvin. Saman olen huomannut myös omassa työssäni paikallisen omaishoitajayhdistyksen työntekijänä. Monet haluavat pitää huolta läheisestään viimeiseen saakka, vaikka se kävisi itselle jo todella raskaaksi. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että kotiin olisi joustavasti ja nopeallakin aikataululla tarjolla tarvittava määrä tukea ja palveluita tai mielekäs palveluasumisen muoto siinä vaiheessa jos kotiin annettavat palvelut eivät enää ole riittäviä.

Liisa Hokkanen (2014, 83–84) toteaa, että autetuksi tulemisen voi mahdollistaa niin ammatillinen, vertainen kuin vapaaehtoinenkin auttaminen. Ammatillinen auttaminen mahdollistaa eriytyneen asiantuntijuuden tarjoamisen, kun taas vertaisen auttamisen ydin on yhteisen asian jakamisen kokemus ja tähän perustuva kokemuksellinen asiantuntijuus. Ulla Tikkasen (2016, 156) mukaan ammattilaisten merkitys korostuu omaishoidon alkuvaiheessa sekä omaishoidon myöhemmissä vaiheissa, jolloin hoiva on joko hoidollisesti vaativaa tai fyysisesti raskasta.

Järjestölähtöinen auttaminen ja Ovet-valmennus omaishoitajan tukena

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tehtäviksi on perinteisesti nähty muun muassa mahdollisuuksien tarjoaminen osallistumiselle ja vapaaehtoistoiminnalle, ihmisten keskinäisen avun ja tuen tarjoaminen sekä vaikuttaminen ja edunvalvonta. Järjestöt edistävät sosiaalista integraatiota sekä rakentavat yhteiskuntaan sosiaalista pääomaa. Palveluiden tuottajana järjestöt ovat parhaimmillaan aktiivisia toimijoita ja kehityksen suuntaan vaikuttajia. Meneillään oleva sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus on kriittinen paikka myös järjestöjen aseman kannalta. Tällä hetkellä on jo nähtävillä huolestuttavia esimerkkejä siitä, miten vertaistukeen pohjautuvien tuen muotojen tulkitaan myös jatkossa kuuluvan kuntien vastuulle, mutta niiden rahoituspohjaa ei ole arvioitu lainkaan. (Särkelä 2016, 23–24; 342–346). Yksi tällaisista uudistuksista on aiemmin järjestölähtöisen omaishoitajien valmennuksen siirtyminen 1.1.2018 lähtien kuntien järjestämisvastuulle.

Irja Mikkonen on tarkastellut tutkimuksessaan (2009, 181) sairastuneiden vertaistukitoimintaa. Hänen mukaansa vertaistuen ja muiden omaehtoisen tuen muotojen merkityksen voidaan olettaa kasvaneen tulonsiirtojen ja palveluiden leikkaamisten ja taloustaantumien myötä. Sosiaali- ja terveydenhuollon viime vuosien uudistukset asettanevat uusia haasteita ja mahdollisuuksia myös yksilöiden ja yhteisöjen omatoimisuudelle. Järjestölähtöisessä auttamistyössä ollaan tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, jolloin aito tarve ratkaista käytännön ongelmia korostuu. Uudenlainen asiantuntijuus, jossa korostetaan muun muassa eri asiantuntijoiden verkostoitumista, asiakasnäkökulman korostumista sekä yhteistyötä soveltuu hyvin järjestösektorille. (Tuohino ym. 2012, 15.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman tiedotteen (2017a) mukaan järjestöjen asemaa tullaan vahvistamaan ja yleishyödyllisten yhteisöjen toimintaedellytykset turvaamaan tulevassa Sote- ja maakuntauudistuksessa. Järjestöt voivat uudessa maakunnassa olla sekä yleishyödyllisiä toimijoita, palveluntuottajia tai molempia. Järjestötoimijoiden roolin selkeyttämiseksi Sote-järjestämislakiin lisättäisiin maakunnille yleinen yhteistyövelvoite järjestöjen kanssa ja järjestöjen tarjoama yleishyödyllisen toiminnan ja vertaistuen toivottaisiin sisällytettävän maakuntien lakisääteisiin strategioihin ja julkiseen palvelulupaukseen. Lisäksi maakunnat ja kunnat ohjaisivat asukkaita vertaistuen piiriin aktiivisesti. Näiden linjausten toteutuessa ne turvaisivat osaltaan järjestölähtöisen auttamisen mahdollisuuksia kunnissa ja toisivat järjestöjen tarjoamat tukimuodot tärkeäksi osaksi palvelu- ja hoitoketjuja maakunnissa.

Valtakunnallinen Omaishoitajat ja läheiset -liitto sekä sen paikallisyhdistykset järjestävät omaishoitajille monenlaista toimintaa kuten ohjausta, neuvontaa, erilaisia koulutuksia ja asiantuntijaluentoja sekä vertaistukea. Monet paikallisyhdistykset toteuttavat myös omaishoitajien Ovet-valmennuksia, joiden tavoitteena on omaishoitajien toimijuuden tukeminen. Ovet-valmennus on Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry:n kehittämä 16 tunnin pituinen valmennusohjelma omaishoitajille. Ovet-valmennuksen tarkoituksena on auttaa omaishoitajaa orientoitumaan ja löytämään oma paikkansa muutosprosessissa. Valmennusmalli on kehitetty Raha-automaattiyhdistyksen tuella osana Ovet-projektia 2010–2012. (Heino & Malmi 2012, 4–6.)

Omaishoitajuuden alkaessa mahdollisuus saada tietoa ja tukea on monesti sattumanvaraista. Monesti tukea lähdetään hakemaan vasta siinä vaiheessa kun hoitotyö on jatkunut jo pitkään, joka voi johtaa omaishoitajan uupumiseen. Terveystieteiden saatava tieto keskittyy monesti hoidettavaan ja hänen sairauteensa. Ovet-valmennuksella pyritään tuomaan prosessiin myös hoitavan omaisen näkökulma ja tarpeet. Omaishoitotilanteen varhainen tunnistaminen on avain omaishoitajan ja omaishoitoperheen hyvinvointiin. Kun ymmärtää oman tilanteensa, on mahdollisuus käsitellä siihen liittyviä keskeisiä kysymyksiä sekä tunteita, joka avaa ovia kohti uudessa elämäntilanteessa tarvittavia tietoja, tukea, palveluja ja vertaisuuden kokemuksia. Tilanteen tiedostaminen ja tuen hakeminen ehkäisevät omaishoitajan uupumista ja syrjäytymistä. Valmennuksen sisältö koostuu kahdeksasta eri osiosta, joissa käsitellään muun muassa omaishoitoa

osana elämää, yhteiskunnan palveluita, avustamisen ja hoivatyön perusteita sekä vertaistuen ja osallistumisen tärkeyttä. Valmennus toteutetaan ryhmämuotoisena ja työkentelymenetelminä käytetään luentoja, pienryhmäkeskusteluja ja toiminnallisia ryhmätyön menetelmiä. Tavoitteena on saada valmennuksesta mahdollisimman vuorovai-
kutteen ja osallistujat huomioiva kokonaisuus. (Heino & Malmi 2012, 4–10.)

Tuoreen valtioneuvoston selvityksen mukaan (Shemeikka ym. 2017, 32–33) omaishoitoperheet pitävät palveluohjausta ja koordinaatioon liittyviä palveluja tärkeinä. Samoin heillä on hyviä kokemuksia etenkin erilaisista keskusteluryhmistä ja ryhmätoiminnasta, kuten järjestövetoisesta Ovet-valmennuksesta. Omaishoitajien jaksamisen kannalta tärkeänä pidettiin erityisesti vertaistoimintaa. Vertaistukea pidetäänkin merkittävänä tietolähteenä erilaisista palveluista ja tukimuodoista. Vertaistuen koetaan myös auttavan arjesta selviytymisessä, joten se voi hyvin toimia osana palveluketjua. Vertaistuki voi myös osaltaan olla vähentämässä julkisten palveluiden käyttöä ja nykyistä parempi yhteistyö eri toimijoiden kesken voisi vähentää sitä entisestään. Vertaistoiminnan kautta saatu tieto sopivista palveluista voi johtaa myös palveluiden tarkoituksenmukaisempaan käyttöön ja kohdentumiseen. Vertaistukitoiminta ulottuu sinne, mihin ammatillisella tuella ei pysty ulottumaan ja on tärkeässä roolissa tukemassa omaishoitajia heidän arjessaan yhdessä ammatillisen tuen kanssa. (Mikkonen 2009, 188.)

2.2 Toimijuus omaishoitajan näkökulmasta

Toimijuus on nähty sosiaalitieteissä peruskäsitteenä silloin, kun puhutaan yhteiskunnan ja yksilön välisistä suhteista. Toimijuus kytkeytyy keskusteluun siitä, missä määrin ihminen itse ohjaa toimintaansa tekemillään valinnoilla ja missä määrin sosiaaliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset rakenteet sekä kulttuuriset säännöt ohjaavat yksilöiden toimintaa. (Eteläpelto ym. 2011, 20.)

Albert Bandura (2001, 6–10) nimeää toimijuuden ydinpiirteiksi tarkoituksellisuuden, ennakkoinnin, reaktiivisuuden ja reflektiivisyyden. Hänen mukaansa toimijuudella viitataan tarkoituksellisesti tehtyihin tekoihin. Ennakkoinnin avulla ihmiset motivoivat itseään ja

ohjaavat toimintaansa varautumalla tuleviin tapahtumiin. Ei riitä, että toimija pelkää suunnittelee ja ennakoii, vaan hänen täytyy myös pystyä säätelemään toimintaansa. Reaktiivisuudella viitataan toimijan kykyyn muokata, motivoida, säädellä ja toteuttaa omaa toimintaansa. Ihmiset eivät kuitenkaan ole vain erilaisten toimenpiteiden toteuttajia, vaan myös oman toimintansa arvioijia ja itsetutkijoita. Tähän viitataan reflektiivisyydellä. Banduran mukaan kyky reflektoida itseään on toimijuuden ydinpiirteitä, jonka avulla ihmiset arvioivat omaa motivaatiotaan, arvojaan sekä elämän pyrkimyksiään.

Margaret Archerin (2007, 1–5) mukaan refleksiivisyys on yksi tärkeä toimijuuden osatekijä. Hän määrittelee refleksiivisyyden jokaisella ihmisellä olemassa olevaksi sisäsynnyiseksi kyvyksi, jonka avulla toimija pystyy tarkastelemaan itseään suhteessa sosiaalisiin konteksteihin ja toisinpäin. Refleksiivisyyttä harjoitetaan sisäisten keskustelujen ja dialogien kautta, joiden merkitys kasvaa koko ajan sosiaalisen maailman nopeasta muutoksesta johtuen.

Archer (mt., 6–7) toteaa, että sisäinen dialogi ja refleksiivisyys ovat tapoja, joiden avulla luovimme tässä maailmassa aktiivisina toimijoina, joilla on mahdollisuus hallita omaa elämäänsä. Vastakohtana aktiivisille toimijoille Archer pitää passiivisia toimijoita, joille asioita vain tapahtuu. Olemalla aktiivisia toimijoita me kehitämme ja määritämme perimmäisiä huolenaiheitamme; niitä, joista välitämme eniten ja jotka tekevät meistä ainutlaatuisia ihmisiä. Toimintamme syy on edistää meille tärkeitä asioita ja muodostamekin Archerin mukaan erilaisia projekteja joko edistääksemme tai suojellaksemme asioita, joista välitämme eniten. Kausaaliset voimat ohjaavat asettamiemme projektien onnistumista; omat voimamme sekä luonnollisen todellisuuden. Tulos riippuu näiden kahden voiman keskinäisestä suhteesta. Kaisa Ketokiven (2010, 55) mukaan nykykeskustelut odottavat meidän toimivan yksilöinä, jotka tekevät tietoisia valintoja.

Toimijuus käsitteenä, ilmiönä ja tutkimuskohteena on viime vuosina juurtunut sosiaaligerontologiseen keskusteluun. Jyrki Jyrkämän (2008, 190) toimijuus näkökulma pohjautuu vahvasti Anthony Giddensin strukturaatioteoriaan sekä semiotiikan ja semioottisen sosiologian piirissä käytyihin keskusteluihin. Omaishoitajat ja läheiset – liitto ry on aset-

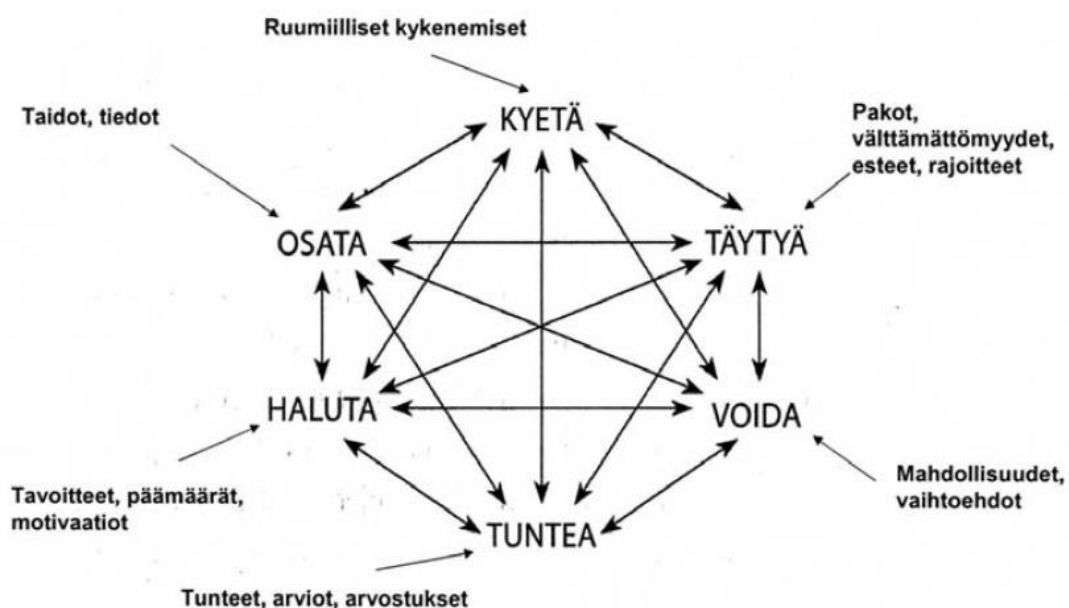
tanut Jyrkämän toimijuuden teoreettis-metodologisen viitekehyksen Ovet-valmennuksen keskeisimmäksi taustateoriaksi. Tämän vuoksi keskityn kuvaamaan toimijuuden käsitettä lähinnä Jyrkämän ajatusten pohjalta kolmen toisiinsa liittyvän näkökulman avulla.

Ensimmäinen näkökulma toimijuuteen on elämänkulunäkökulma. Tämän mukaan ihmiset rakentavat elämänkulkuun tehden valintoja ja toimien historian ja yhteiskunnallisten olosuhteiden luomien mahdollisuuksien rajoissa. Yksilöt siis tekevät valintoja ja ratkaisuja reflektoiden itselle mahdollisia vaihtoehtoja. Elämänkulku on yhteydessä ajallis-paikalliseen sijaintiin, elämänkulullisten tapahtumien ajoittumiseen sekä yksilön elämänkulun kietoutumiseen muiden ihmisten elämänkulkuihin. Kyse on siis kaiken kaikkiaan elämäntilanteiden ehdoista, niiden rakentumisesta, erilaisista pakoista ja mahdollisuuksista sekä resursseista ja niiden käytettävyydestä. (Jyrkämä 2008, 192–193.)

Toinen näkökulma toimijuuteen Jyrkämällä (mt., 193–194) liittyy rakenteisiin, sillä ihmiset eivät elä yhteiskunnallisessa tyhjiössä. Ihmisen elämänkulussa rakenteet ovat epäsuorasti läsnä nykyisyyden lisäksi myös menneessä ja tulevassa elämässä. Rakenteisiin viittaavat rajoitukset ja esteet sekä mahdollisuudet ja kannusteet. Toimijuuden koordinaatteja ovat muun muassa ikä, sukupuoli, yhteiskuntaluokka, ympäristö ja ajankohta. Nämä voidaan ymmärtää toimijuuden suhteen rakenteina eli elementteinä, jotka tuovat, tuottavat tai muuttavat toimijuutta. Rakennenäkökulman avulla voidaan pohtia mitä toimijuuden näkökulmasta merkitsee esimerkiksi se, että eletään 2010-luvulla, tai mitä esteitä tai mahdollisuuksia tuo se, että henkilö on tietyn ikäinen tai toimii tietyssä ympäristössä.

Jyrkämä (2008, 195–196) pitää toimijuuden modaliteetteina eli ulottuvuuksina kuutta toisistaan erillistä, mutta toisiinsa kytkeytyvää seikkaa (ks. kuvio 1.) ”Kyetä” – ulottuvuudessa on kyse ensisijaisesti fyysisistä ja psyykkisistä kyvyistä. Voidaan puhua myös ruumiillisesta toimintakyvystä, joka vaihtelee eri tavoin eri tilanteissa. ”Täytyä” – ulottuvuuteen kuuluvat fyysiset ja sosiaaliset eli normatiiviset ja moraaliset pakot ja rajoitukset. ”Voida” – ulottuvuudella viitataan mahdollisuuksiin, joita kulloinenkin tilanne ja siinä ilmenevät erilaiset rakenteet tuottavat ja avaavat. ”Tuntea” – ulottuvuus liittyy ihmisten perusominaisuuksiin arvioida, arvottaa, kokea ja liittää kohtaamiinsa asioihin ja tilanteisiin omia tunteitaan. ”Haluta” liittyy motivaatioon ja motivoituneisuuteen, tahtomiseen,

päämääriin ja tavoitteisiin. ”Osata” – ulottuvuudella viitataan hyvin laajasti erilaisiin tietoihin ja taitoihin sekä muihin pysyviin osaamisiin.



Kuvio 1. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2008, 195)

Toimijuus kaiken kaikkiaan on jotain, joka syntyy, muotoutuu ja uudistuu näiden eri modaalisten ulottuvuuksien yhteen kietoutuvana kokonaisprosessina. Ihmiset törmäävät jatkuvasti tähän osaamisen, kykenemisen, täytymisen, haluamisen, voimisen ja tuntemisen vuorovaikutukselliseen dynamiikkaan. Tutkimuksen näkökulmasta kiinnostus fokuksoiduu erilaisiin ihmisiin, erilaisiin tilanteisiin ja erilaisiin toimintavaihtoehtoihin. Olenaista on koordinaattien ja modaliteettien yhteinen kudelman. (Jyrkämä 2008, 195–196.)

Omaishoitotilanteiden arvioinnissa tulisi ottaa huomioon laajasti hoidettavan toimintakyvyn lisäksi myös omaishoitajan kokonaisvaltaisen toimijuuden tukeminen. Liisa Hokkanen (2013, 56–60) toteaa, että nykykeskustelussa asiakkaan toimijuuden esiintyminen ammatillisessa auttamistyössä merkitsee enemmän kuin vain asiakkaan kuulemistä. Se on enemmän asiakkaan sitoutumista, osallisuutta toimintaan tai jopa toiminnan asiakasohjautuvuutta. Hokkasen mukaan toimijuudessa kiinnitetään huomio siihen, onko toimijalla mahdollisuudet tehdä mitä haluaa, saada aikaan jokin tapahtuma tai lopputulema. Mahdollisuuksiin toimia vaikuttavat sekä toimija itse, konteksti missä toimitaan sekä muut toimijat. Toimijuudella voidaan viitata joko yksilön tai yhteisön toimijuuteen.

Elämää horjuttavat tapahtumat osoittavat, että ihmiset elävät aikuisinakin toisista riippuvaisia vaiheita, joissa yksilön oma toimijuus on toisten varassa (Ketokivi 2010, 57).

Jyrki Jyrkämän (2013, 94–95) mukaan se, mitä toimijuudella ei tarkoiteta, on vähintäänkin yhtä tärkeää kuin se, mitä sillä tarkoitetaan. Olennainen ero liittyy hänen mukaansa aktiivisuuteen ja siihen, että toimijuus ihmiskuvana ei tarkoita samaa kuin aktiivisuus. Hänen mukaansa joissakin tilanteissa toimijuus voi ilmetä aktiivisuutena, mutta läheskään aina näin ei ole, vaan joskus ihminen voi valita mahdollisuuden olla tekemättä tai puhumatta mitään mikä voi näyttäytyä ulkopuoliselle passiivisuutena. Toimijuuteen liittyy olennaisesti reflektiivisyys ja vaihtoehtojen näkeminen ja tekeminen.

Tuula Mikkola (2009, 191–195) on tutkinut puolisohoivan arkea ja toimijuutta. Hänen mukaansa hoivan antaminen ja saaminen on muuttanut puolisoitten totuttuja tapoja, mutta tullut samalla osaksi heidän elämäänsä. Hoivasuhteen asettamat ehdot vaikuttavat puolisoitten toimintamahdollisuuksiin, mutta samalla puolisoit itse muokkaavat ja tuottavat uudenlaisia arjen käytäntöjä ja tapoja. Toimijuus näyttäytyy puolisoitten yhteisenä elämänä ja jaettuna toimijuutena, arjen hallintana ja oikeutena tehdä valintoja ja päätöksiä oman elämänsä suhteen. Hoivan antamisen ja saamisen motiivina on tarve huolehtia puolison hyvinvoinnista ja yhteisen elämän jatkuminen. Tutkimuksen tulosten perusteella puolisohoivaan sitoutuminen ei perustu sukupuoleen, vaan puolisoitten keskinäiseen suhteeseen ja yhteenkuuluvuuden tunteeseen.

Puolisoitten tavoitteena on Mikkolan (mt., 195–198) mukaan tasavertainen toimijuus ja kumppanuus. Puolisoitten yhteinen toimijuus muodostuu hoivaan sopeutumisessa sekä arjen muutosten sietämisessä. Mikkolan mukaan näkemys, jossa hoivan saaja näyttäytyy vain avuttomana toimijana, joka ei kykene määrittelemään omia tarpeitaan, on väärä. Sen sijaan hän näkee, että puolisoitten toimijuudet eivät ole toisilleen vastakkaisia, vaan toisiaan täydentäviä. Kysymys ei ole hänen mukaansa niinkään hoitaja-hoidettava suhteesta, vaan hoivan antaminen ja saaminen vahvistavat molempien heikkoa toimijuutta ja mahdollisuutta itse valitun elämäntavan ylläpitämiseen. Mikkolan tutkimuksessa nousee myös esille se, että hoivan antajien toimijuutta vahvistavat hoivatyön merkittävyyden ja tärkeyden tiedostaminen. Hoivan antajien itseluottamusta ja tarpeelli-

suuden kokemusta tukevat hoivan antamisessa onnistuminen sekä tilanteen hallitseminen. Puolisoiden yhteinen toimijuus kuitenkin edellyttää, että heillä on mahdollisuus autonomiaan ja oikeus päättää omasta elämästään.

Kaija Viitakoski (2001, 163) on tutkinut nimikkohoitajan roolia dementoituneen henkilön ja häntä hoitavan omaisen tukena. Tutkimuksen mukaan dementoituvaa läheistään hoitavien omaisten tiedon, avun ja tuen tarve vaihteli suuresti ja oli yksilöllistä. Tuen ja avun tarve liittyi muun muassa siihen, miten omainen on saanut nukuttua öisin, esiintykö hoidettavalla häiriökäyttäytymistä, minkälaista palautetta omaishoitaja oli saanut läheisiltä ja ammattilaisilta sekä siitä, miten hyvin hoidettavan lyhythoitajakso oli onnistunut. Hoitavien omaisten ilonaiheita olivat muun muassa pitkä yhdessä eletty elämä, hoidettavan osoittama kiitollisuus hoidosta sekä se, että hoitava omainen koki olevansa tärkeä ja tarpeellinen ihminen hoidettavalle. Etenkin itsensä tärkeänä ja tarpeellisena pitäminen näytti antavan merkityksen monen iäkkään läheistään hoitavan omaisen elämälle. Oman työn tärkeänä pitäminen ja siitä arvostuksen saaminen liittyy myös vahvasti toimijuuden tuntemisen modaliteettiin ja olisikin tärkeää, että omaishoitajat kokisivat arvostuksen ja tärkeyden tunnetta hoidettavan lisäksi myös ammattilaisten suunnalta tekemäänsä työtä kohtaan.

Läheisten tärkeä merkitys ja aktiivinen toimijuus korostuvat myös Heli Valokiven (2013, 151–159) tutkimuksessa. Läheiset olivat aktiivisia toimijoita niin muistisairaiden haastateltavien tarvitseman avun, hoivan ja palveluiden antajina sekä hankkijoina. Haastateltavat eivät itse kertoneet hankkineensa apua ja palveluja, vaan heidän puolisonsa, lapsensa, sisaruksensa ja muut sukulaiset tai läheiset esiintyivät aloitteellisina toimijoina haastateltavien kertomuksissa. Läheiset toimivat aktiivisena avun ja tuen hakijoina, järjestäjinä ja neuvottelijoina vanhoille ihmisille jopa siinä määrin, että ainoastaan yhdessä haastattelussa aloitteentekijäksi palveluiden järjestämisessä mainittiin kotipalveluohjaaja ja kaikissa muissa kertomuksissa aloite oli tullut läheisiltä. Erityisesti vaimot etsivät informaatiota, ovat aloitteellisia sekä järjestävät apua ja palveluja omaishoivaajana toimimisen rinnalla.

2.3 Valtaistava toimintatapa toimijuutta edistämässä

Toimijuuteen liittyy vahvasti empowermentin eli valtaistavan toimintatavan käsite. Liisa Hokkanen (2014, 43) näkee valtaistumisen työorientaationa, jonka avulla voi lähteä tavoittelemaan ymmärrystä autetuksi tulemisesta, kuten hän on väitöskirjassaan tehnyt. Hokkasen mukaan empowerment on suomennettu muun muassa valtaistumiseksi, valtautumiseksi, voimaantumiseksi ja voimavaraistumiseksi. Väitöskirjassaan Hokkanen käyttää valtaistumista empowermentin yleiskäännöksenä. Valtaistumisella Hokkanen viittaa samalla empowermentin sisältämään identiteettityöhön korostaen sen vuorovaikutuksellisuutta, sosiaalista ja yhteiskunnalliseen tiedostamiseen liittyvää ulottuvuutta. Voimaantumisen käsitettä Hokkanen käyttää halutessaan korostaa voimaantumiseen kuuluvaa yksilökiinnittynyttä identiteettityötä. Voimaantuminen on elämään merkitystä, sisältöä ja laatua tuottava prosessi, jolla on positiivinen vaikutus ihmisen itsetuntoon ja mahdollisesti myös toimijuuteen (Hokkanen 2014, 234).

Robert Adams (2003, 5–8) toteaa, että empowermentin tulisi olla keskeinen, valtaapitävä piirre sosiaalityössä, koska ilman empowermentia ja valtaistamista hyvin olennainen osa sosiaalityön käytännöistä häviää. Adams on määritellyt empowermentin tarkoittavan niitä välineitä, joiden avulla yksilöt, ryhmät ja/tai yhteisöt tulevat kykeneväiksi kontrolloimaan olosuhteitaan ja saavuttamaan omia tavoitteitaan eli työskentelemään niin, että he voivat itse auttaa itseään ja muita maksimoimaan omaa elämänlaatuaan. Empowerment tarkoittaa suoraan käännettynä sitä, että tulee voimalliseksi tekemään jotain, mutta sosiaalityössä se tarkoittaa vielä enemmän ja se korostaa sekä teoriaa että metodologiaa. Myös sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä (IFSW & IASSW 2014) korostetaan sosiaalityön olevan ammatti ja tieteenala, joka edistää ihmisten voimaantumista ja valtaistumista.

Sosiaalityön uutena teoriaperinteenä on Simo Koskisen (2008, 446) mukaan viime aikoina noussut esiin erityisesti valtaistaminen ja myös vanhustyössä ollaan tästä kiinnostuneita. Gerontologisen sosiaalityön työmuotona valtaistaminen tarkoittaa prosessia, jonka avulla sekä yksittäisiä vanhuksia että vanhusryhmiä tehdään kykeneviksi kontrolloimaan elinympäristöään ja saavuttamaan erilaisia voimavaroja elämänlaatunsa paran-

tamiseksi. Valtaistamisen tavoitteena on lisätä vanhusasiakkaiden itseluottamusta, elämän tarkoituksellisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia, autonomisuutta, oikeiden valintojen tekemistä sekä saamaan heidät hyötymään mahdollisimman hyvin erilaisten palveluiden käytöstä ja toimimaan täysivaltaisina kansalaisina. Ryhmätasolla voidaan pyrkiä tukemaan esimerkiksi ikääntyneiden ihmisten omaa organisoitumista sosiaalityön keinoin.

Vanhusten valtaistumisen esteenä voivat olla muun muassa huono terveys, alhainen koulutus, ikäyrjintä, palveluiden huono saavutettavuus, muista riippuvuus tai taloudelliset vaikeudet. Ikääntyneiden valtaistaminen on gerontologisessa sosiaalityössä yhteydessä voimavaralähtöiseen sekä ehkäisevään ja kuntouttavaan työotteeseen. Voimavaralähtöisessä sosiaalityössä kiinnitetään huomiota ongelmien sijaan vanhan ihmisen pätevyteen ja osaamiseen. Vanhussosiaalityöntekijän tärkeä tehtävä onkin nostaa esiin ikääntyneen asiakkaan taloudellisia, sosiokulttuurisia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä voimavaroja, jossa ikäihmisen oma elämänhistoria on tärkeä lähtökohta. Ehkäisevä ja kuntouttava työote gerontologisessa sosiaalityössä tukee vanhan ihmisen valtaistumista. Vanhusta kannustetaan ja ohjataan osallistumaan arjen toimintoihin eikä tehdä liikaa puolesta. Myös tutun kotiympäristön ja soveltuvan teknologian käyttö luovat edellytyksiä valtaistumiselle. (Koskinen 2008, 447.)

Hyvinvointipalveluiden näkökulmasta on syytä kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan ja työntekijän kanssakäymisessä toteutuva asiakkaan toimijuus. Asiakkaan kuulluksi tuleminen, subjektina toimiminen, mahdollisuus valita, oikeus päätöksentekoon sekä mahdollisuus elää ja toimia haluamallaan tavalla ovat asiakkaan toimijuuden rajoihin ja mahdollisuuksiin liittyviä kysymyksiä. Toimintavallan käyttäminen on sosiaalityön ytimessä ja muutoksen tavoittelemiseksi käytetään ja luodaan valtaa. Sosiaalityössä on kuitenkin tavoiteltavaa nimenomaan asiakkaan omaa toimijuutta mahdollistava vallankäyttö. (Hokkanen 2013, 63–64.)

Tutkimuksessa tarkastelemani Ovet-valmennus sisältää paljon yhteisiä piirteitä valtaistumisen ja autetuksi tulemisen prosessin kanssa. Valmennuksen avulla pyritään lisäämään omaishoitajien toimijuutta. Lisäksi valmennuksen tavoitteena on tukea omaishoitajia tunnistamaan oma tilanteensa paremmin, jotta omaishoitajuudesta tulisi tietoinen

valinta tai liian kuormittavasta hoivatyöstä luopuminen olisi mahdollista. Valmennus toteutetaan alle 12 hengen ryhmissä, jolloin se voidaan toteuttaa mahdollisimman vuorovaikutteisesti ja osallistujien eri tilanteet huomioon ottaen. (Malla & Heino 2012, 10.)

3 Sosiaalityön sähköisten palveluiden käytäntölähtöinen kehittäminen

3.1 Sosiaalityön käytäntötutkimus

Yhteiskuntatutkimuksen käytäntösuhde on nostettu määrätietoisesti uudelleenjärjestelyjen kohteeksi 2000-luvulla niin yliopistoissa kuin tiedonkäyttäjienkin piirissä ja sosiaalihuollon kentälle perustettiin esimerkiksi eri alojen osaamiskeskuksia uudella tavalla jaetun tiedontuotannon paikoiksi (Satka ym. 2005, 9). Kotipaikkakunnallani Rovaniemellä toimii Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) Lapin toimintayksikkö. Posken kehittämistyössä huomioidaan erityisesti asiakkaiden osallistaminen kehittämissyöhön sekä yhteisöllisten työmenetelmien hyödyntäminen ja kehittäminen (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017a). Suoritin sosiaalityön syventäviin opintoihin sisältyvän käytännönopetusjaksoni Posken Virtu.fi-hankkeessa ja tutkimukseni liittyy käytännönopetusjaksolla toteuttamaamme kokeiluun.

Mirja Satkan ym. (mt., 9–10) mukaan jo sosiaalityön edelläkävijöiden Jane Addamsin ja Mary Richmondin 1900-luvun alun kirjoituksista lähtien ammatilliselle sosiaalityölle on asetettu tavoitteeksi käytännöistä lähtevä tiedonmuodostus sekä tiedon välittäminen poliittisille päättäjille. Viime vuosikymmeninä sosiaalityön tutkimuksen ja opetuksen suhde käytäntöihin on ollut jatkuvien uudelleenneuvottelujen kohteena ja sosiaalialan akateeminen väki on saanut neuvottelukumppanikseen sosiaalialan hallinnon, käytännöissä toimivat ammattilaiset, johtajat, kunnat ja järjestöväen. Satka ym. arvelevat, että sosiaalialan käytäntöjen kehittäminen on tullut pysyväksi sosiaalityön opetukseen ja tutkimukseen ja että käytäntötutkimus on saavuttamassa sosiaalialan tiedonmuodostuksessa pysyvän ja tarpeellisen aseman.

Käytäntötutkimus on ensisijaisesti soveltavaa, innovatiivista ja rajoja ylittävää tiedonmuodostusta, joka pyrkii palvelemaan monia erinäisiä intressitahoja joko erikseen tai yhdessä. Käytäntötutkimuksessa pyritään jaettuun tai yhteiseen tiedontuottamiseen mukanaolijoiden kesken ja ymmärretään kaikki siihen osalliset ihmiset tiedon kantajiksi. Lisäksi sosiaalityön käytäntötutkimuksen yhtenä tehtävänä on tuoda etenkin marginaaleihin joutuneiden, poliittista valtaa vailla olevien ja muiden heikosti puolustuskykyisten kansalaisten tietoa ja kokemusta tiedetyksi. Sosiaalityön käytäntötutkimus siis tähtää

uutta etsivän tiedonmuodostus- ja tutkimuskulttuurin vahvistamiseen sosiaalialalla sekä uudistaa asiantuntijoiden toimintakulttuuria niin, että kansalaiset ja heidän toiveensa otetaan paremmin huomioon. (Satka ym. 2005, 11–13.) Sosiaalityön käytännöistä nouseva tieto onkin noussut entistä tärkeämmäksi sosiaalityön tiedonmuodostuksessa (Heinonen 2007, 11).

Olen toiminut koko työurani kehittämistyössä lähinnä järjestösektorilla ja käytännöistä lähtevä tiedonmuodostus sekä erilaisten työkäytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen ovat minulle henkilökohtaisesti tärkeitä lähtökohtia. Lisäksi eSosiaalityön maisterikoulutuksessa pro gradu -tutkielman tekeminen on linkitetty jo lähtökohtaisesti vahvasti käytännönopetukseen. Tutkimukseni aihe nousi omasta kiinnostuksestani, mutta se palveli samalla myös käytännönyksikön tarpeita tuomalla esiin omaishoitajien näkemyksen digitalisaatioon ja toimimalla yhtenä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Virtu.fi-hankkeen kokeilupilottina.

Samalla tutkimukseni hyödyntää omaa työnantajaani Napapiirin Omaishoitajat ry:tä, muita paikallisyhdistyksiä sekä kuntien omaishoidosta vastaavia tahoja tuomalla tietoa omaishoitajien kokemuksista Ovet-valmennuksen järjestämisestä kuvapuhelinpalveluna, sekä laajemmin omaishoitajien kokemuksia ja näkemyksiä digitalisaatioon liittyen. Näin ollen Tuohinoa ym. (2012, 12) lainaten tutkimuksessani ei ole kysymys pelkästään työelämälähtöisyydestä, vaan paremminkin käytännön, opetuksen, tutkimuksen sekä kehittämisen ja kokeilutoiminnan vuorovaikutuksellisesta yhteydestä eri toimijoiden yhteistyönä sekä näiden rajapinnoista, jossa toimien kaikki osapuolet hyötyvät.

Käytäntötutkimuksen traditiossa on keskeistä tutkijoiden, ammattilaisten ja asiakkaiden yhteistoiminta ja tutkijoiden kiinnostus kohdistuu erityisesti asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiseen tiedonmuodostukseen (Palsanen & Kääriäinen 2015, 190). Teemu Rantasen ja Timo Toikon (2006, 409) mukaan kansalaislähtöisessä kehittämisessä korostuu dialoginen suhde kansalaiseen eli alttiina oleminen kansalaisten äänelle. Kriittisen reflektion näkökulma tarkoittaa kehittämistoiminnassa myös sitä, että kehittäjä on myös tutkimusväline tai osa aineistoa. Tällä tarkoitetaan itsestään selvinä pidettyjen asioiden kyseenalaistamista sekä oppimiskokemusten reflektointia. Tämän tutkimuksen kohteena

olleessa kehittämistoiminnassa olin itse kokeilun alullepanija, sen suunnittelija ja toteuttaja, tiedon tuottaja ja nyt pyrin myös kuvaamaan prosessia sekä refleктоimaan sen tuloksia tutkijan roolissa. Olin siis itse aktiivisena toimijana hankkeessa yhteistyössä paikallisten toimijoiden sekä kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden eli omaishoitajien kanssa. Tämä oli mahdollista, koska sain suorittaa käytännönopetusjakson oman työni ohessa, jolloin kehittämistyölle oli varattu oma aika. Hanna Heinosen (2007, 24) mukaan arkityössä tapahtuva kehittäminen onnistuu parhaiten silloin, kun kehittämistyö koetaan työyhteisöstä itsestään lähtevänä, omaehtoisena projektina, joka nivoutuu hyvin työn arkeen.

Sosiaalityö on kehittynyt vahvasti viimeisten vuosikymmenten aikana ja koulutuksen on tärkeää edelleen kehittää jatkuvasti suhdettaan työelämään. Noora Tuohino ym. (2012, 8–11) toteavat, että päteviä sosiaalityön asiantuntijoita voidaan kouluttaa vain yhteydessä käytäntöihin. Jo 2000-luvun taitteessa sosiaalialan osaamiskeskuksia rakennettaessa niiden lähtökohtana on ollut sosiaalityön yliopistollisen koulutuksen ja tutkimuksen käytäntöyhteyden edistäminen. Osaamiskeskuksista onkin muotoutunut tärkeä tuki ja välitysmekanismi koulutuksen ja tutkimuksen suhteessa käytännön toimintakenttään. Yhteistyö yliopiston, sosiaalialan osaamiskeskusten, kuntien ja järjestöjen kesken sekä alueellisten erityispiirteiden huomioiminen on tässä olennaista.

Kati Palsasen & Aino Kääriäisen (2015, 190) mukaan sosiaalipalveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun on ollut aktiivisen keskustelun kohteena viime vuosina. He ovat itse tutkineet muun muassa sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallista työskentelyä, jossa tutkimuksen teoreettis-metodologisenä viitekehyksenä on toiminut sosiaalityön käytäntötutkimus. Palsasen ja Kääriäisen tutkimuksen mukaisesti myös oman tutkimukseni kohteena olevan Ovetvalmennuksen toiminta oli ryhmämuotoista, keskustelevaa, vaihtoehtoisia näkökulmia tarjoavaa sekä erilaisiin palveluihin tutustuttavaa. Molemmissa olennaista on ollut enakkoluuloton ja uusia muotoja hakeva työskentely. Olemme myös prosessin kuluessa pyrkineet noudattamaan demokraattisen dialogin periaatteita, joita pidetään käytäntötutkimuksen yhtenä tärkeänä toimintatapana.

3.2 Sähköiset palvelut osana sosiaalityön arkea

Digitalisaatio on tuonut sosiaalipalveluiden kehittämisen ja siihen liittyvän tutkimuksen uudesta näkökulmasta ajankohtaiseksi. Kehittämisen tarve liittyy siihen, että sekä nykyiset että potentiaaliset tulevat asiakkaat ovat aktiivisia teknologian käyttäjiä ja he haluavat myös hankkia tietoa ja palveluita netissä. Osittain kehittämisen tarve johtuu meneillään olevasta suuresta rakenneuudistuksesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, johon liittyy yhtenä tärkeänä osana siirtyminen digitaalisiin palveluihin. Teknologian käytöstä sosiaalityössä on vielä melko vähän kokemuksia, joten käytännönläheinen lähestymistapa, jossa kokeillaan sulauttaa digitaalisia työkaluja perinteisempiin kasvokkaisiin työkäytäntöihin on hyvä tapa aloittaa käytäntöjen kehittäminen. (Granholm 2016, 58.)

Valtiovarainministeriön (2016b) mukaan sähköiset palvelut lisäävät kansalaisten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi on useimmiten helpoin ja nopein tapa hoitaa asiointia viranomaisten kanssa. Julkisen hallinnon sähköisten palveluiden tulee olla toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Lisäksi viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle mieluisin vaihtoehto. Sähköisten palvelujen suunnittelemisessa on tärkeää käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteen toimivuus sekä tietoturva- ja tietosuojasiat.

Catherine McDonald (2006, 112–113) nostaa esiin informaatioteknologian vaikutuksen sosiaalityön tekemiselle. Hänen mukaansa teknologiaa ei voi olla ottamatta huomioon kun puhutaan nykyajan työkäytänteitä muokkaavista tekijöistä. Teknologia uudistaa ja muokkaa vuorovaikutussuhteiden luonnetta sosiaalitoimistojen, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Erilaisten teknologisten sovellusten käyttöönotto sosiaalityössä luo mahdollisuuksia aivan uudentlaisille sosiaalityön käytänteille. Tämä vallalla oleva kehityskulku tulee osaltaan määrittelemään uudelleen mitä sosiaalityö on ja mitä sen puitteissa tehdään. Anne Rahikka (2013, 137) toteaa, että verkkopalveluita voitaisiin hyödyntää nykyistä enemmän kun suunnitellaan kohdennettuja palveluja eri asiakasryhmille. Yhtenä kohderyhmänä hän mainitsee omaishoitajat, joille liikkuminen kodin ulkopuolella on haastavaa ja jotka hyötyisivät verkkopalvelujen tarjoamista vuorovaikutteisista mahdollisuuksista.

Sulautuvan sosiaalityön käsite tarkoittaa sellaista sosiaalityötä, joka luontevasti yhdistää online ja offline käytäntöjä asiakkaan tarpeet ja edellytykset huomioon ottaen sekä edistää ammattilaislähtöistä ja käyttäjäkeskeistä lähestymistapaa teknologiaan. Erilaisten työkalujen hyödyntäminen käytäntöjen parantamiseksi on joustavaa ja joissain tapauksissa asiakkaan edellytykset huomioiden voidaan päätyä pelkästään offline välineiden käyttöön. Sulautuvassa sosiaalityössä on mahdollista myös työskennellä pelkästään online ympäristössä tai käyttää molempia työtapoja joustavasti tarpeen mukaan. Kaikissa tapauksissa on tärkeää, että sosiaalityöntekijä pohtii, mitä vaikutuksia tietynlaisen työtavan valinnalla on. Tällöin on tärkeää miettiä minkälainen työskentelytapa antaa juuri sillä hetkellä parhaan tuloksen asiakkaan tilanne huomioiden. Sulautuva sosiaalityö vaatii työntekijältä myös joustavuutta vaihtaa työskentelytapaa tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen kehittyessä. (Granholm 2016, 60–61.)

Hannele Hyppönen ym. (2014, 5) ovat tutkineet sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia. Raportin mukaan vastanneista 87 prosentilla oli käytössään internet ja 85 prosentilla sähköisen asioinnin tunnukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon verkkoportaaleista tunnetuimpia olivat kuntien omat terveyden- ja sosiaalihuollon verkkoportaalit, joita oli käyttänyt 41 prosenttia vastanneista kuluneen vuoden aikana. Omakantaa oli käyttänyt viidennes vastanneista. Kokemukset olemassa olevien sähköisten palveluiden käytöstä olivat pääasiassa positiivisia. Suurimmiksi esteiksi sähköisten palveluiden käytössä koettiin, ettei sähköinen asiointi voi korvata henkilökohtaista tapaamista. Tulosten mukaan valtakunnalliset sähköiset palvelut voivat osaltaan tukea uuden palvelurakenteen toteuttamista ja olla turvaamassa eri alueiden asukkaille yhdenvertaiset mahdollisuudet sellaisten sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelujen saamiseen, jotka eivät edellytä fyysistä käyntiä. Tässä tulee huomioida, että yksipuolinen sähköinen asiointi, kuten hakemusten teko tai viestien lähettäminen on eri asia kuin vuorovaikutuksellinen videoneuvotteluyhteys.

Arja Kilpeläisen (2016, 84–86) mielestä harvaan asutulla maaseudulla teknologiavälitteiset ratkaisut ovat muodostuneet varteenotettavaksi mahdollisuudeksi kyläläisten hyvinvoinnin ja arjen sujuvuuden ylläpitämisessä. Hänen mukaansa kylissä jokapäiväistyvä teknologian käyttö haastaa maaseutusosiaalityötä miettimään uudenlaisia, informaatio-

teknologiaa hyödyntäviä työmenetelmiä. Yksi pohdinnan paikka on se, miten palvelutarjonnassa voidaan ottaa huomioon teknologiaa hyödyntävät ikäihmiset unohtamatta kuitenkaan niitä, jotka eivät käytä teknologiaa lainkaan. Kilpeläisen mukaan palveluiden siirtyminen asiakkaiden kotikoneille ravistelee sosiaalityön ytimessä olevaa vuorovaikutus- ja arvo-osaamista, mutta hän näkee teknologiavälitteisyyden sulauttamisen nykyisiin sosiaalityön toimintaprosesseihin myös vahvistavan asiakkaan äänen kuulumista. Hänen mielestään teknologiaperusteisten ratkaisujen käyttö ja soveltuvuuden arviointi onkin tulevaisuuden maaseudun sosiaalityön ydinosaa. Sosiaalityössä on tulevaisuudessa mietittävä tarkkaan missä menee riittävä teknologiavälitteisyyden hyödyntämisen raja ja milloin perinteiset toimintatavat ovat paras vaihtoehto.

Väestön ikääntymisestä seuraa erilaisia haasteita, joista monet liittyvät siihen, miten palveluita voidaan kehittää niin, että parannetaan ikäihmisten elämänlaatua samalla kun taloudelliset resurssit kiristyvät. Tähän liittyen tietoteknologialla nähdään olevan suuri potentiaali. Edelleen yhtenä sosiaalisena haasteena on se, miten tietoteknologian hyödyt saadaan käyttöön kaikille ikäihmisille. Tällä hetkellä digitaalinen kuilu on edelleen olemassa ja ne, jotka mahdollisesti eniten hyötyisivät sähköisistä palveluista, eivät välttämättä pääse lainkaan palveluiden piiriin. (Sixsmith 2013, 7–9.) Tämä tilanne on nähdäkseni monesti esimerkiksi syrjäseudulla asuvien ikäihmisten kohdalla, joista moni luultavasti myös hoivaa omaistaan tai läheistään.

Myös Anne Rahikka (2013, 19) nostaa esiin digitalisaatioon liittyvät haasteet. Hän painottaa, että vaikka tietoteknologian on toivottu ratkaisevan arkipäivän ongelmia ja helpottavan kansalaisten elämää, niin samalla on kuitenkin huomioitava myös teknologian tuomat haasteet. Tietoteknologian avulla voidaan edistää ihmisten hyvinvointia, mutta samalla ne voivat heikentää sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja syventää ihmisten välistä eriarvoisuutta. Hyvinvointipalvelujen näkökulmasta pelkät teknologiset ratkaisut eivät takaa hyvinvointia, vaan todellisesta kehityksestä voidaan puhua vasta silloin, kun teknologiset ratkaisut tuottavat aidosti positiivisia vaikutuksia ihmisten arkeen. Esimerkiksi vanhempien ikäryhmien henkilöt ovat eriarvoisessa asemassa nuorempiin ikäryhmiin nähden jo pelkästään vähäisemmän internetin käytön suhteen.

Sulautuva sosiaalityö merkitsee joustavuutta ja antaa mahdollisuuden sekä sosiaalityöntekijälle että asiakkaalle valita mieleinen työskentelytapa. Sulautuvan sosiaalityön joustavuus sisältää mahdollisuuksia ja riskejä sekä tiettyjä näkökulmia joita tulee huolellisesti pohtia, jotta säilytetään eettisesti laadukkaat sosiaalityön käytännöt. On tärkeää miettiä sähköisiä palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa, että kaikilla kansalaisilla on yhtäläiset mahdollisuudet niiden käyttöön. Mahdollisten haasteiden lisäksi on kuitenkin tärkeää huomioida myös sähköisten palveluiden mahdollisuudet, kuten teknologian tuoman joustavuuden palveluihin. Teknologia hyödyntää erityisesti niitä sosiaalityön asiakkaita, jotka asuvat syrjäseudulla tai ovat estyneitä liikkumaan kodin ulkopuolella esimerkiksi jonkin vamman vuoksi. Sosiaalityön ydinarvot kuten ihmisten kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus ja ihmisoikeudet ovat hyvä lähtökohta kun arvioidaan eettisesti kestävää teknologiavälitteisestä sosiaalityötä. Näitä ydinarvoja voidaan käyttää lähtökohtana kun pohditaan hyötyisikö asiakas sulautuvasta sosiaalityöstä, jossa hyödynnetään sekä online että offline ympäristöä. (Granholm 2016, 63–65.)

Talentian ammattieettisissä ohjeissa (2017, 46–48) nostetaan esille digitalisaation vaikutuksia sosiaalialalle ja korostetaan muun muassa sitä, että erilaiset verkkoympäristöt ja sähköinen asiointi vaativat samalla tavalla eettistä pohdintaa ja lainsäädännön noudattamista kuin kasvokkain tehtävä työ. Eettisissä ohjeissa korostetaan, että verkossa tapahtuva työ ei korvaa kasvokkain tehtävää työtä tai puhelinpalvelua ja että sosiaalialan ammattihenkilöiden on tarkkaan pohdittava myös sitä, missä vaiheessa ihmisten tulisi ohjautua verkosta kasvokkaisen avun piiriin ja ketkä asiakkaista tarvitsevat työntekijän rinnalleen. Eettisissä ohjeissa korostetaan myös, että sosiaalialan ammattihenkilöiden tehtävä on tuoda esille teknologiasta johtuvia eriarvoistavia tekijöitä, jotka uhkaavat ihmisten hyvinvointia.

Mia Toivasen (2006, 113) mukaan kunnat ovat pakotettuja uudistamaan palvelutuotantoon toimintaympäristön aiheuttamien muutospaineiden vuoksi ja sähköinen asiointi voi tarjota kunnille uusia keinoja vastata uusiin haasteisiin. Hän painottaa kuitenkin, että sähköisen asioinnin kehittäminen vaatii uudenlaista toimintamallia ja edellyttää kokonaisvaltaista uudelleenajattelua. Sähköisen asioinnin käyttöönotto vaatii organisaatiolta vallitsevista perusoletuksista luopumista ja toimintojen perusteiden kyseenalaistamista.

Yhteiskunnalliset muutokset haastavat myös sosiaalialaa etsimään uudenlaisia, ennakkoivia työkäytäntöjä, jotka vastaavat moninaisiin tietoyhteiskunnan haasteisiin. Tämä taas edellyttää työntekijöiltä uudenlaista osaamista, jotta tietotekniikkaa voidaan hyödyntää entistä paremmin asiakastyössä. (Rahikka 2013, 17.)

Anu Muuri ja Kristiina Manderbacka (2014, 212–220) toteavat, että omaisten ja läheisten apu on monille jatkossakin tarpeen, sillä sosiaalipalveluiden universalistiset piirteet ovat murenemassa. Heidän mukaansa sosiaalipalveluiden tulevaisuuden kannalta hallituksen sosiaali- ja terveystaloudelliset linjaukset ovat elintärkeitä. He korostavat myös asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien näkökulman huomioimista entistä enemmän palveluiden kehittämisessä. Myös ihmisten lähellä oleviin peruspalveluihin satsaaminen kannattaa, koska niiden heikentyminen lisää erityispalveluiden tarvetta ja eriarvoisuutta. Itse ymmärrän sähköiset palvelut osana lähipalveluita, koska parhaimmillaan teknologian avulla asiakkaat saavat saman palvelun kotiin, jota he joutuisivat muuten hakemaan pitkienkin välimatkojen päästä.

Sanna Brauer ja Ville Venäläinen (2011, 76–77) ovat listanneet verkkopalveluiden vahvuuksia ja mahdollisuuksia. Heidän mielestään verkkopalveluiden hyvä puoli on muun muassa se, että verkosta on tullut dialoginen paikka kohtaamiselle ja asioiden jakamiselle. Lisäksi ainakin osa teknologiasta on helppokäyttöistä ja lähes ilmaista, jonka vuoksi jokaisella on mahdollisuus ilmaista itseään, ryhmytyä ja tehdä yhdessä. Heidän mielestään verkossa hankitut sosiaaliset ja vuorovaikutukselliset taidot tukevat kaikkea vuorovaikutusta ihmisten välillä. Verkko avaa myös uusia kanavia osallistua ja kokea osallisuutta yhteisiin asioihin. Lisäksi uudenlaisen yhteistyön kautta myös asiantuntijuus jakautuu uudella tavalla ja päätösten taustalle saadaan asiantuntijuutta omakohtaisen kokemuksen kautta.

3.3 Sähköisten sosiaalipalveluiden kehittäminen kokeilemalla

Käytäntötutkimuksella on tarkoitettu sekä sosiaalityön ammattilaisten ja tutkijoiden välisen yhteistyön tiivistämistä että asiakasnäkökulman korostamista. Keskustelu käytän-

tötutkimuksesta on merkinnyt pyrkimystä voimistaa sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön suhdetta. Tällä on usein tarkoitettu sosiaalityön ammattilaisten osallistumista tutkimukseen, mutta myös asiakkaiden roolin korostamista, sillä asiakkuus on sosiaalityön käytäntösuhteen keskeinen elementti. (Rantanen & Toikko 2006, 405.)

Teemu Rantasen ja Timo Toikon (mt., 403–404) mukaan tutkiva ja kehittävä työote on nähty sosiaalityön keskeisenä sisältönä. Samoin koetaan, että sosiaalityöntekijät ovat itse parhaita oman työnsä tutkijoita. Hyvinvointijärjestelmän kohtaamien muutosten vuoksi sosiaalipalveluiden laatu ja vaikuttavuus ovat korostuneet, joka taas on nostanut esiin tarpeen arvioida sosiaalipalveluja. Näin ollen uusi tieto syntyy pääosin siellä, missä itse toimintakin tapahtuu ja toimintayhteyksissään syntyvä tieto kehittyy aidosta tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia. Tämä uudenlainen tiedonmuodostus, jota tehdään sovelluskohteissa haastaa perinteisen käsityksen asiantuntijuudesta. Tälle uudelle asiantuntijuudelle ovat tyypillisiä raja-aitojen madaltuminen, rajojen ylitykset, asiantuntijoiden verkostoituminen ja yhteistyö.

Heidi Muurinen ja Ilkka Lovio (2016, 137–139) kirjoittavat kokeilemisesta sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. He ovat kiinnostuneet erityisesti siitä, mitä kokeilujen tekeminen voisi menetelmänä tarjota sosiaalipalveluiden kehittämiseksi. Heidän mukaansa erilaisten kokeilujen tekeminen on uusi lähestymistapa sosiaalityön tutkimuksessa. Tästä huolimatta sosiaalityön arjessa tapahtuu koko ajan kokeilemistä, sillä kokeileminen liittyy kokemuksen käsitteeseen. Muurisen ja Lovion mukaan yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa ollaan enenevässä määrin kiinnostuneita siitä, miten laajentaa tutkimusta akatemiasta yhteiskuntaan ja miten kansalaiset, yhteisöt, julkisorganisaatiot ja yritykset voivat osaltaan osallistua tutkimuksen tekemiseen.

Sosiaalipalveluiden kehittämisessä kokeilemalla on Muurisen ja Lovion (mt., 154–155) mukaan kyse eri toimijoiden yhteistyössä tapahtuvasta prosessista, joka pohjautuu osallistujien kokemuksiin, kokemustiedon pohjalta uuden toimintatavan muotoiluun, testaamiseen ja kokeilun arvioimiseen käytännössä. Kokeilujen tekeminen voi tarjota sosiaalipalveluiden kehittämiseksi toimintaympäristön huomioivan, sensitiivisen ja osallisuutta vahvistavan lähestymistavan. Toisaalta työyhteisöjen oman kehittämistoiminnan näkökulmasta kokeileminen voi tarjota yhteisöoppimisen mahdollistavan toimintatavan.

Muurinen ja Lovio ehdottavatkin uuden kehittämishankkeen aloittamisen sijaan pieniä, arjessa toteutettavia kokeiluja menetelmäksi kehittää julkisia sosiaalipalveluja siellä, missä ammattilaiset ja palvelunkäyttäjät jo toimivat. Kokeilujen kautta voidaan tuottaa, arvioida ja jakaa käytännön toiminnasta saatua tietoa. Hanna Heinosen (2007, 117) mukaan sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan luovuutta ja innovatiivisuutta, koska asiakkaiden tarpeet ovat hyvin erilaisia. Luovuus ja innovatiivisuus vaativat kuitenkin aikaa oman työn reflektoinnille sekä mahdollisuuksia kokeilla ja muuttaa toimintakäytäntöjä.

Antto Seppälän (2016) mukaan sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen yhteydessä puhutaan monesti prosessien sähköistämisestä ja niistä syntyvistä kustannussäästöistä eli nykyisten toimintamallien tehostamisesta digitalisaation keinoin. Seppälän mukaan tämänäntyyppisessä keskustelussa unohdetaan usein varsinainen digitaalinen transformaatio eli nykyisten organisaatiolähtöisten toimintamallien muuntaminen asiakaskeisemmiksi verkostomaisuus huomioiden. Transformaation onnistuminen vaatii kokeilumaisen luonteensa johdosta ketterämpää johtamista ja kehittämistä.

Digitaalisuus tarjoaa ainutlaatuisen mahdollisuuden kehittää uudenlaisia palvelumalleja, koska se mahdollistaa nopean ja edullisen kokeilun. Kehittämisen organisointi vaatii kuitenkin johdolta uudenlaista osaamista ja rohkeutta. Myös julkisella sektorilla asiakkaat ovat yksilöitä, jotka odottavat ja arvostavat palveluissa erilaisia asioita. Näihin vastaamiseen ei riitä yksinään pelkästään nykyisten toimintamallien tehostaminen, vaan niiden rinnalla on kehitettävä uudenlaisia palvelumalleja ennakkoluulottomasti kokeillen. Uudenlainen, nykyistä ketterämpi kehittäminen vaatii luottamusta ja johdon tärkeä tehtävä olisikin kehittää organisaatiokulttuuria suuntaan, jossa kokeiluja ja jatkuvaa oppimista tuetaan sekä epävarmuutta ja epäonnistumisiakin siedetään nykyistä paremmin. (Seppälä 2016.)

Pertti Saariluoma ym. (2010, 40–41) kannustavat myös pohtimaan miten käyttäjät kokevat tietyn teknologisen sovelluksen, mitä vaikutuksia kyseisellä teknologialla tai sovelluksella on heidän elämänhallintansa ja itsetuntonsa kannalta ja mitä arvoja sovelluksen käyttöön liittyy. Jyrki Jyrkämän (2014, 65–66) mukaan teknologian käyttö edellyttää meiltä monenlaista kykenemistä ja osaamista, sen käyttöön voi liittyä erilaisia

esteitä ja rajoitteita ja lisäksi meillä on erilaisia tavoitteita ja päämääriä teknologian käytön suhteen. Teknologian avulla meille saattaa aueta uudenlaisia vaihtoehtoja ja samoin liitämme teknologian käyttöön myös arvostuksia ja tunteita. Teknologian suhteen saat-
taa olla eroja myös esimerkiksi sukupuolten välillä siinä, miten teknologiaa halutaan hyö-
dyntää. Ikä on selkeä erottava tekijä teknologian käytön suhteen. Myös etninen tausta
ja erilaiset kulttuuriset erot voivat muuttaa näkemystämme ja kokemustamme teknolo-
gian käytön suhteen.

Yksi pääministeri Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeista on kokeilukulttuurin vahvista-
minen, jonka tavoitteena on löytää innovatiivisia ratkaisuja yhteiskunnan ja palveluiden
kehittämiseen. Kokeiluilla tavoitellaan ennen kaikkea innovatiivisia ratkaisuja ja parem-
pia palveluja kansalaislähtöisiä toimintatapoja hyödyntäen. (Kokeileva Suomi – kärki-
hanke 2016). Tämän päivän ja tulevaisuuden haasteisiin vastaaminen edellyttää uuden-
laisia ratkaisuja. Suurten projektien ja massiivisten selvitysraporttien rinnalle kaivataan
ketterämpää kokeilukulttuuria, ideoiden käytännön testaamista nopeasti ja pienellä
budjetilla. Kokeilukulttuuri on idean kehittämistä kokeilemisen, onnistumisen ja epäon-
nistumisen kautta. Kokeilu voi olla heti ideaa seuraava nopea, muutaman viikon sisällä
toteutettava käytännön kokeilu. Kokeilukulttuurissa on tärkeää testata juuri niiden
kanssa, joita asia eniten koskee eli asiakkaiden. Kokeilukulttuurin yksi inspiraation lähde
on ajatus siitä, että täysin uutta ei voi pelkästään suunnitella, se täytyy kokeilemalla
luoda. (Sitra 2012.)

Muurinen ja Lovio (2016, 155–156) ehdottavat edelleen, että sosiaalipalveluorganisaat-
tioissa alettaisiin tekemään suunnitelmallisia kokeiluja ja opetella johtamaan kokeilevaa
toimintakulttuuria käytännön työntekijöiden sekä palvelunkäyttäjien asiantuntemuksen
ja innovaatiopotentialin hyödyntämiseksi. Kokeilemista ei heidän mukaansa tule se-
koittaa projektiyhteiskunnan hanketoimintaan, vaan se tulisi pitää pienenä ja kevyenä
ja jo kokeilujen tavoitteiden määrittelyssä tulisi muistaa, ettei kerralla voi parantaa kaik-
kea. Muurinen ja Lovio uskovat, että kokeileminen syventää osallisuutta lomakekyselyi-
hin ja tai asiakaspalautteisiin verrattuna ja on samalla voimaannuttavaa vastapuhetta
yksilöllistämisen keskustelulle.

Tutkimukseni on lähestymistavaltaan käytäntötutkimuksen kaltainen. Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna kokeilu syntyi Napapiirin Omaishoitajat ry:n, Erityislasten Omaiset ELO ry:n sekä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Virtu.fi-hankkeen yhteistyönä eikä se olisi onnistunut ilman kaikkien osallistumista. Iso rooli oli myös Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry:llä, jonka kehittämään valmennukseen kokeilu perustui. Kokeilun mahdollisti kaikkien osapuolten kiinnostus tarjota omaishoitajille mahdollisuus osallistua Ovet-valmennukseen teknologiavälitteisesti.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Virtu.fi-hankkeessa suorittamani syventävän käytännönopetusjakson tärkein tavoite oli suunnitella ja toteuttaa Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna. Käytännönopetusjakson aikana tutustuin aluksi muihin vastaavanlaisiin kokeiluihin ja muokkasin Ovet-valmennuksen 16 tunnin ohjelman sellaiseksi, että se soveltuu kuvapuhelinpalveluna toteutettavaksi. Yhteistyöhön pyysimme vielä Erityislasten Omaiset ELO ry:tä, koska arvioimme myös heidän kohderyhmänsä hyötyvän kokeilusta. Erityislasten Omaiset ELO ry:n vastaava verkostotyöntekijä toimi myös kanssani ohjaajana Ovet-valmennuksessa.

Vuorovaikutus ja yhteiset keskustelut ovat tärkeässä roolissa Ovet-valmennuksessa ja kokeilun suunnittelussa otimmekin erityisesti huomioon vuorovaikutuksen toimivuuden teknologiavälitteisessä valmennuksessa. Halusimme esimerkiksi, että kaikki osallistujat näkevät ja kuulevat koko ajan toisensa, joten lähetimme kaikille osallistujille etukäteen valmennuksessa käsiteltävän materiaalin. Näin osallistujat saivat olla vuorovaikutuksessa koko valmennuksen ajan PowerPoint esityksen katsomisen sijaan. Myös valmennuksen markkinointimateriaalin suunnitteluun käytettiin paljon aikaa. Markkinointimateriaalin suunnittelussa täytyi ottaa huomioon, että kuvapuhelinpalvelu oli jo terminä monelle tuntematon ja mieltä käytettävät sanavalinnat niin, että kynnyks kokeiluun mukaan lähtemiseen olisi omaishoitajille mahdollisimman matala. Halusimme myös tarjota omaishoitajille mahdollisuuden osallistua valmennukseen joko oman kunnan Virtu-palvelupisteeltä, omaan kotikoneeseen asennettavan kotilisenssin avulla tai Virtu-kotirepun avulla, joka mahdollistaa valmennukseen osallistumisen ilman omaa tietokonetta. Tarjosimme omaishoitajille myös opastusta laitteiden asennukseen ja käyttöön.

Ovet-valmennuksen suunnittelussa ja toteutuksessa oli useita huomioon otettavia asioita, jotka vaativat sekä teknistä tietämystä käyttöympäristöstä ja käytettävästä tekniikasta, että ymmärrystä kohderyhmän tarpeista. Työelämysuhteisen graduprosessini kannalta olikin erittäin tärkeää kaikkien osapuolten osallistuminen hankkeeseen. Yliopistolta sain ohjausta sosiaalityön teoreettisiin pohdintoihin ja tutkimuksen tekemiseen. Käytännöyksikön tuki auttoi palvelun sähköistämiseen ja tekniikkaan liittyvissä kysymyksissä sekä mahdollisti maksuttoman alustan sen toteuttamiseen (ks. KaPA-laki). Järjestöyhteistyö Napapiirin Omaishoitajat ry:n sekä Erityislasten Omaiset ELO ry:n kanssa mahdollisti asiakkaiden löytämisen kokeiluun ja tutkimuksen tekemiseen. Käytäntötutkimuksen näkökulmasta tutkimukseni on osa innovatiivisia kokeiluja, joissa pyritään uudistamaan toimintakulttuuria asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioiden eli tässä tapauksessa mahdollistamaan omaishoitajien osallistuminen Ovet-valmennukseen teknologiaa hyödyntämällä.

Anne Rahikka (2013, 24) toteaa, että järjestöt voivat joustavasti kohdentaa toimintaansa tarpeiden ja kohderyhmän mukaan sekä tunnistaa uudenlaisia palvelutarpeita. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat ketteriä toimijoita ja ne ovatkin aktiivisesti lähteneet kehittämään erilaisia verkkopalveluita. Tämän kehitystyön myötä järjestökentälle on kertynyt paljon asiantuntijuutta ja kokemuksellista osaamista. Onkin tärkeää, että tieto syntyy siellä missä toimintakin ja tässä mielessä nimenomaan järjestöt voivat toimia hyvänä tiedonmuodostuksen linkkinä. Myös oman kokemukseni mukaan järjestöille tyypillinen matalan kynnyksen asiakaslähtöinen toiminta ja ohut byrokratia luovat hyvät lähtökohdat asiakaslähtöiselle kehittämiselle ja erilaisten kokeilujen toteuttamiselle.

Maarit Mäkisen (2006, 170–172) mukaan jokin ulkopuolinen taho, kuten verkkohankkeen käynnistävä toimintatutkimus, voi edistää yhteisön voimistumista järjestämällä mahdollisuuksia käyttää ja soveltaa uusia viestintävälineitä sekä kehittämällä yhteisölähtöistä digitaalista toimijuutta eri muodoissaan. Ulkopuolisen käynnistämä projekti voi kannustaa ja tukea voimistumista, mutta olisi tärkeää että yhteisö oppisi voimistumaan ominkin avuin ja tämän vuoksi voimistumisen konsepti luodaan parhaimmillaan yhdessä ihmisten kanssa heidän omassa kontekstissaan. Tämä edellyttää kuitenkin sekä asenteellisia että teknis- taidollisia edellytyksiä, joiden puuttuminen voi olla jarruna digitaaliselle toimijuudelle. Toivon, että kaikkien osapuolten aktiivinen mukanaolo kokeilussa

mahdollistaa teknologiavälitteisten toimintamuotojen toteuttamisen jatkossakin. Oman kokemukseni mukaan tämä vaatii jonkin verran työtä, mutta ennen kaikkea ennakkoluulotonta asennetta, kohderyhmälähtöistä ajattelutapaa sekä hivenen rohkeutta ja uskallusta tehdä toisin.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimusaineiston kuvaus

Tutkimus liittyy Napapiirin Omaishoitajat ry:n, Erityislasten Omaiset ELO ry:n ja Posken Virtu.fi-hankkeen yhteistyönä keväällä 2016 pidettyyn Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna kokeiluun. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan arvioida Ovet-valmennuksen järjestämisen kannattavuutta jatkossa kuvapuhelinpalveluna sekä suunnitella mitä muita palveluja kunnan ja kolmannen sektorin kannattaa tulevaisuudessa tarjota omaishoitajille sähköisesti.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten kuvapuhelinpalveluna toteutettu Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta, sekä millaisia kokemuksia ja näkemyksiä omaishoitajilla on sähköisten palveluiden hyödyntämisestä. Tutkimuskysymykset ovat:

- miten kuvapuhelinpalveluna toteutettava Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta?
- millaisia kokemuksia ja näkemyksiä omaishoitajilla on sähköisten palveluiden hyödyntämisestä?

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen lähtökohdiana on kuvata todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää tai paljastaa tosiasioita enemmän kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä ymmärtää tutkimuskohdetta ja tutkimus alkaa siitä, että tutkija kartoittaa kenttää jolla hän toimii. Tutkija voi valita yhden luonnollisesti olemassa olevan ryhmän ja haastatella kaikki tämän ryhmän jäsenet. Aineiston koko määrittyy tällaisessa tapauksessa sen mukaan, kuinka monta jäsentä kyseessä olevaan ryhmään sattuu kuulumaan. (Mt., 181–182.)

Tutkimukseni kohderyhmänä ovat kuusi keväällä 2016 Ovet-valmennukseen kuvapuhelinpalveluna osallistunutta omaishoitajaa. Valmennukseen osallistui yhteensä seitsemän omaishoitajaa, joista kaikkia pyydettiin haastatteluihin. Yhtä lukuun ottamatta kaikki

pyydetty suostuivat tutkimukseen. Aineisto on melko pieni, mutta kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus ei yleensä ottaen ole tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen, vaan tutkimalla yksittäisiä tapauksia kyllin tarkasti saada näkyviin se, mikä kyseisessä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein kun ilmiötä tarkastellaan yleisemmällä tasolla (Hirsjärvi ym. 2009, 182). Myös Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2011, 85) tuovat esiin, että laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa ja antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Täten laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasti ilmiöstä mahdollisimman paljon ja että heillä on kokemusta asiasta.

Hyödynnän tutkimuksessani aineistonkeruun menetelmänä haastattelua, tarkemmin sanottuna teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelun etuna voidaan pitää ennen kaikkea joustavuutta. Haastattelija voi tarvitessaan toistaa kysymyksen, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä, selventää ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastattelussa on tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tämän vuoksi haastattelun onnistumisen kannalta on perusteltua antaa haastattelukysymykset tai haastattelun aiheet haastateltaville jo hyvissä ajoin etukäteen tutustuttaviksi. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen, etukäteen valittujen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 71–75.)

Tutkimusaineiston keruuseen hain tutkimusluvan Napapiirin Omaishoitajat ry:ltä ja haastatteluun osallistuneilta informoidun suostumuksen. Suoritin teemahaastattelut kesäkuun 2016 lopulla. Lähestyin haastateltavia sähköpostitse ja kysyin kiinnostusta osallistua haastatteluihin (liite 1). Sähköpostissa heille kerrottiin tarkemmin tutkimuksesta ja haastattelun kulusta sekä siitä, että tutkimus tullaan äänittämään tutkijan työn helpottamiseksi. Aikaa haastattelun tekemiseen pyydettiin varaamaan tunnista puolelentoista tuntiin. Kerroin, että haastatteluun voi osallistua kasvotusten tai kuvapuhelinpalveluja hyödyntäen. Painotin, että tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ei tule esiin missään tutkimuksen vaiheessa ja että aineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään sen jälkeen, kun sitä ei enää tarvita. Suostumuksen jälkeen lähetin heille etu-

käteen teemahaastattelurungon (liite 2) sekä suostumuslomakkeen. Haastateltavat al-lekirjoittivat lomakkeet ja lähettivät ne minulle takaisin valmiiksi maksetussa kirjekuor-ressa.

Haastateltavat olivat neljän Lapin kunnan alueelta. Neljä haastateltavista oli naisia ja kaksi miestä, iältään he olivat 58–74-vuotiaita. Neljä heistä hoivasi puolisoaan, yksi hoi-vasi äitiään ja yksi erityistä tukea tarvitsevaa nuortaan. Kaksi heistä haastattelin kasvo-tusten ja neljä kuvapuhelimen välityksellä. En huomannut eroa haastattelun kulussa siinä, olimmeko samassa tilassa vai kuvapuhelimen välityksellä yhteydessä. Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista kahteen tuntiin ja nauhoitin kaikki haastattelut jatkokä-sittelyä varten. Litteroin aineiston alkuvuodesta 2017. Litteroitua tutkimusaineistoa ker-tyi yhteensä 74 sivua (Calibri, fontti 12, riviväli 1,5).

Kati Palsanen ja Aino Kääriäinen (2015, 193) nostavat esiin haastattelujen ajankohdan merkityksen. Heidän tutkimuksessaan ne nuoret, joilla ryhmän päättymisestä oli kulunut jo aikaa, pystyivät peilaamaan paremmin ryhmän merkityksiä elämäkokonaisuuteensa. Heti ryhmän päättymisen jälkeen haastateltujen kokemukset kiinnittyivät enemmän ryhmän toimintaan. Itse suoritin haastattelut noin 1,5 kuukautta ryhmämuotoisen toi-minnan päättymisestä. Kiirehdin haastattelujen tekemistä osittain siitä syystä, että ajat-telin haastateltavien ”unohtavan” kokemuksen jos suoritan haastattelut vasta kesälo-mien jälkeen tai muuna ajankohtana jälkikäteen. Yhdyn kuitenkin näkemykseen, että haastateltavat eivät ehkä osanneet kovin hyvin peilata valmennuksen merkitystä elä-mäkokonaisuuteensa. Ajan kulumisen olisi voinut antaa syvempiä vastauksia siihen, miten valmennus on onnistunut tukemaan heidän toimijuuttaan laajemmin.

Palsanen ja Kääriäinen (mt., 193) ovat niin ikään sitä mieltä, että haastattelutilanteisiin vaikutti myönteisesti se, että haastateltavat olivat tavanneet heidät jo aikaisemmin. Hei-dän mielestään tuttuus lisäsi puheeseen vapauden ilmapiiriä ja antoi mahdollisuuden suhtautua haastateltaviin siten, että se tuki heidän omaa subjektiivisuuttaan. Itselläni mietitytti kovasti etukäteen tutkittavien haastattelemisen, koska olin itse ohjaajana Ovet-valmennuksessa, johon haastattelut liittyivät. Tein kuitenkin saman huomion ja us-

kon, että se oli haastattelujen onnistumista edesauttava tekijä. Mielestäni haastateltavat pystyivät tästä huolimatta, tai juuri tästä johtuen, olemaan avoimia ja luontevia haastattelutilanteessa.

4.2 Tutkimusaineiston kvalitatiivinen analyysi

Tutkimukseni perustuu haastatteluaineiston analyysiin ja siitä tehtyihin tulkintoihin. Omaishoitajien ajatusten pohjalta pyrin rakentamaan kuvaa siitä, miten Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna on tukenut omaishoitajien toimijuutta sekä siitä, miten omaishoitajien toimijuuden tukemisessa voitaisiin hyödyntää erilaisia kotiin annettavia sähköisiä palveluja.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohteena oleva Ovet-valmennus rakentuu sosiaaligerontologian professori Jyrki Jyrkämän kehittämän toimijuuden teoreettis-metodologisen viitekehyksen pohjalta, jonka vuoksi olen valinnut sen myös oman tutkimukseni tärkeimmäksi teoreettiseksi viitekehykseksi. Olen käyttänyt tutkimuksessa toimijuuskäsitettä sekä teoreettisena lähtökohtana että metodisena pohjana. Toimijuutta määritellen lähinnä Jyrki Jyrkämän ajatusten pohjalta, jossa toimijuus rakentuu kuuden modaliteetin eli kykenemisen, osaamisen, haluamisen, täytymisen, voimisen ja tuntemisen keskinäisestä dynamiikasta (Jyrkämä 2008, 195). Rakenne- ja elämäntutkimuksen näkökulma toimijuuteen jää tutkimuksessa vähemmälle huomiolle, sillä näihin näkökulmiin ei ole kohdistettu erityisesti huomiota myöskään Ovet-valmennuksen suunnittelussa.

Tein haastattelurungon etenkin ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta Jyrkämän toimijuuden modaliteetit huomioiden, joten lähdin rakentamaan myös analyysia toimijuuden modaliteetteihin liittyvien kysymysten avulla. Aineistoon tutustuessani huomasin, että minun täytyy käsitellä aineistoa vähän eri tavoin tutkimuskysymyksestä riippuen. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni on hyvin teorialähtöinen, mutta toiseen kysymykseen vastaamiseen sopi mielestäni paremmin teoriaohjaava lähestymistapa. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa aineiston analyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla joko teoria tai käsitejärjestelmä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 113). Teoriaohjaavassa analyysissa taas on teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät pohjautu

suoraan teoriaan. Teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä, kuten itselläni. Teoriaohjaavassa analyysissa aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysissa. Analyysista on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta se ei ole teoriaa testaavaa, vaan enemmänkin uusia ajatuksia herättävää. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 96–97.)

Suvi Ronkaisen ym. (2013, 124) mukaan aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutkijan tulee tutustua aineistonsa mahdollisimman vähien ennakkokäsitysten varassa. Aluksi luin litteroitua aineistoa läpi useampaan kertaan avoimin mielin etsien sieltä erilaisia teemoja, yksityiskohtia, ilmaisuja, käsitteitä, asioita ja pohdin alustavia eroja ja yhtäläisyyksiä teksteistä. Heti alkuvaiheessa myös alleviivasin aineistosta toimijuuteen ja sähköisiin palveluihin liittyviä ilmauksia. Tämän jälkeen kirjasin ylös, millaisia näkökulmia aineistosta nousee esille ja mitä yleistä aineiston perusteella voisi jo sanoa. Seuraavaksi nostin esiin yleistyksiä kahteen tutkimuskysymykseeni liittyen, jonka perusteella sain varmistuksen sille, että pystyn aineistollani vastaamaan sille asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten kuvapuhelinpalveluna toteutettava Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta, jonka analyysissa käytin teorialähtöistä sisällönanalyysia. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2012, 113) mukaan teorialähtöinen sisällönanalyysi aloitetaan analyysirungon muodostamisella, jonka sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia tai kategorioita induktiivisen sisällönanalyysin periaatteella. Käytin itse strukturoitua runkoa, jolloin keräsin aineistosta vain niitä asioita, jotka liittyvät toimijuuden modaliteetteihin. Aloitin analyysin tekemisen käymällä systemaattisesti läpi aineistoa kysymys kysymykseltä poimien taulukkoon ilmaukset, jotka liittyivät toimijuuden modaliteettidynamiikan viitekehykseen. Keräsin taulukkoon alkuperäisilmaukset ja pelkistin ne yksittäisiksi ilmauksiksi. Tässä vaiheessa keräsin eri taulukkoon puhtaasti kuvapuhelinpalveluun liittyvät ilmaukset. Kun olin poiminut aineistosta toimijuuden modaliteetteihin liittyvät ilmaukset, jäsenin aineiston Jyrkämän toimijuuden modaliteettien mukaan. Näin sain aineiston tyypitettyä 74 sivusta yhdeksään sivuun ja sitä oli huomattavasti helpompi käsitellä.

Aineiston kategorisoinnissa edetessäni huomasin, että eri toimijuuden modaliteetit sisälsivät paljon piirteitä myös toisista modaliteeteista, joten tarkka rajanveto eri muotojen välillä ei ollut kaikilta osin mahdollista eikä mielekäästä. Jyrkämän mukaan (2008, 195–196) toimijuus onkin jotain, joka syntyy, muotoutuu ja uudistuu näiden eri modaalisten ulottuvuuksien yhteen kietoutuvana kokonaisprosessina ja tutkimuksen näkökulmasta kiinnostus fokusoituu erilaisiin toimintavaihtoehtoihin, jossa olennaista on koordinaattien ja modaliteettien yhteinen kudelman.

Tuomen ja Sarajärven (2012, 103) mukaan pelkistäminen ja ryhmittely ovat aineiston kuvausta, jossa aloitetaan merkityskokonaisuuksien jäsentäminen. Näin ollen sen voidaan sanoa olevan valmistelemaa tulkintaa, johon liittyy myös aineiston ala- ja yläkategorioiden luominen. Tämä olikin analyysiprosessin työläin vaihe. Tarkastelin aineistoa toimijuuden modaliteettien valossa useaan kertaan ja huomasin, että osata, kyetä ja täytyä modaliteettien kohdalla korostuivat haastateltavien henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyvät tiedot ja osaamiset. Voida, tuntea ja haluta modaliteetit liittyivät taas enemmän haastateltaviin ulkopuolelta vaikuttaviin mahdollisuuksiin ja arvostuksiin, jotka yhdistyivät puheissa vertaistukeen.

Päädyin lopulta yhdistämään osata, kyetä ja täytyä kategoriat yhteen ja luokittelin ne nimellä tietoja ja taitoja omaishoitotilanteeseen (lyhenne TT). Tämän jälkeen yhdistin voida, tuntea ja haluta kategoriat ja nimesin ne valtaistumista vertaistuen avulla (lyhenne VV) nimiseksi yläluokaksi. Kuvapuhelinpalveluun (KPP) liittyvät kokemukset päätin pitää omassa kategoriassaan. Luokittelin myös ne toimijuuden modaliteettien mukaan soveltuvien osin. Kategorioiden muodostamista pidetään analyysin kriittisimpänä vaiheena, koska siinä tutkija päättää oman tulkintansa mukaan, millä perusteella eri ilmaisut kuuluvat samaan tai eri kategoriaan (Mt., 101).

Liitteessä 1 on esimerkki toimijuuden modaliteettien luokittelusta ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta Tuomea ja Sarajärveä (2012, 116) mukaillen. Huomioitavaa on, että vaikka moni alkuperäinen ilmaus sopii useampaan modaliteettiluokkaan, olen tässä luokitellut ne pelkästään yhteen alaluokkaan kuuluvaksi. Analyysitekstissä kuitenkin käsittelemme modaliteetteja väljemmin huomioiden niiden yhteen kietoutuvan prosessiluonteen.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli kartoittaa, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä omaishoitajilla on sähköisten palveluiden hyödyntämisestä. Analyysi eteni pitkälti samaa kaavaa noudattaen kuin ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta, mutta toimijuuden modaliteetit olivat pienemmässä roolissa analyysin rakentumisessa, joten kyseessä oli enemmän teoriaohjaava sisällönanalyysi, jolloin teoria lähinnä toimi apuna analyysin etenemisessä. Aineiston analyysivaiheessa etenin aluksi aineistolähtöisesti, johon lisäksi aineiston loppuvaiheessa toimijuuden modaliteetit analyysia ohjaavaksi ajatukseksi Tuomea ja Sarajarveä (2012, 96–97) mukaillen.

Aloitin toisenkin tutkimuskysymyksen analyysin käymällä systemaattisesti läpi aineistoa kysymys kysymykseltä poimien taulukkoon ilmaukset, jotka liittyivät sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Keräsin jälleen taulukkoon alkuperäisilmaukset ja pelkistin ne yksittäisiksi ilmauksiksi. Näin sain aineiston tyypitettyä 74 sivusta seitsemään sivuun ja aineiston käsittely oli helpompaa. Tarkastelin aineistoa useaan kertaan ja etsin sieltä usein toistuvia aiheita. Vahvimpina teemoina aineistosta nousivat esiin osaamiseen liittyvät tekijät, kokemusten ja asenteiden vaikutus sekä sähköisten palveluiden mahdollisuudet. Päätin analysoida toisen tutkimuskysymysten näiden teemojen avulla ja sisällyttää analyysiin toimijuuden modaliteetit soveltuvin osin.

Laadullista analyysia olen pyrkinyt elävöittämään ja havainnollistamaan aineistosta poimituilla tekstinäytteillä. Olen viitannut tekstissä haasteltaviin ainoastaan lyhentein H1, H2, H3, H4, H5 ja H6, koska minusta ei ollut olennaista tietoa analyysin kannalta esimerkiksi sillä, minkä ikäinen haastateltava oli tai oliko haastateltava mies tai nainen. Tämä liittyy osaltaan myös haastateltavien anonyymiteetin varmistamiseen.

4.3 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat

Sosiaalityön tutkijoiden pyrkimyksenä on vastata ihmisten muuttuvan elämän ja ammatikäytäntöjen moninaisuuden tavoittamiseen, ymmärtämiseen ja näkyväksi tekemiseen, jolloin ratkaistavaksi tulee monia metodologisia ongelmia. Sosiaalityön tutkimuksen kenttä on hyvin moniulotteinen ja ylhäältä-alaspäin suuntautuvan asiantuntemuksen

rinnalle onkin muodostumassa yhä merkittävämmäksi kumppanuus sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijoiden välillä. Sosiaalityöntekijöillä on keskeinen rooli toimia välittävässä asemassa eri toimijatahojen kuten asiakkaiden, eri yhteisöjen, sosiaalipalveluiden tuottajien ja sosiaalialan tutkijoiden välillä. Tämän vuoksi jo tutkimuskohteen rajaus on perusteellinen metodologinen kysymys, johon on sisäänrakennettu myös eettinen näkökulma. (Karvinen 2000, 24–25.)

Pauli Niemelän (2014, 5) mukaan sosiaalityöntekijän ammatti vaatii erityistä ihmisarvon kunnioittamista. Asiakkaat kohtaavat sosiaalityöntekijän monesti tilanteessa, joka on vähentänyt heidän ihmisarvoaan, itsenäisyyttään, omatoimisuuttaan ja onnistumisen kokemuksia. Näin ollen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on aina ainutlaatuinen sosiaalinen vuorovaikutustilanne, johon vaikuttavat monet tekijät. Ihmisarvoisen kohtelun kysymys onkin monella tavalla kriittinen sosiaalityössä.

Ihmisarvon kunnioittaminen on myös eettisesti kestävien tutkimustapojen yhteinen lähtökohta. Sekä aineiston hankintaa että tutkimusaineistoja määrittävät tutkimuksen luotettavuutta koskevien normien lisäksi myös ihmisarvon suojelua koskevat normit. Erityisesti aineiston hankinnassa painotetaan ihmisarvon suojelua koskevia normeja, koska ne määrittävät miten tutkittavat kohdataan, miten heihin suhtaudutaan sekä miten heitä koskevia tietoja käsitellään. Ihmisarvon kunnioittaminen tutkimustoiminnassa ilmenee pyrkimyksenä turvata tutkittavien itsemääräämisoikeus, vahingoittumattomuus sekä yksityisyys. (Kuula 2006, 60.)

Tiedon tuottaminen, sen käyttäminen ja arviointi ovat ihmisten arkea. Tutkimuksen tekeminen taas on asiantuntijatoimintaa, jonka tavoitteena on tiedon tuottaminen ja eri ilmiöiden ymmärtäminen. Näin ollen tieteellisen, tutkimuksellisen tiedon erityisyys syntyy systemaattisuudesta tiedon tavoittelussa ja toiminnan logiikassa. Tutkimustyötä ohjaa joukko periaatteita ja ihanteita ja tieteellinen tieto voidaan määritellä sellaiseksi tiedoksi, joka on tutkimuksen keinoin aikaansaatu noudattamalla näitä yhteisesti sovittuja periaatteita. Tällaisia tieteellisen tutkimuksen yleisesti hyväksytyjä kriteerejä ovat muun muassa perusteltavuus, objektiivisuus ja kommunikoitavuus. (Ronkainen ym. 2013, 10–11.)

Tutkimukselliset valinnat tulee aina perustella hyvin ja tiedon tulee irrottautua mahdollisimman hyvin tutkijan henkilökohtaisista ja tietoisista intresseistä. Kommunikoitavuudella tarkoitetaan sekä tutkimustulosten julkisuutta, että tutkimuksen raportoinnissa käytettyjen valintojen ja metodisten ratkaisujen auki kirjoittamista. Tulosten kannalta keskeisten valintojen tulee olla näkyvillä ja sen eri vaiheet kuvattuna. Tutkimuksen kulku tulisi kuvata niin hyvin, että sitä arvioiva lukija pystyy vakuuttumaan tiedon oikeellisuudesta ja ymmärtämään sen tekemisen tavan, keskeiset valinnat ja niiden perustelut. (Ronkainen ym. 2013, 11–13.)

Tutkijan tehtävä on noudattaa yhteisesti sovittuja periaatteita omassa tutkimustyössään parhaansa mukaan. Tutkimuksen kohde ja tutkimuksessa käytettävät menetelmät saattavat jo herättää moraalisia kannanottoja ja pakottaa tutkijan esittämään tieteellisten perusteluiden lisäksi myös eettisiä perusteita tutkimukselle. (Kuula 2006, 26–27.) Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2012, 127) mukaan yksi merkittävä hyvän tutkimuksen kriteeri on tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus, joka konkretisoituu esimerkiksi argumentaatiossa eli siinä miten ja millaisia lähteitä käyttää.

Tuomen ja Sarajärven (mt., 129–131) mukaan jo tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys ja aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu muun muassa se, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ylipäänsä ryhdytään. Kuten jo aiemmin on todettu, ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien suojaan kuuluu muun muassa se, että tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Tutkittavien suojaan kuuluu myös osallistuvien vapaaehtoinen suostumus ja tutkijan on varmistettava, että antaessaan suostumuksensa osallistuja tietää mistä tutkimuksessa on kyse.

Osallistujien oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen on oleellinen osa tutkittavien suojaa, osallistujille ei saa aiheutua vahinkoa tutkimukseen osallistumisesta. Samoin tutkimustietojen on oltava ehdottoman luottamuksellisia eli tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille eikä tietoja käytetä muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen. Kaikkien osallistujien on myös jäätävä nimettömiksi ja aineisto tulee järjestää si-

ten, että osallistujien nimettömyys taataan. Tutkimukseen osallistujilla on myös ehdoton oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoa eli tutkijan on noudatettava lupaamiaan sopimuksia eikä tutkimuksen rehellisyyttä tule vaarantaa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 131.)

Kävin kaikkien tutkittavien kanssa läpi mitä tutkitaan ja miksi, sekä keräsin kaikilta haastateltavilta kirjalliset suostumuslomakkeet. Tutkimukseni tarkoitus on saada tietoa ja kehittää omaishoitajia tukevia sähköisiä palveluja, joten uskon tutkimuksesta olevan enemmän hyötyä kuin haittaa tutkimukseen osallistuville. Olen pyrkinyt kaikessa toiminnassani olemaan luottamuksen arvoinen. Tutkimukseen osallistujat jäävät ainoastaan minun tietooni ja keräämäni aineisto hävitetään sovitusti, kun en sitä enää tarvitse.

Yksityisyyden kunnioittaminen tarkoittaa tutkimuksessa sitä, että tutkittavat saavat itse määrittää sen, mitä tietojaan he tutkimuskäyttöön antavat sekä sitä, että tutkimustekstit kirjoitetaan niin, etteivät yksittäiset ihmiset ole niistä tunnistettavissa. Tutkittavien täytyy pystyä luottamaan siihen, että aineistoa käytetään, käsitellään ja säilytetään kuten on sovittu. Tutkittavien henkilötiedot tulee suojata niin, etteivät asiattomat pääse niihin käsiksi. (Kuula 2006, 64.) Itse olen jo litteroinnista saakka viitannut tutkittaviin vain lyhentein H1, H2, H3, H4, H5 ja H6, enkä ole edes litterointivaiheessa kirjoittanut ylös mitään tunnistettavia tietoja haastateltavista. Tämä oli mahdollista, koska haastateltavia oli vain kuusi ja tunnistan heidät käymiemme keskustelujen perusteella muutenkin. Haastattelutallenteet olen säilyttänyt kotikoneella salasanojen takana ja poistanut heti litteroinnin jälkeen. Raportoinnissa olen huomionut, että jokaisen haastateltavan kokemukset tulevat näkyviksi aineistosta poimittujen sitaattien muodossa.

Tutkimuksessani on käytäntö- ja toimintatutkimuksen piirteitä, jolloin myös tutkijan asema on vähän erityyppinen kuin perinteisessä tutkimuksessa. Nämä tutkimussuuntauokset ovat eräänlaisia tieteellisen tutkimuksen ja kehittämistyön yhdistelmiä, jolloin tutkimus on osa kehittämisen prosessia. Tällöin ei ole niinkään kyse puhtaasti tiedollisesta tai loogisesta ongelmasta, vaan ihmisyyhteisön toiminnasta, yhteistyöstä ja toimintatavoista. Käytäntö- ja toimintatutkimuksessa tutkijalla on ikään kuin kaksoisrooli, joka toimii sekä prosessin alkuunpanijana että hyödyntää tutkimusta muutoksen tuottajana. Samalla hän on tutkija, joka seuraa prosessia ja kerää siitä tietoa. Käytäntö- ja toimintatutkimuksessa on myös keskeistä yhteistyö niiden yhteisöjen henkilöiden kanssa, jossa

tutkimus tehdään eli tutkimuksen pitäisi perustua vahvaan tutkimuskumppanuuden ideaan. (Ronkainen ym. 2013, 69.)

Tutkija itse omine kokemuksineen on tärkeä tutkimuksen osatekijä, koska tieteellinen tieto on ihmisten ja ihmisyhteisöjen tekemää. Tutkimus on oivaltamista, tulkintaa, vakuuttamista ja erilaisia valintoja, joten minkään menetelmän käyttäminen ei poista tutkijan vaikutusta tutkimukseen. Suvi Ronkainen ym. (mt., 70) painottavatkin, että tutkijantonta tutkimusta ei ole olemassa. Käytännön tutkimustyö perustuu erilaisiin suhteisiin tutkijan ja tutkittavan välillä eikä inhimillisen toimijan läsnäoloa eli subjektiutta voida välttämättä poistaa tieteestä ollenkaan tai se ei ole edes toivottavaa. Esimerkiksi sosiaalityössä tutkimus voi kohdistua oman työn tai organisaation kehittämiseen kuten omassa tapauksessani. Tällöin esimerkiksi tutkittavat voi olla helpompi saada tutkimukseen mukaan kun he ovat jo tuttuja ennestään.

Tutkimuksen tekemiselle ei ole hyväksi jos tutkijalla on jo olemassa vahva esiymmärrys tilanteesta. Tällöin tutkija voi suunnitella tutkimuksen niin, että se vain vahvistaa hänen ennakko-oletuksiaan sen sijaan, että kyseenalaistaisi todella kokemuksiaan. Myös aiemmat sosiaaliset roolit voivat tulla helposti osaksi tutkimusta kun tutkitaan omaa työtä tai organisaatiota. Tutkittavat voivat esimerkiksi olettaa, että tutkija ymmärtää jotain ilman että hänelle kerrotaan sitä tai että tutkija jakaa automaattisesti saman tulkinnan kuin he. Tiedollisia, eettisiä ja luotettavuuteen liittyviä ongelmia voi seurata myös kun tutkitaan jotakin itselle lähellä olevaa yhteisöä. (Ronkainen ym. 2013, 71.) Hokkanen (2014, 41) huomauttaa, että tutkijan merkitys tutkimuksessa on merkittävä, koska hän on valintoja tekevä toimija prosessissa. Tutkijan onkin tarpeen tarkastella, tiedostaa ja tuoda näkyväksi omat lähtökohtansa ja valintansa sekä tekemiensä valintojen merkityksiä tutkimuksen tuloksille.

Olen pyrkinyt noudattamaan mahdollisimman hyvin tieteellisen toiminnan eettisiä periaatteita. Tutkimukseni ei ole aiheeltaan erityisen sensitiivinen. Enemmän olen tässä yhteydessä pohtinut omaa rooliani tutkijana. Olen töissä paikallisessa omaishoitajayhdistyksessä ja toimin itse tutkimani Ovet-valmennuksen toisena ohjaajana sekä haastatelin itse siihen osallistuneet omaishoitajat. Oma asemani siis sekä aineistoon, aiheeseen

että tutkittaviin on hyvin läheinen. Korostinkin haastateltaville sekä kirjallisesti että suullisesti, että tarkoitukseni on tutkia Ovet-valmennuksen mahdollisia vaikutuksia heidän toimijuuteensa, ei omaa osuuttani ohjaajana. Tähdensin myös, että negatiivisia seikkoja ja kehittämisen kohteita saa ja on suotavaakin nostaa esille. Samoin korostin sitä, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimukseni tarkoitus on tarkastella sekä Ovet-valmennusta että sähköisiä palveluja omaishoitajien toimijuuden tukemisen kannalta, jolloin sillä voi olla parantavia vaikutuksia tutkittavien tulevaisuuden palveluihin. Esioletuksena osasin olettaa, että haastateltavat ovat tyytyväisiä Ovet-valmennuksen tekniseen toteutukseen. Esioletuksia itse tutkimuskysymyksiin eli valmennuksen vaikutukseen osallistuneiden toimijuuteen tai heidän näkemyksiinsä sähköisistä palveluista minulla ei juurikaan ollut ja olen siltä osin ollut täysin avoin aineiston suhteen.

Minun oli kohtuullisen helppo tulkita ja analysoida aineistoa aiheelle läheisen suhteeni vuoksi. Tärkeää oli kuitenkin pysyä rehellisenä aineistolle, kyseenalaistaa omia kokemuksia ja aiempia käsityksiä aiheesta sekä pohtia tutkimustuloksia myös kriittisesti oma kokemushistoria ja tutkijan positio tiedostaen.

5 Ovet-valmennus omaishoitajan toimijuutta vahvistamassa

5.1 Tietoja ja taitoja omaishoitotilanteeseen

Tässä luvussa pyrin rakentamaan omaishoitajien ajatusten pohjalta kuvaa siitä, miten Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta, sekä miten omaishoitajat ovat kokeneet kuvapuhelinpalveluna järjestetyn Ovet-valmennuksen. Tutkimustulosten perusteella voidaan arvioida Ovet-valmennuksen merkitystä omaishoitajien toimijuuden tukemisessa sekä valmennuksen järjestämisen kannattavuutta jatkossa kuvapuhelinpalveluna.

Jyrki Jyrkämän (2008) toimijuuden jäsenitys toimii sekä teoreettisena pohjana tutkimukselle että sen metodisena välineenä. Suunnittelin toimijuuden modaliteettien (osata, kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta, osata) pohjalta teemahaastattelurungon ja rakensin aineiston analyysin. Analyysissa olen yhdistänyt osata, kyetä ja täytyä kategoriat yhteen ja luokitellut ne nimellä tietoja ja taitoja omaishoitotilanteeseen. Yhdistin myös voida, tuntea ja haluta kategoriat ja nimesin ne valtaistumiseksi vertaistuen avulla. Kuvapuhelinpalveluun liittyvät kokemukset käsittelen erikseen luvussa 5.3.

Jyrkämän (2008, 195) modaliteeteista ”osata” tarkoittaa niitä tietoja ja taitoja, joita ihmisellä joko on olemassa tai joita hän tulee hankkimaan. Omaishoitajien toimijuuden ja Ovet-valmennuksen tavoitteiden kannalta tämä tarkoittaa ensisijaisesti niitä tietoja ja taitoja, joita omaishoitajuudessa tarvitaan. Omaishoitajat kertoivat saaneensa Ovet-valmennuksesta muun muassa tietoa ikäihmisten asioista, kotipalvelusta, tukitoimista, jaksohoidoista, edunvalvonnasta, omaishoitajien terveystarkastuksista, muistiasioista, Omaishoitajat ja läheiset -liiton toiminnasta, omaishoitajan roolista sekä tietoa siitä, mistä hakea tietoa. Valmennuksen aikana voimistui ajatus siitä, että tukitoimia kannattaa hakea ajoissa ja oppi muilta hyviä käytäntöjä esimerkiksi jaksohoidon hyödyntämisestä pidempänä jaksena satunnaisten pätkien lisäksi.

”Uusia tietoja ja taitoja sain niinku vanhusten asioista enemmän.. ja siitä että kuinka liittoa voi käyttää hyödyksi.. pysähty miettiin että mitä kaikkea siihen omaishoitajuuteen oikeen kuuluukaan.. ettei sitä ole ajatellu, sitä on vaan menny tuota arkea..” (H1)

Tutkimukseen osallistuneet omaishoitajat olivat kaikki toimineet omaishoitajina jo useamman vuoden ja he tunsivat omaavansa jo ennestään paljon tietoa omaishoitajuuteen liittyen. Tästä huolimatta he kokivat saaneensa valmennuksesta itselleen tarpeellista, uutta tietoa ja oman roolin omaishoitajana vahvistuneen valmennuksen myötä. Ovet-valmennuksen koettiin sisältävän paljon täydentävää ja kokoavaa, kaikkia omaishoitajia koskevaa tietoa. Useampi haastateltava puhui itsestään ammattilaisena ja kunnan työntekijänä, joka viittaa siihen, että omaishoitajuuteen suhtaudutaan vakavasti ja sitä pidetään palkkatyöhön verrattavana työnä. Myös Ulla Tikkasen (2016, 153–154) tutkimuksessa nousi esiin omaishoitajan työn rinnastettavuus ammatilliseen työhön ja omaishoitajien välinen kollegiaalisuus.

”Täsä niinku hoksas, tuli semmonen oivallus, että mie oon kunnan työntekijä ja mulla se vastuun tunne tuli aivan erilaiseksi.. oon sitten myöskin tili-velvollinen kertomaan asioista kotipalveluun ja... jos on tarvetta niin tiedän sitten senki että mie saan sitten sieltä apua..” (H3)

Kysyttäessä mitä valmennuksesta mahdollisesti puuttui tai mitä siihen olisi vielä toivonut lisää, ei omaishoitajilla ollut tähän juurikaan kehittämisehdotuksia. Esiin tulleet kehittämistarpeet liittyivät siihen, että olisi kaivattu syvemmälle meneviä, jopa terapia-tyyppisiä keskusteluja ja enemmän tietoa sairauksista psykologian ja psykiatrian näkökulmasta. Yksi omaishoitaja toi esille toiveen pidemmästä valmennuksesta, joka olisi voinut hänen mielestään auttaa valmennukseen osallistuneita myös ryhmäytymään paremmin.

”Ois saanu olla useampi kerta..ois niinku voinu olla pitempi.. mä luulen että se ois niinku ryhmäytynykki paremmin se ryhmä ku se ois ollu usiamman kerran vielä..” (H1)

Järjestöllinen vertaistukitoiminta on perinteisesti ollut vahvasti osallistujavetoista. Nykyisin kun vertaistukiryhmien toiminta on otettu tiiviimmin osaksi palvelujärjestelmää, on niiden toiminnasta voinut tulla tarkoin strukturoitua, jolloin esimerkiksi tapaamiskertojen määrä ja ohjelma ovat tarkoin etukäteen määriteltä. Liisa Hokkasen (2014, 224–226) mukaan tällaiset tarkkarajaiset ryhmät soveltuvat erityisesti tiettyihin erityiskysymyksiin ja murrostilanteisiin, kuten uuden tilanteen sopeutumisvaiheeseen. Kuten muussakin tuessa, myös vertaisuudessa oikea-aikaisuus on merkittävässä roolissa.

Ovet-valmennus noudattaa hyvin pitkälti strukturoidun vertaisryhmän rakennetta. Sen kuvaillaankin palvelevan parhaiten niitä omaishoitajia, jotka ovat vasta aloittamassa omaishoitajan uraa, eli heiltä vaaditaan uuteen tilanteeseen sopeutumista. Tämän huomioivat myös Ovet-valmennukseen osallistuneet haastateltavat, joiden mukaan Ovet-valmennuksesta hyötyisivät kaikista parhaiten ne, joilla omaishoitotilanne on vasta alkamassa. Ovet-valmennusta kuvapuhelinpalveluna ei ollut kohdennettu millekään tiettylle omaishoitajaryhmälle, vaan mukana oli niin lastaan, puolisoaan kuin vanhempiaan-kin hoitavia ja tämä näkyi myös hoidettavien ja hoitotilanteiden erilaisuutena. Yksi haastateltava nosti esille toiveen valmennusryhmästä, johon olisi koottuna samanlaisissa tilanteissa olevia omaishoitajia.

Ovet-valmennuksia on valtakunnallisesti järjestettykin erikseen erilaisille kohderyhmille, kuten muistisairaiden omaisille, erityislasten omaisille, työikäisille ja yli 65-vuotiaille omaishoitajille. Emme kuitenkaan rajanneet valmennukseen osallistujia, vaan halusimme antaa kaikille mahdollisuuden osallistua uudenlaiseen kokeiluun. Jatkossa kuitenkin esimerkiksi Lapissa Ovet-valmennusten järjestämistä kannattaa miettiä kuvapuhelinpalveluna nimenomaan rajatuille kohderyhmille, joihin ei välttämättä pelkästään oman kunnan alueelta löydy tarpeeksi osallistujia.

”Kyetä” modaliteetillä viitataan toimintakykyyn eli ihmisen fyysisiin ja psyykkisiin kykyihin ja kykenemisiin. Nämä kykenemiset vaihtelevat eri tilanteissa ja niissä tapahtuu muutoksia esimerkiksi vanhenemisen myötä. (Jyrkämä 2008, 195.) Fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn liittyen omaishoitajat kokivat saaneensa valmennuksesta esimerkiksi sisua toimia ja voimavaroja muiden tarinoista. Myös sen ymmärtäminen, että tarvitsee omaa aikaa jaksakseen, oli tärkeää. Lähinnä haastateltavat viittasivat tässä yhteydessä psyykkiseen toimintakykyyn fyysisen jäädessä vähemmälle huomiolle. Osa omaishoitajista ilmoittikin pitävänsä kunnostaan hyvää huolta ja toisaalta monella oli jo jatkuva hoitosuhde olemassa fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen oman sairauden myötä.

”Mie en oikeestaan sillä lailla saanu niitä fyysisiä ja psyykkisiä koska.. mulla on jatkuva hoitosuhde.. ja harrastan liikuntaa hirmu paljon.. tietenki niitä psyykkisiä voimavaroja.. kun sai sen ryhmän kanssa keskustella ja kuun-

nella.. että siitä sai itellekki sitten.. kun siellä kuitenkin oli tämä vaitiolovelvollisuus niin siellä sai sitten kuitenkin puhua.. ois voinu ehkä enemmänki puhua..” (H3)

Psyykkisiä voimavaroja koettiin saaneen eniten vertaistuen avulla, siitä että valmennuksessa sai kuulla ja nähdä toisia ja oppia toisten tarinoista. Sen huomaaminen, että ei ole yksin ja että on muitakin, jotka tekevät sitovaa omaishoitotyötä ja silti selviävät, oli monelle tärkeää. Myös itsestä huolehtiminen ja itselle oman ajan ottaminen oli voimistunut valmennuksen aikana monelle omaishoitajalle.

”Vahvistu että kannattaa miettiä enemmän sitä omaa jaksamista ja sitten käyttää näitä tukitoimia mitä on olemassa.. vähän pikkusen ennemmin alkais käyttään näitä lomina ennenku jaksaminen alkaa mennä että ennakois..” (H4)

Liisa Soinnun (2016, 173) tutkimuksen mukaan omaishoitajan vapaa-aika eli oma tila on tärkeää, koska se tarjoaa tilaisuuden irrottautua toiselle annetusta hoivasta ja omistaa aikaa itselle. Tällöin omaishoitajalla on mahdollisuus ajatella, tuntea ja aistia ilman, että tarvitsee huomioida hoidettavan tarpeita. Soinnun tutkimukseen osallistuneet puolisoaan hoivaavat omaishoitajat olivat taitavia huolehtimaan itsestään jos vain saivat siihen mahdollisuuden. Samoin haastattemilleni omaishoitajille oman ajan ottaminen oli tärkeää ja kaikki pyrkivät siihen säännöllisesti. Myös Ovet-valmennukseen osallistuminen koettiin omaksi ajaksi omaishoitajan saadessa keskittyä kaksi tuntia viikossa ohjattuihin alustuksiin ja keskusteluihin ryhmän kanssa.

Ulla Tikkasen (2016, 87–88) mukaan omaishoitajat ottavat muuttuneessa tilanteessa uudenlaisen arjen haltuun vähitellen. Omaishoidon alkuvaiheessa ei yleensä tiedetä keeneen ottaa yhteyttä tai mihin toimenpiteisiin täytyy ryhtyä. Omaishoidon alkutilanteeseen liittyy hämmennystä ja epävarmuutta, johon Ovet-valmennuksesta voisi saada apua. Alustukset ja yhteiset keskustelut saivat osan haastateltavista myös hahmottamaan roolinsa omaishoitajana uudelleen, joka voi osaltaan vahvistaa omaa psyykkistä toimintakykyä.

”Psyykkisiä jotenki ehkä on saanut kun siitä asiasta niinku puhuttiin ja näin että aikaisemmin mä en ollu ajatellu itteäni siinä asemassa.. niinku tavaltaan apua tarvitsevana omaishoitajana.. vahveni se rooli että nyt mulla on tämäki.. ja se niinku selkeyttää sitä tilannetta..” (H6)

”Täytyä” modaliteetilla tarkoitetaan erilaisia fyysisiä ja sosiaalisia esteitä, pakkoja ja rajoitteita (Jyrkämä 2008, 195). Tällaisia esteitä ja rajoitteita omaishoitajuuteen liittyy useita. Vertaistuki oli tärkeässä osassa myös esteiden ja rajoitteiden kokemisessa. Toisilta omaishoitajilta kuullut tarinat ja kokemukset voivat vähentää myös omia rajoitteita ja antaa uusia merkityksiä ja arvostusta omaishoitajuuteen. Valmennuksessa korostettavat asiat kuten omasta jaksamisesta huolehtiminen ja oman ajan ottaminen olivat osaltaan vähentäneet haastateltavien kokemia rajoitteita. Myös Ulla Tikkanen (2016, 129) aineistossa nousi esille omaishoitotilanteiden sitovuus, joka ajan kuluessa muodostuu yhä uusia elämänalueita rajoittavaksi ja joka lopulta valtaa koko omaishoitajan ja hoidettavan elämän.

”Mullahan on ollu vähän tää sidottuna olemisen tunne ja se että oma aika on tärkeä ja oma hyvinvointi on tärkeä niin se niinku nousi voimakkaasti esille siellä.. että ehkä osittain on tää sidottuna olemisen tunne vähentynyt ja henkinen rasitekki vähentynyt mulla itellä..” (H1)

Haastateltavien puheissa omaishoitajuus koettiin osittain kohtalona ja pakkona, johon ollaan kuitenkin sitoutuneita. Ulla Tikkanen (2016, 124–125) kuvaa omaishoitoa prosessiksi, jonka aikana hoidettavan kunnon heikentyessä hän muuttuu aktiivisesta toimijasta ja tasavertaisesta puolisoista kokonaisvaltaisen hoivan kohteeksi. Ruumiillisten tarpeiden vaatiessa yhä enemmän huomiota, alkaa myös muu elämä jäsentyä niiden mukaiseksi ja omaishoitajan tehtävä on hoivan antaminen hoidettavalle. Hän on alun perin itse ryhtynyt tähän tehtävään, mutta hänet on myös kunnan valtuuttamana omaishoitajana siihen velvoitettu. Hoidettavasta tulee elämä keskipiste, jonka ympärille muodostuu hoivaa antavien ja toimintakykyä tukevien ihmisten ja asioiden verkko, joka muotoutuu hoivan tarpeen muuttuessa.

5.2 Valtaistumista vertaistuen avulla

Omaishoitajuuden pohtiminen, toisilta oppiminen, yhteiset keskustelut ja porukkaan kuuluminen nousivat monella tapaa valmennuksen tärkeimmäksi anniksi kaikkien haastateltavien puheissa. Samoin toisille esimerkkinä oleminen koettiin tärkeänä. Olen luokitellut nämä kokemukset vertaistueksi. Vertaisryhmissä saman kokeneiden, kohtalotovereiden ja ”kollegoiden” kanssa on helppo kommunikoida ja heille ei tarvitse selittää asioita. Vertaisryhmien merkitys perustuukin tietynlaiseen kollegialisuuteen, tiedon saantiin ja toisten kokemuksesta oppimiseen sekä myötätuntoiseen yhteyteen. (Tikkanen 2016, 153–155.)

Sosiaalinen tuki merkitsee kaikkea sellaista keskinäistä apua, jota ihmiset voivat toisilleen tarjota ja joka ei ole rahalla mitattavissa. Tässä mielessä vertaistuen voidaan katsoa olevan yksi sosiaalisen tuen muoto. Vertaistuen eroavaisuus muuhun tukeen verrattuna on siinä, että se on keskinäistä tukea ja muodostuu molemminpuolisessa vuorovaikutuksessa toisten samaa kokevien kanssa. Näin ollen vertaistukea muodostuu sinne, minne muut tuet eivät välttämättä ulotu, jolloin muut eivät samanlaista tukea pysty tarjoamaan. (Mikkonen 2009, 164–168.)

”Ei ole yksin tässä omaishoitoasiassa.. elikkä niitä on niitä samankaltaisia toisiaki olemassa ja toisilla on varmasti vielä vaikiampaaki.. vois toisilekki olla esimerkkinä sitten ettei tarttis ihan heti olla luopumassa.. että jaksais hoitaa sitä toista siinä.. se on justinsa siinä se toisten kannustaminen yks siinä sitten..” (H2)

Myös muissa tutkimuksissa (esim. Mikkonen 2009, 147–150) vertaiset pyrkivät ensisijaisesti tukemaan toisten selviytymistä toisiaan auttaen, tietoa jakaen, rohkaisten, kannustaen ja ymmärtäen. Vertaiset kokivat tullessa rohkeammiksi ryhmään tulon jälkeen ja oppineensa vertaistuen avulla uusia tietoja, taitoja ja saaneensa lisää itsevarmuutta. Liisa Hokkasen (2014, 217–218) mukaan vertaistuki perustuu yhteiseen kokemukseen, tilanteeseen tai intressiin, joka voi ilmetä ensisijaisesti emotionaalisenä tukena, oman tilanteen jakamisena ja siihen liittyvän kokemuksen yhteisenä pohdintana. Useimmiten

vertaistuki paikannetaan nimenomaan tunnetueksi, mutta se voi kattaa useita sosiaalisen tuen muotoja kuten aineellista, tiedollista, toiminnallista, emotionaalista tai henkistä.

Osa omaishoitajista oli osallistunut myös omalla paikkakunnalla järjestettäviin omaishoitajien vertaisryhmiin. Haastateltavat eivät kuitenkaan kokeneet saaneensa itselleen ryhmistä niin paljon kuin valmennuksen aikaisista keskusteluista. Ryhmässä ei välttämättä pääse yhtä syvälle keskusteluihin kuin valmennuksessa, kuten yksi haastateltava asian kuvasi. Valmennukseen osallistui vain seitsemän omaishoitajaa ja ryhmä pysyi samana kaikki kokoontumiskerrat, joka mahdollisti osaltaan avoimen keskustelun. Vertaistuki voi olla voimauttavaa tai eheyttävää ja se voi saada valtaistavia ja osallisuutta rakentavia piirteitä (Hokkanen 2014, 72).

”Se oli kuitenkin tämä valmennus niin suppea piiri niin sitä ehkä vielä sitten halus toisille tuua esimerkkinä että minä tämmöstä ja tämmöstä potilasta hoidan siinä.. itelle helpottaa ku se tulee se patoutuminen ajan myötä ja ku sen saa kerrottua sitten niin se helpottaa.. se on se puhuminen yks niin tärkeä asia että.. sitä ei moni tiä kuinka se helpottaa se puhuminen..” (H2)

Osaa haastateltavista harmitti, että omalla paikkakunnalla järjestettävissä vertaistukiryhmissä kävi niin vähän omaishoitajia. Irja Mikkosen tutkimuksesta (2009, 186) käy ilmi monia syitä jättäytyä vertaistukiryhmien ulkopuolelle. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi leimautumisen pelko, pitkät välimatkat tai se, ettei sairastuneilla ole ollut tietoa ryhmien olemassaolosta ja toiminnasta. Toiset taas eivät ole halunneet sairastuttuaan tutustua uusiin ihmisiin. Voi myös olla, että vertaisryhmiin ei haluta osallistua, koska halutaan vetäytyä sosiaalisista tilanteista, joissa oma haavoittuvuus ja kontrollin menetys on vaarassa nousta esiin (Ketokivi 2010, 57). Uskoisin, että samoja syitä on löydettävissä myös omaishoitajien jäämisestä vertaisryhmien ulkopuolelle.

”Voida” modaliteetilla viitataan erilaisiin mahdollisuuksiin ja vaihtoehtoihin, joita erilaiset rakenteet ja tekijät tuottavat ja avaavat (Jyrkämä 2008, 195). Valmennuksessa erityisesti toisilta kuuleminen ja hyväksi koettujen käytäntöjen oppiminen ja hyödyntäminen vertaistuen kautta koettiin tärkeäksi. Alustukset ja keskustelut nostivat haastateltavien mieleen myös uusia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, joita jäätiin miettimään

omalle kohdalle vielä valmennuksen jälkeen. Vertaistuen avulla koettiin saavan uusia tuttavuuksia ja rohkeutta puhua omista asioista. Liisa Hokkasen (2014, 60) mukaan vertaistuki onkin hyvä esimerkki kollektiivitoimijuudesta vaikeassa tilanteessa. Kollektiivisuus luo turvaa, luottamusta ja yhteisöön kuulumisen tunnetta. Kollektiivitoimijuudella on mahdollisuus saavuttaa hyvää, vaikka oma panos olisikin minimaalinen.

”Vahvasti kyllä sitä että minun täytyy nytten miettiä juuri niitä että mitä vaihtoehtoja kunnan kotihoidolla ois sitten meillekin että semmosesta kotiavusta tai käynneistä täällä ja sitten näistä omaishoitajien omista kursseista.. taas niinku nosti esille ne.. ettei sitten liian pitkälle oota sitä.. sitä pittää usiamman kerran miettiä..” (H6)

Vain yksi omaishoitaja koki, ettei saanut vertaistukea ryhmästä. Hänkin kuitenkin piti valmennusta hyvänä mahdollisuutena jutella toisten omaishoitajien kanssa. Kyseinen omaishoitaja oli myös ainoa, jolla ei ollut aikaisempaa kokemusta vertaistuesta, eli hän kertoi, ettei ollut ennen valmennusta jutellut kenenkään toisen omaishoitajan kanssa. Myös Mikkosen tutkimuksessa (2009, 152) nousi esille, että ryhmäläiset antavat vertaisryhmälle erilaisia merkityksiä. Vaikka useimmille vertaisryhmät olivat tärkeä osa elämää, kaikille tukiryhmä ei ollut kovin merkittävä, eivätkä he nähneet sen muuttavan omaa elämäänsä millään tavalla.

”Mie en saanu sitä vertaistukea nyt ainakaan sieltä, siis muuta ku et yleisesti sitä että on omaishoitaja, se on niinku iso asia.. hyvä että on tällönsiä foorumeja niin jollekki vois olla oikeen hyvä että saa puhua.. on niin yksinäisiä ihmisiä..” (H6)

Kokemusten jakaminen ja vuorovaikutteinen kohtaaminen ovat edellytyksiä vertaistukeen perustuvien suhteiden luomiselle. Pelkkä omista kokemuksista kertominen ja yleisön läsnäolo eivät riitä. Tarvitaan aktiivisia osallistujia ja yhteisesti jaettu sosiaalinen tila. Kokemusten jakaminen tarkoittaa siis henkilökohtaisesti koetun luovuttamista toisten käyttöön. Jos vastaanottajaa ei ole tai hän jää epämääräiseksi, ei kokemusten vaihtoa myöskään tapahdu. Vertaissuhteen idea on, että vastaanottaja voi eläytyä toisen ihmisen kokemukseen niin kuin ne olisivat voineet tapahtua hänelle itselleen. (Hyväri 2005, 225.)

Liisa Hokkanen (2014, 43) määrittelee valtaistumisen autetuksi tulemisen prosessiksi, jossa ihminen tai ryhmä tavoittelee joko yksin tai yhdessä muiden kanssa parempaa asemaa, tilannetta tai sen tulkintaa ja kohentaa prosessissa samalla omaa toimijuuttaan tai mahdollisuuksia hallita olosuhteita määrittäviä tekijöitä. Perusajatuksena on, että kerran koettuaan, opittuaan ja toteutettuaan valtaistumisprosessin, voi sen seuraavassa tilanteessa ottaa käyttöön aikaisemmin, helpommin tai luottavaisemmin. Tällöin myös auttajan rooli pienenee ja asiakkaan omaehtoinen toimijuus vahvistuu. Yksi omaishoitaja kertoi valmennuksen jälkeen ottaneensa itselleen tietoisesti enemmän omaa aikaa arjessa ja voimaantuneensa positiivisesta kokemuksesta, vaikka siitä tulikin keskustelua kotona. Hänen mukaansa tämä ei ollut häneltä aikaisemmin onnistunut, vaan vaati tietoista toisin tekemistä. Hyvän kokemuksen jälkeen hän uskoi toimivansa samoin uudelleenkin. Toisaalta vaikka valmennuksen jälkeen ei olisi tehnyt mitään konkreettisia uusia toimenpiteitä, myös omien valintojen vahvistuminen voi tuoda valtaistumisen tunnetta.

”Sen oman aseman vahvistuminen.. se toi sitä omaa merkitystä esille paremmin että tää nyt tosiaan on tätä että enemmänki psyykkistä puolta.. en oo tehny mitään uutta nyt tuon valmennuksen jälkeen mut olen vaan todennu että mie oon tehny ihan oikeita toimenpiteitä..” (H6)

”Haluta” modaliteetilla viitataan motivaatioon, tahtomiseen ja tavoitteisiin (Jyrkämä 2008, 195). Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat melko motivoituneita jo lähtökohtaisesti omaishoitajan rooliinsa. Valmennus kuitenkin osaltaan lisäsi tietynlaista sitoutumista omaishoitajuuteen. Alustukset ja muiden kokemukset myös kannustivat jatkamaan omaishoitajan roolissa, vaikka tiedostettiin työn koko ajan vaikeutuvan.

”Mulla on ollu kyllä motivaatio korkealla koko ajan koska on lapsesta kysymys.. mutta kyllä taistelutahto on lisääntynyt.. semmonen että en anna periksi niinku tuli vielä voimakkaammin jotenki.. mitä kauemmin on ja tekee tuota niin kyllä sitä tulee semmonen että sie oot ammattilainen, niinku omasta työstä muutenki..” (H1)

Haastateltavat kokivat saaneensa valmennuksesta varmuutta omaishoitajuuteen ja se lisäsi myös heidän arvostustaan tekemäänsä työtä kohtaan ja motivoi panostamaan siihen vielä enemmän. Valmennus toi lisää itseluottamusta ja ylpeyttä toimia omaishoitajana ja osalle vahvistui tunne omaishoitajuuden ammatillisuudesta ja vastuullisuudesta.

Myös toisten tekemää omaishoitotyötä arvostettiin ja kunnioitettiin. ”Tuntea” modalityteetilla viitataan ihmisen ominaisuuteen arvottaa asioita ja liittää erilaisiin asioihin ja tilanteisiin omia tunteitaan (Jyrkämä 2008, 195).

”(Valmennus) lisäsi arvostusta kyllä, että nyt mää niinku tosiaan tiedän olevani kunnan palkkaama omaishoitaja ja vastuu on erilaiseksi muuttunu omassa mielessä.. arvostus on tullu että nyt niinku tietää olevansa omaishoitaja aivan erillä lailla.. alko niinku itteensä arvostamaan siis omaishoitajana ku se on menny siinä niinku vähän niinku siinä sivussa..” (H3)

Haastateltavien puheissa nousi esille myös se, miten omaishoitajien mielestä yhteiskunta ei arvosta heidän työtään. Erityisinä epäkohtina nousi esille vapaiden ja rahallisen korvauksen riittämättömyys työmäärään nähden. Noin 13 euron korvaus päivässä ei varmasti tunnu riittävältä arvostukselta 24/7 hoitotyötä tekeväälle omaishoitajalle. Kehusmaa ym. (2013, 148–149) toteavatkin, että omaishoidosta maksettu palkkio on melko pieni, jonka vuoksi ei ole kovin todennäköistä, että työstä saatu palkkio sinällään olisi ainoa syy kenelläkään ryhtyä omaishoitajaksi. Moni päätyykin ikään kuin vahingossa hoitamaan läheistään vähitellen omaisen kunnon heikentyessä, eikä välttämättä edes itse tiedosta olevansa omaishoitaja. Ovet-valmennus palveleekin erityisen hyvin juuri tätä kohderyhmää.

Haastateltavien kokemukset vertaistuesta olivat pääosin hyvin positiivisia. Myös muissa tutkimuksissa vertaistuesta puhutaan usein kehuvin sanankääntein (esim. Mikkonen 2009). Liisa Hokkasen (2014, 226) mukaan ei ole kuitenkaan näyttöä siitä, että vertaisuus olisi erityisen tehokas sosiaalisen tuen muoto, tai että kaiken tuen tulisi olla vertaisuuteen perustuvaa. Vertaistuen koetaan olevan parhaimmillaan muun tuen ohella ja vapaaehtoisuuteen perustuvana. Vertaistuen avulla on kuitenkin mahdollista vähentää muiden palveluiden käyttöä (esim. Mikkonen 2009) ja vertaisuuden avulla voidaan saattaa ihmiset paremmin tietoiseksi omista oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan.

5.3 Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna

Ovet-valmennus järjestettiin ensimmäistä kertaa kuvapuhelinpalveluna, jonka vuoksi halusin tietoa myös siitä, millaisia kokemuksia haastateltavilla oli teknologiavälitteisestä valmennuksesta. Osallistuin itse ohjaajana valmennukseen, joten osasin odottaa, että tekniikkaan liittyviä negatiivisia kokemuksia haastateltavilla ei juurikaan ole, koska tekniikka pelasi kaikilla tapaamiskerroilla hyvin. Tässä luvussa kuvaan kuvapuhelinpalveluna toteutettuun Ovet-valmennukseen liittyviä huomioita ja omaishoitajien kokemuksia siihen liittyen.

Kuvapuhelinpalvelu on palvelu, jossa teknologiavälitteinen vuorovaikutus tapahtuu kuvallisella etäyhteydellä. Kuvapuhelinpalvelussa vuorovaikutus mahdollistaa sanallisen ja sanattoman viestinnän eli kasvojen ilmeet ja eleet. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017c.) Käytän tutkimuksessani kuvapuhelinpalvelun käsitettä, koska sitä käytettiin yleisesti Virtu.fi-hankkeessa. Kirjallisuudessa puhutaan myös videopuheluista, videoneuvotteluista, etäyhteyksistä tai etäneuvotteluista, joilla tarkoitetaan samantyyppisiä tietoteknisillä ratkaisuilla aikaansaadusta kuva- ja ääniyhteydestä kahden tai useamman käyttäjän välillä (Äyväri 2014, 6). Kansainvälisissä tutkimuksissa videoneuvotteluiden on todettu muun muassa vähentävän yksin olemisen tunnetta. Videoneuvottelun etuja sähköpostiin ja puhelimeen verrattuna ovat muun muassa mahdollisuus nähdä vastapuoli sekä mahdollisuus yhteydenpitoon ilman kaukopuhelukuluja. (Panos 2005, 837–828.)

Virtu.fi-innovaatioympäristössä on erilaisia vaihtoehtoja toteuttaa kuvapuhelinpalvelu. Virtu-palvelupiste on kunnan sähköisen asioinnin paikka, joissa kuntalainen voi käyttää kuvapuhelinpalveluita, muita internet-palveluita sekä tulostaa, kopioida ja skannata. Virtu-kotilisenssi on tietoturvallinen kotikäyttöön tarkoitettu videoneuvotteluohjelma, Virtu-kotireppu sisältää tuen, laitteiston ja sovellukset kuvapuhelinpalvelun käyttämiseksi kotona ja videochat on tietoturvallinen etäyhteys, joka toteutetaan helposti internet-selaimen välityksellä. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017c.)

Haastateltavista neljä osallistui valmennukseen omalta kotikoneelta kotilisenssin avulla ja kaksi osallistui valmennukseen kunnan tiloissa sijaitsevalta Virtu-pisteeltä. Varsinkin

kotikoneelta osallistuneet omaishoitajat olivat erittäin tyytyväisiä tekniikkaan, eivätkä osallistujat keksineet juurikaan eroja vuorovaikutuksessa tai valmennuksen onnistumisessa, osallistui sitten teknologiavälitteisesti tai fyysisesti samassa tilassa.

”Kaikki pelas hienosti.. se oli hieno kokemus kyllä.. ei ole mitään erilaista, mie näen sinut ja sie näet minut, ei tässä mittään eroa ole.. en minä antais kyllä pois tätä (kotilisenssiä).. en mie tiää oisko se sen kummempaa ollu sitten sielä paikan päälläkään olla..” (H2)

Myös Virtu-pisteeltä osallistuminen koettiin hyväksi kun se sijaitsi kuitenkin lähellä kotia. Toinen Virtu-pisteeltä valmennukseen osallistunut haastateltava epäili, että hänellä ei olisi ollut kotona tarvittavaa rauhaa osallistua valmennukseen. Toinen taas olisi halunnut koittaa kotilisenssiä, mutta vajavaiset tietoteknologiset taidot tulivat esteeksi.

”Mut siinähan se taas oliki että ku mie en sitä osannu asentaa siihen koneeseen sitä juttua ku tuo tietotaito ei riittäny siihen..” (H5)

Uusi laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi painottaa, että teknologian käyttöönotossa on varmistettava riittävä tuki, ohjaus ja neuvonta ikäihmisen lisäksi heidän omaisilleen sekä henkilöstölle (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b, 27–28). Myös haastateltavien puheissa nousi usein esille huoli siitä, että ikäihmisten tietoteknisissä taidoissa on vielä paljon puutteita. Vaikka suurimmalta osalta itseltään esimerkiksi tietokoneen käyttö sujui jo hyvin, oli kaikkien lähipiirissä ikäihmisiä, jotka tarvitsevat paljon tukea teknologian käyttöönotossa.

Tutkimustulosten ja omien havaintojeni perusteella omaishoitajat ja muutkin ikäihmiset kaipaavat yksilöllisen ohjauksen lisäksi myös henkilökohtaista kannustamista tietokoneen ja sähköisten palveluiden käyttöön. Maija Laihon (2011, 157) aineistossa korostui, että ikäihmisten tietokoneen opetuksen pitää edetä rauhallisesti ja opittavia asioita koko ajan kerraten ja oppimistilanteeseen on luotava otollinen ympäristö ja mahdollisuus yksilölliseen ohjaukseen. Kilpeläisen (2017, 131) mukaan järjestöillä on tärkeä rooli ihmisten teknologisen osaamisen tukemisessa ja vahvistamisessa. Tähän tarvitaan erilaisia digilähettiläitä ja käytön opastajia, johon järjestöillä on jo olemassa erilaisia verkostoja ja toimintamalleja. Helena Blazun (2013, 97) huomauttaa, että myös sosiaali- ja

terveysalan työntekijöiden olisi hyvä tukea ikäihmisiä tietoteknisten taitojen opiskelussa. Tällä tavalla ikäihmiset voisivat hyötyä paremmin niistä monista sosiaali- ja terveyspalveluista, joita jo nykyisin on verkossa tarjolla.

Kaikki haastateltavat olivat valmiita osallistumaan uudelleen omaishoitajille kuvapuhelinpalveluna toteutettuihin tilaisuuksiin, olivat ne sitten koulutuksellisia, vertaistuellisia tai muita tapahtumia. Osallistuminen jatkossa koettiin onnistuvan helpommin, kun takana on hyvä kokemus käytöstä ja tarvittavat välineet ovat jo tuttuja. Teknologiavälitteinen kuvapuhelinpalvelu koettiin myös rennoksi ja miellyttäväksi tavaksi osallistua valmennukseen.

”Kyllä minä lähtisin, tämä on antanu niin hyvän kokemuksen että lähtisin.. tämä on niin verraton peli että.. kertakaikkiaan tuntuu ettei sitä ilman kohta pärjääkään..” (H2)

Valmennusta järjestettiin kaksi tuntia kerrallaan viiden viikon ajan. Myös tämä koettiin hyvänä ja ajankohta illasta sopi myös työssäkäyville omaishoitajille, jotka eivät yleensä päiväsaikaan kokoontuviin vertaisryhmiin pääse osallistumaan. Kaksi tuntia nähtiin maksimi aikana, jona jaksaa vielä keskittyä asiaan ja välipäivien aikana saattoi pohtia edellisellä kerralla omaksuttuja asioita ja orientoitua tulevaan. Valmennus kuvapuhelinpalveluna nähtiin erityisen hyväksi niille, joilla on pitkät välimatkat kuntakeskuksiin tai muuten hankala osallistua. Etenkin Lapissa, jossa pitkiin välimatkoihin on totuttu, eivät haastateltavat nähneet juurikaan esteitä kuvapuhelinpalvelun käytölle.

”Erityisesti niille toisille joilla on pitkät matkat.. ja olinhan mieki yhen kerran mukana sieltä mökiltä sitten.. mieluummin sitä sen ajan on kotona.. että kyllä tämä kuvapuhelimen välityksellä oli ihan sopiva tällä tavalla.. vielä ku aattelee nuo välimatkat niin sehän on ihan tavallista tämmöistä käyttää..” (H4)

Jeni Warburtonin ym. (2014, 489) mukaan nettipohjaisilla tieto- ja viestintäsovelluksilla on valtava potentiaali ikäihmisille, jotka asuvat harvaan asutuissa kunnissa. Heille uudenlaiset sovellukset voivat tarkoittaa esimerkiksi lisääntyviä mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja osallisuuteen. Samoin se tarkoittaa parempia mahdollisuuksia

sia saada tietoa ja kaiken kaikkiaan teknologiavälitteisillä palveluilla voidaan lisätä sosiaalista inklusiota suurelle määrälle ikäihmisiä, jotka ovat muuten vaarassa syrjäytyä asuinpaikkansa vuoksi. Teknologian välityksellä maantieteellisesti hajallaan olevat ihmiset voivat kokoontua ja vaihtaa kokemuksia ja tietoa sekä tukea ja kannustaa toisiaan. Näin ollen teknologialla on perusteellisia vaikutuksia asiakkaiden käytännölliseen ja sosiaalisen valtaistumiseen. Valtaistumisella voidaan lisätä asiakkaiden suoraa osallisuutta saamiinsa palveluihin sekä lisätä palveluiden saatavuutta. (Parrot & Madoc-Jones 2008, 188–189.)

Kahdella haastateltavista oli aiempia kokemuksia kuvapuhelinpalvelun käytöstä. Joukkoon mahtui myös huonoja kokemuksia, joissa kuva oli ollut epätarkka, osallistujia paljon ja ääni pätkinyt. Toinen haastateltavista kuvaili aiempaa kokemusta jopa *”rasittavaksi ja kamalaksi”*. Nyt kun tekniikka ja vuorovaikutus toimivat ja osallistujia oli sopiva määrä, niin kokemus oli kuitenkin positiivinen.

”Kyllähän tässä on tullu semmonen että täähän on mahollisimman hyvä mahollisuus just tää virtu-juttu ku mieltii että voi olla vaikka mihin yhteydessä ja saaha vaikka mitä tietoa ja tavata ihmisiä.. oli niinkö hyvä että lähin sen takia koska tää tuli tutuksi nytten eikä sitä tiää tulevaisuudessa mihin nää lähtee kehittymään.. pääsee sitten täältä nurkkaperiltäki osallistumaan näihin.. oli niinku ihan toisenlainen kokemus nyt..” (H1)

Kuvapuhelinpalveluna toteutettava valmennus nähtiin tärkeänä mahdollisuutena myös kuntienväliseen yhteydenpitoon ja tietojen vaihtoon, joka on muuten hankalaa kun vertaisryhmätkin ovat yleensä kuntakohtaisia. Osallistumisen mahdollisuus nousi vahvasti positiivisena asiana esiin. Myös uusien taitojen oppiminen ilahdutti haastateltavia.

”Sitten se että pysty siihen, ku itteä aattelee näin, sitä teknistä puolta.. ku ei ole aikasemmin ollu skypeessä ja näin niin uus osa-alue..” (H3)

Helena Blazun (2013, 82–83) huomauttaa, että ikäihmiset hyväksyvät monesti teknologian osaksi elämäänsä, koska se voi muun muassa lisätä heidän itsetuntoaan ja antaa heille mahdollisuuden seurustella perheen ja ystävien kanssa, joka vaikuttaa positiivisesti heidän elämänlaatuunsa. Kaiken kaikkiaan teknologian avulla voidaan valtaistaa ikäihmisiä ja saada heidät tuntemaan itsensä aktiivisiksi. Ikäihmiset voivat joskus olla

vanhanaikaisia eivätkä ole tottuneet käyttämään tietokoneita, mutta kun teknologian hyödyt ovat selviä ikäihmisille, he myös hyväksyvät sen.

Kunnan Virtu-pisteeltä osallistuminen kuvapuhelinpalveluna toteutettuihin ryhmiin on tehty todella helpoksi, mutta kaikilla eivät vielä omat taidot riitä esimerkiksi kotilisenssin asentamiseen. Tämä harmitti yhtä haastateltavaa, joka olisi halunnut osallistua kotoa käsin jos olisi saanut kotiin apua ohjelman asentamisessa koneelle. Meillä ei ollut kokeilun puitteissa mahdollisuutta lähteä asentamaan kotilisenssejä kotikoneille, mutta esimerkiksi Lapin kuntiin koulutettuja digi-lähettiläitä voisi kenties hyödyntää tämän tyyppisissä tarpeissa tulevaisuudessa, varsinkin jos kuvapuhelinpalveluiden käyttö edelleen kasvaa digitalisaation myötä kuten on kaavailtu. Vaikka Virtu-pisteeltä osallistuminen on tehty helpoksi, niin ne sijaitsevat kuitenkin aina kuntakeskuksissa, joihin voi kylältä tulla matkaa jopa useita kymmeniä kilometrejä. Toisaalta omaishoitajien tilanne on monesti sellainen, ettei hoidettavaa voi jättää yksin kotiin, jolloin kotilisenssin käyttö olisi monesti parempi vaihtoehto.

Vuorovaikutuksen onnistumiseen kuvapuhelinpalveluna toteutettavassa valmennuksessa vaikutti paljon tila, jossa valmennukseen osallistuttiin. Samoin oli tärkeää, että kaikki osallistujat näkyvät ja kuuluvat mahdollisimman hyvin kaikille osapuolille. Näihin liittyvät kokemukset olivat ainoa kielteinen asia, jonka osallistujat nostivat esille. Kuten vuorovaikutuksessa yleensäkin, on tärkeää, että katsekontakti on mahdollista tai osallistujasta tulee etäinen olo. Samalla tavoin on tärkeää, että tila, jossa valmennukseen osallistui, oli rauhallinen ja tarkoitukseen sopiva.

”Pitäis olla sillä tavalla että kaikki ois niinku kasvokkain siinä.. jos on siellä kaukana niin tulee tunne että on siellä kaukana..” (H4)

Valmennukseen osallistui myös asiantuntijoita, joilla ei kaikilla itselläänkään ollut kokemusta kuvapuhelinpalvelun käyttämisestä. Yksi haastateltava nosti esille, että osa asiantuntijoista puhui vähän hätäisesti eikä näin ollen päässyt kovin syvälle aiheeseensa. On tärkeää, että ammattilaiset hallitsevat itse ensin teknologisten sovellusten käytön. Tämän jälkeen tulee miettiä uudenlaisia ja tehokkaita tapoja miten ikäihmiset voivat hyödyntää uudenlaista teknologiaa heidän moninaiset tarpeensa huomioiden. (Warburton

ym. 2014, 490.) Verkkoauttaminen tulee eri muodoissa yleistymään sekä järjestöissä että julkisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, joka edellyttää uudenlaista orientaatiota ja kommunikaatiotaitoja toimijoilta. Työntekijältä vaadittavat uudet taidot eroavat perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta kohtaamisesta ja edellyttävät ammattilaisilta verkko-työskentelyssä vaadittavia kommunikatiivisia tietoja ja taitoja. (Rahikka 2013, 142.)

Huomasin itsekin kokeilun aikana kuinka tärkeää on ohjata myös asiantuntijoita kuvapuhelinpalvelun käytössä ennen heidän alustustaan. Jos asiantuntija välttelee katsekontaktia eikä osaa ottaa osallistujia mukaan vuorovaikutukseen, jää hänen osuudestaan helposti pintapuolinen olo. Pahimmassa tapauksessa huonosti valmisteltu ja järjestetty kuvapuhelinpalvelu jättää niin huonon kuvan osallistujalle, ettei hän halua lähteä enää uudestaan niihin osallistumaan.

Kaiken kaikkiaan kaikille omaishoitajille jäi hyvät kokemukset kuvapuhelinpalveluna toteutetusta Ovet-valmennuksesta. Onnistuneeseen kokemukseen vaikutti erityisesti se, että tekniikka pelasi melkein moitteettomasti kaikilla kerroilla. Kun kaikki osallistujat näkevät ja kuulevat toisensa hyvin, ei vuorovaikutuksen koettu olevan sen kummempaa kuin perinteisessä ryhmässäkään. Hyvänä puolena nähtiin myös asiassa pysyminen, sillä keskustelu ei ajautunut sivuraiteille kuten monesti fyysisesti samassa tilassa kokoontuvissa ryhmissä voi käydä. Ehdottoman tärkeänä koettiin osallistumisen mahdollisuus sekä näkemysten ja kokemusten vaihtaminen yli kuntarajojen.

6 Auttavat verkkopalvelut omaishoitajan tukena

6.1 Osaamiseen liittyvät tekijät

Tässä luvussa tarkastelen omaishoitajien kokemuksia ja näkemyksiä sähköisistä palveluista, jotka olen otsikoinut auttaviksi verkkopalveluiksi (ks. Rahikka 2013). Omaishoitajien haastatteluista nousi esille erityisesti kolme näkökulmaa. Ensimmäinen on osaamiseen liittyvät tekijät, jotka joko edistävät tai estävät sähköisten palveluiden käyttöä. Toisena nousivat esille erityisesti aiemmat kokemukset sekä asenteet sähköisiä palveluita kohtaan. Kolmantena teemana keskusteluista nousi esille omaishoitajien kokemat mahdollisuudet sähköisiin palveluihin liittyen, joita kuvaan luvussa 6.3.

Jyrki Jyrkämän mukaan (2007, 209) toimijuuden modaliteettimallia voidaan soveltaa moniin ilmiöihin ja konteksteihin, kuten erilaisiin ikääntyvien arkielämän tilanteisiin, vanhustyön toimintakäytäntöihin tai erilaisiin hyvinvointiteknologian sovelluksiin. Analyysin painopisteen ollessa yksilössä tai yksilöissä, kuten omassa tilanteessani omaishoitajissa, olennaisia peruskysymyksiä ovat mitä ihminen osaa, kykenee, haluaa, tuntee ja mitä hänen tässä tilanteessa täytyy tehdä tai olla tekemättä ja mitä juuri tämä tilanne, esimerkiksi sähköisten palveluiden käyttäminen, mahdollistaa. Samoin tulee pohtia iän, ajankohdan, paikan, tilan ja ikäryhmäkuuluvuuden kietoutumista elämäntilanteisiin. Esimerkiksi puolisoaan hoitavan yli 80-vuotiaan toimijuuden tukeminen sähköisten palveluiden avulla voi olla täysin erityyppistä kuin työssäkäyvän omaishoitajan, tai ainakin tulokset voivat olla erilaiset. Tästä syystä pitäisi kehittää mahdollisimman monipuolisia, yksilölliset erot huomioon ottavia sähköisen palvelun muotoja.

Osaamisen, kykenemisen, täytymisen, voimisen, haluamisen ja tuntemisen vuorovaikutuksellista dynamiikkaa voi pohtia esimerkiksi ikääntyneiden ja informaatioteknologian suhteen. Joku haluaa ehdottomasti opetella käyttämään tietotekniikka ja toinen ehdottomasti ei, kolmas haluaisi, mutta ei millään opi ja neljäs oppii tietotekniikan käytön tutun opastuksella. Jollekin voi olla ongelma, ettei tarvittavia internet-yhteyksiä löydy, jolloin tietotekniikkaa ei voi ottaa käyttöön vaikka haluaisikin. Tuntee-modaliteetin näkökulmasta voi olla, että esimerkiksi ikääntyneet arvostavat vielä vuorovaikutuksellista

kohtaamista virtuaalista enemmän, jolloin erilaisiin sähköisiin palveluihin tutustuminen koetaan turhana.

Tilastokeskuksen (2016) mukaan 88 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä vuonna 2016. Alle 55-vuotiaista internetiä käyttivät lähes kaikki. Vanhemmissa ikäryhmissä melko suuri osa väestöstä ei käytä edelleenkään internetiä. 65–74-vuotiaista nettiä käytti 74 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 31 prosenttia. Suomalaiset käyttävät internetiä myös yhä useammin, jopa 72 prosenttia suomalaisista käytti nettiä monta kertaa päivässä. Yli puolet niistä 75–89-vuotiaista, jotka olivat ottaneet netin käyttöönsä, käyttivät sitä monesti päivässä. Internetiä käytetään yleisimmin asioiden hoitamiseen, tiedonhakuun, viestintään ja eri medioiden seuraamiseen. Verkkopankki ja sähköposti olivat yleisimmin käytetyt palvelut. Verkkopankkia oli käyttänyt viimeisen kolmen kuukauden aikana 81 prosenttia 16–89-vuotiaista. Sähköpostia oli käyttänyt samasta ikäryhmästä 79 prosenttia ja saman verran oli haettu netistä tietoa eri tuotteista ja palveluista.

Haastateltavat kokivat omat tietotekniset taitonsa pääosin hyviksi tai keskinkertaisiksi. Vain yksi haastateltava arvioi tietotekniset taitonsa lähtökohtaisesti huonoiksi. Kaikki olivat olleet aiemmin tekemisissä erilaisten sähköisten palveluiden kanssa. Vähintäänkin sähköposti, pankkipalvelut ja kanta.fi olivat kaikille ennestään tuttuja. Lisäksi omaishoitajat olivat käyttäneet paljon esimerkiksi Kelan sähköisiä palveluja sekä sähköistä ajanvarausta. Myös Facebook ja erilaiset videoneuvottelut olivat jo ennestään tuttuja useimmille haastateltaville. Yhdellä haastateltavista oli kuvapuhelinpalvelussa tarvittava kotilisenssi jo ennestään kotikoneella ja kunnan Virtu-pistettäkin oli käyttänyt aikaisemmin kaksi omaishoitajaa.

”Mie nyt oon semmonen keskitason tallaja varmaan että.. kyllä mää kikkäkösiä ohjelmia oon tuosa tehny että ikäisekseni ehkä suht hyvä mutta.. no kyllä ne on vissiin hyvät, voi sanoa.. kaikki pankkiasiat hoidan ja veroilmoitukset ja kelan jutut, no skypeä ei oo tarvinnu käyttää minun ku ei oo ketään sukulaisia jonka kanssa skypeäällä, kaveria että enemmän on tommosta WhatsAppia ja muuta..” (H6)

Liisa Hokkasen (2013, 72–73) mielestä internetiä ei voida sivuuttaa kun puhutaan kollektiivitoimijuudesta, koska siihen on ladattu demokratian uutena areenana suuret odotukset ja sen on ajateltu romuttavan osallistumisen esteitä. Hänen mukaansa netti on normalisoitunut toimijuuden areenana, mutta sen käyttöön liittyy edelleen paljon ikäsidonnaista toimintaa. Netistä on kuitenkin tullut uudenlainen väylä kollektiivitoimijuudelle ja sen toimintamuodot ovat tulleet yhdeksi osaksi kansalaistoimintaa ja uudistaneet sitä. Enenevässä määrin myös internetissä alkaneet toimintamuodot linkittyvät kasvokkain tapaamisiin. Maarit Mäkisen (2006, 166) mukaan kansalaisryhmien digitaalinen toimijuus yhtenä kansalaisaktiivisuuden muotona on kasvamassa ja sen mahdollisuudet kansalaisten ja yhteisöjen voimistamisessa oletettavasti lisääntyvät ja monimuotoistuvat edelleen.

Osaamiseen liittyen aineistosta ei noussut esille eroavuuksia ikään tai sukupuoleen liittyen. Sen sijaan ne omaishoitajat, jotka olivat käyttäneet tietokonetta jo työelämässä ollessaan, kokivat osaamisensa positiivisemmin suhteessa muihin ja olivat ennakkolullottomampia käyttämään erilaisia sähköisiä palveluja. Tämä ryhmä kasvaa koko ajan kun suuret ikäluokat eläköityvät ja yhä useammassa ammatissa tarvitaan tänä päivänä tietoteknisiä taitoja. Työelämässä saatu kokemus ja taidot lisäävät rohkeutta ja uskallusta kokeilla erilaisia sähköisiä palveluja myöhemmin.

”Kyllä minä olen ottanu ne (sähköiset palvelut) haltuun aivan positiivisessa mielessä.. että ei sitä auta jäähä hiilille makaamaan, se pitää mennä sinne tulille vain.. tulta kohti.. olehan minä jo kolmattakymmenettä vuotta tuota tietokonetta käyttäny.. vieläki pitäis opiskella lisää.. yritän aina löytää sitten konstit että millä menhän etehenpäin että mulla ei jää niinku sormi suuhun.. laitoin vasta tuon tabletinki tässä nyt keväällä ja oon senki kans värkänny..” (H2)

Internetistä on muodostunut tärkeä tiedon tuottamisen kanava, jonka avulla toivotaan voitavan selkeyttää esimerkiksi tiedottamista olemassa olevista palveluista, luoda kokonaiskuvaa palveluista ja kertoa missä tilanteessa palveluiden käyttö on oikeutettua ja mahdollista. Verkkopalvelujen myötä myös vertaistuki on siirtynyt entistä enemmän verkkoon, jolloin ammattilaisten tehtävä on lähinnä toiminnan organisointi, ryhmien ohjaaminen, vapaaehtoisten kouluttaminen ja ammatillisen tuen tarjoaminen vapaaehti-

sille. (Rahikka 2013, 23–25.) Maarit Mäkinen (2006, 159) kuvaa digitaalisen voimistumisen käsitteellä sitä kehitystä, jossa yhteisöt voivat lisätä valmiuksiaan toimia ja osallistua uutta viestintäteknologiaa hyödyntäen. Voimistuminen lisää mahdollisuuksia osallistua, vaikuttaa, vapautta valita sekä osallisuutta tietoon, oppimiseen, terveyteen ja monenlaiseseen hyvinvointiin.

Omaishoitajana toimiminen voi vaikuttaa siihen, ettei ole aikaa tietokoneella olemiseen ja uusien ohjelmien opettelemiseen niin paljon kuin haluaisi. Toisaalta monet sähköiset palvelut helpottavat omaishoitajan arkea, joten niiden käyttöä täytyy opetella, vaikka ei niin haluttaisikaan. Digitalisaatio ja monien palveluiden muuttuminen sähköisiksi vie myös paljon omaishoitajien aikaa kun omaishoidettavan lisäksi voi joutua hoitamaan omien vanhempien, appivanhempien tai muiden läheisten asioita verkossa kun kasvokkaisia palveluja ei ole enää saatavilla. Moni haastateltava olikin huolissaan erityisesti sellaisten vammaisten ja vanhusten puolesta, joilla ei osaaminen riitä sähköisten palveluiden käyttöön. Arja Kilpeläisen (2016, 61) mukaan palveluiden ja tiedotuksen siirtyessä yhä enemmän verkkovälitteisiksi, onkin vaarana, että teknologiaa käyttämättömien mahdollisuudet olla osallisena yhteisössä sen myötä vähenevät.

*”En tykkää siitä että kela vähentää palveluja ja kaikki siirtyy nettiin koska ei vanhukset osaa niitä käyttää eikä osaa vammaset niitä käyttää että paljon helpompi on mennä sinne kelalle ja puhua sen ihmisen kans.. just näitten vanhusten omaishoidossaki tää näkyy että siinä menee paljon aikaa että hoitaa niitten asioita netissä koska eihän ne pysty käyttään sitä..”
(H1)*

Omaishoitajat kokivat pääsääntöisesti, että heillä on hyvin tietoa tarjolla olevista palveluista. Tiedon saaminen ei ole kuitenkaan automaattista, vaan sitä tuntui ikään kuin ”putkahtavan” pikkuhiljaa sieltä täältä ja paljon riippuu omasta aktiivisuudesta ja viitseiäisyydestä ottaako uusia palvelukanavia käyttöön. Googlen kautta etsittiin paljon tietoa erilaisista asioista ja sovellettiin niitä omaan tilanteeseen. Yksi omaishoitaja sanoi suoraan, että hänellä ei ole tietoa sähköisistä palveluista, eikä hän osaa edes miettiä mitä kaikkea voisi olla, kun arvioi että ei kuitenkaan osaa niitä käyttää. Kyseinen omaishoitaja toivookin esimerkiksi kansalaisopistolta kurssia tietokoneen käyttöön. Toinen omaishoitaja toivoisi kirjastoihin tukihenkilöä kunnasta, joka osaisi neuvoa ja opastaa tietokoneen käytössä.

”No ei todellakaan oo tietoa (sähköisistä palveluista).. enkä oo kyllä miettinykkään mittään ku mie tiän että mie en ossaa niitä käyttä.. pittää oottaa että kansalaisopisto järjestäis jotaki semmosia kursseja missä voi käyä, se ois yks vaihtoehto.. oon mie sillon alkuun käynykki semmosen alkukurssin, peruskurssin järjestivät siitä että miten käytetään tietokonetta niin siinä mie oon käyny..” (H5)

Arja Kilpeläinen (2016, 61) nostaa saman asian esille puhuessaan vaihtoehdottomuudesta, joka korostuu erityisesti sivukylillä, kun yhteiskunnallinen kehitys ohjaa osittain pakotetustikin tietokoneiden käyttöön arjessa, jotta saa tarvittavat asiat hoidettua palveluiden siirryttyä yhä enemmän pelkästään verkkoon. Lapissa tähän haasteeseen on reagoitu muun muassa käynnistämällä Lapin Kansan, Pohjolan Sanomien, Pohjolan Osuuspankin, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Lapin sairaanhoitopiirin yhteinen DigimpiLappi-projekti, jonka tavoitteena on parantaa digitaalisten palveluiden käyttöä Lapissa ja auttaa lappilaisia käyttämään sujuvammin jo olemassa olevaa teknologiaa ja esimerkiksi sähköisiä sosiaali- ja terveystalvveluita. Yksi tuki ja opastustoiminnan tapa on vapaaehtoinen vertaisopastus, jota tekevät DigimpiLappi-projektin koulutetut vapaaehtoiset digilähettiläät ympäri Lappia. (DigimpiLappi 2017).

6.2 Kokemusten ja asenteiden vaikutus

Kuten jo aiemmin kävi ilmi, esimerkiksi työelämässä hankituilla positiivisilla kokemuksilla tietotekniikasta, on myönteisiä vaikutuksia osaamiseen ja myös asenteisiin sähköisiä palveluita kohtaan. Aiemmat kokemukset ja omat asenteet sähköisiä palveluja kohtaan vaikuttavat muun muassa siihen, halutaanko ja uskalletaanko niistä oppia lisää ja hyödyntää uudenlaisia palveluja ennakkoluulottomasti omaan arkeen sopivalla tavalla. Terve uteliaisuus ajoi monet omaishoitajat testaamaan erilaisia palveluja, vaikka niistä ei olisi ennestään tietoa eikä kokemusta ollutkaan. Osalla asenne on jo ennestään ollut positiivinen sähköisiä palveluita kohtaan ja osalla se on pikkuhiljaa kasvanut kokemuksen ja palveluiden paranemisen myötä.

”No onhan se suhtautuminen myönteisemmäksi lisääntyny koko ajan.. ensin sehän tuntu ettei sitä tohi tietokoneeseen paljon koskeakkaan mutta sieltä ku rupes sitten niitten ohjelmien kautta hakemaan niin se on sitä kautta lisääntyny sitten se että sitä tohtii niihin paneutua ja ottaa sieltä

tietoa ja olla näin tällälailla että kyllä mulla on niinkö myönteisemmäksi muuttunu tuo kanta näissä asioissa... kaikki on niinku parantunu, kuvan laatu ja kaikki niin ne on parantunu niin se tuopi sitä uutta innostusta, sitä innostuu lisää..” (H2)

Verkkoviestintään osallistuminen vaatii ainakin teknisen pääsyn verkkoon sekä riittävät taidot käyttää verkkoviestinnän välineitä. Tietoteknisten taitojen lisäksi tarvitaan viestintävalmiuksiin liittyviä taitoja, kuten vuorovaikutteisen viestinnän taitoja. Uusia teknisiä ja taidollisia valmiuksia enemmän uuden teknologian käyttöön vaikuttavat kuitenkin asenteet (motivaatio ja tietoisuus) sekä kulttuuriset ja sosiaaliset tekijät. (Mäkinen 2006, 161.)

Hyvät ja positiiviset kokemukset sähköisten palveluiden käytöstä kannustavat kokeilemaan uusia palveluja myös jatkossa. Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat hyvin ennakkoluulottomia kokeilemaan uudenlaisia sähköisiä palveluja eikä niitä koettu pelottavina tai uhkaavina. Myös aiemmissa tutkimuksissa on noussut esiin erityisesti iäkkäiden halu ja usko teknologian mahdollisuuksiin arjen tukena. Esimerkiksi Maija Laihon (2011, 155) tutkimuksessa haastatelluilla ikäihmisillä oli korkea motivaatio uusien asioiden oppimiseen. Etenkin työelämässä tietotekniikan kanssa tekemisissä olleet halusivat ylläpitää opittuja taitoja ja opetella sitä lisää. Myös Arja Kilpeläinen (2017, 129) toteaa, että teknologian käytön edellytyksenä on usein käyttäjien oma, henkilökohtainen motivaatio opetella uusia toimintatapoja.

Tietoturva-asiat eivät mietityttäneet haastateltavia ollenkaan ja muutenkin sähköiset palvelut koettiin yleisesti hyvinä ja arkea helpottavina, kunhan niitä osataan käyttää. Yhdellä haastateltavalla epäilytti oman osaamisen riittäminen ja ajan tasalla pysyminen kun teknologia kehittyy niin nopeaa vauhtia. Yksi haastateltavista sanoi suurimman esteen sähköisten palveluiden käytölle olevan oma osaaminen. Hänelläkin kuitenkin olisi intoa ja halua opetella uusia taitoja kun vain löytyisi joku joka opettaisi.

”Positiivista ois sitten ku oppis ne, sittenhän sitä vois käyttää vaikka mitä ku ossais.. näin se on, sehän on kaikissa muissaki asioissa sama että jos ei ossaa niin ei sitä muuten pysty hoitamaan.. negatiivista on ku kaikki menee vaan siihen.. eikä se oo vaan minä joka sanoo vaan kaikki sanoo että ku ei mitään enää pysty että kaikki pittää vaan hoitaa tietokonneen kautta

että ei mittään enään voi niinku ennen hoitaa postin kautta tai soittamalla..” (H5)

Pertti Saariluoma ym. (2010, 46–49) listaavat suurimmiksi syiksi uusien teknologioiden käytön esteille haluttomuuden sovellusten käyttöön, negatiiviset käyttökokemukset, osaamisen puute ja koulutuksen sekä kokemuksen vähäisyys. Yleisesti ottaen käyttäjien on nähty kiinnostuvan teknologiasta, kunhan he näkevät siinä tarpeeksi suuren hyödyn omalle elämäntilanteelleen. Hannele Hyppösen ym. (2014, 68) tutkimuksen mukaan suurimpia esteitä sähköisten palveluiden käyttämiselle ovat muun muassa se, ettei palvelua ole saatavilla sähköisesti, käyttäjällä ei ole tietokonetta tai internet-yhteyttä tai riittäviä taitoja sähköisten palveluiden käyttöön, sähköinen asiointi ei kiinnosta tai niitä on vaikea löytää.

Haastattelemi omaishoitajat eivät nähneet osaamisen lisäksi varsinaisia esteitä sähköisten palveluiden käytölle. Yhtä omaishoitajaa mietitytti oma tietokone ja sen toimivuus, mutta muuten haastateltavat olivat motivoituneita ja innostuneita käyttämään erilaisia sähköisiä palveluja. Laskujen maksu ja sähköpostin käyttö nousivat tärkeimmiksi sähköisiksi palveluiksi arjen sujumisen näkökulmasta. Yhdeksi esteeksi sähköisten palveluiden käytössä nostettiin esille etenkin haja-asutusalueella toimimattomaksi koetut nettiyhteydet, joiden toimivuuteen ei pysty täysin luottamaan. Alueellinen eriarvoisuus kärjistyi myös esimerkiksi Jari Martikaisen ym. (2010, 110) tutkimuksessa, jossa internet-yhteyksien ja niiden nopeuksien välillä oli selvää epätasa-arvoa Lapin syrjäseutujen ja Lapin kaupunkien välillä.

”Negatiivisiin asioihin siinä mielessä että niin tuota nettiyhteyksien pelaa-minen elikkä se on tuota semmonen että ne toimii niin se on yks semmonen haja-asutusalueella.. täälähän se niinku taajamissa ja täälä se pelaa niinki mutta tuola sivukylissä missä on huonommat nettiyhteydet ja sitten vaikka näitä 4g verkkoja sun muita verkkoja ja nyt kohta rakennetaan jo 5gtä mutta sielä saattaa kuitenkin katketa ne yhteyet sitten..” (H2)

Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat nostivat esille huolen siitä, että palveluiden siirtäminen verkkoon on lähtökohtaisesti huono asia, jos perinteisten asioimismuotojen mahdollisuuksia samalla vähennetään. Vaikka monet asiat ovat helpottuneet kun juoksevia asioita voi hoitaa myös verkossa, etenkin pienemmällä paikkakunnilla erityisesti

pankin ja Kelan palveluiden häviäminen huoletti haastateltavia. Ihmisten kanssa tekemisissä oleminen ja asioiminen nähtiin sähköisten palveluiden ohella tärkeänä. Sähköisillä palveluilla ei haluttu korvattavan ihmisten välistä läheisyyttä ja kommunikaatiota. Yksi omaishoitaja nosti esiin myös huolen, että tekniikkaan luotetaan kohta jo liikaa kiristyneen taloustilanteen vuoksi jolloin on vaarana, että yksilöllisyys ja tapauskohtainen harkinta unohtuvat.

”Luotetaan liikaa tekniikkaan, tekniikan palveluun, ihminen unohtuu.. ei sitä liikaa piä luottaa siihen tekniikkaan ja sen minä vielä sanon tässä että ei pitäis unohtaa ihmistä, tähän se on se että tuntuu siltä että paljon tämän rahan puutteen vuoksi mennään siihen tekniikkaan liikaa.. mikä pitäis aina kuitenkin tapauskohtaisesti harkita..” (H4)

Tietoteknologiasta on tullut osa ihmisten arkea. Internet mahdollistaa vuorovaikutuksen muiden kanssa niin työssä kuin vapaa-ajallakin ja asenteet tietoteknologista kehitystä kohtaan vaihtelevat. Monesti kielteisiä asenteita perustellaan sillä, että pelätään teknologian korvaavan aikaisempia hyviä toimintakäytäntöjä tai ajatellaan uudistusten perustuvan pelkästään taloudellisiin seikkoihin. (Rahikka 2013, 11.)

Samat asiat herättivät huolta myös omaishoitajien puheissa. Ikäihmiset ovat usein huolissaan, että teknologian käyttöönotto vähentää vuorovaikutusta ihmisten välillä. Tulisi korostaa, että teknologia ei koskaan toimi yksinään, vaan se tulisi nähdä osana hoitoketjua, joka parantaa jo olemassa olevan muodollisen ja epämuodollisen hoivan verkostoa. (Sixsmith 2013, 11.) Itse toivon, että sähköiset palvelut toimisivat vain olemassa olevien palvelujen lisänä pyrkimättäkään korvaamaan nykyisiä palveluja. Esimerkiksi kuvapuhelinpalveluiden ei tulisi korvata fyysistä kanssakäymistä asiakkaiden kanssa, vaan ne tulisi nähdä lisänä, joka mahdollistaa useamman tapaamisen asiakasystävällisesti ja kustannustehokkaasti.

Teknologinen kehitys tuo iäkkäille ihmisille uusia mahdollisuuksia pitää yllä sosiaalisia suhteita ja selviytyä kotona toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Teknologiseen kehitykseen liittyy kuitenkin myös varjopuolia ja näyttääkin siltä, että teknologian kehitys ei hyödytä ikäihmisiä samalla tavalla kuin muuta väestöä. Ikäihmisillä on esimerkiksi

muita harvemmin mahdollisuuksia pysyä jatkuvan teknologisen muutoksen mukana verrattuna niihin, jotka ovat työelämässä. Uhkana voidaan nähdä myös se, että ikääntyvän väestön tarpeita ei oteta tarpeeksi huomioon teknologiaa kehitettäessä. Vaarana on, että iäkkäiden ihmisten ääni unohdetaan teknologian mahdollisuuksia tarkasteltaessa, kun korostetaan esimerkiksi tarvetta hillitä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia. Iäkkäiden ihmisten motivaatio käyttää uutta teknologiaa liittyy suurilta osin teknologian avulla saavutettaviin palveluihin. Tietokonetta ja internetiä käyttävien iäkkäiden ihmisten osuus on tasaisesti kasvanut samaan aikaan kun Internet-pohjaiset palvelut ovat yleistyneet ja yhteydenpito läheisiin helpottunut. (Topo 2013, 526–530.)

6.3 Sähköisten palveluiden mahdollisuudet

Haastattelemani omaishoitajat kokivat arkea helpottavana asiana asioiden hoitamisen verkossa ajasta ja paikasta riippumatta. Samoin kaikenlainen yhteydenpito ja tiedonsaanti koettiin sähköisissä palveluissa tärkeänä. Erityisen tärkeänä sähköiset palvelut nähtiin kaukana kuntakeskuksista asuville. Myös erilaisista valvontalaitteista esimerkiksi muistisairaille oltiin tietoisia ja ne kiinnostivat, vaikka eivät vielä omaan tilanteeseen olisikaan ajankohtaisia.

”Ei tarvi mennä aina paikan päälle juoksemaan joka asiaa ja kuluttaa aikaa ja kattoo aukioloaikoja että kyllähän se säästää vaivaa tämmösissä pape-riasioissa ja sitten että on ne valvontalaitteet ja tämmöset.. voi olla ihan hyvät.. paljonhan on niitä kaikkia liikkumisantureita ja sänkyantureita ja tämmösiä että joissaki tapauksissa ihan hyvät..” (H6)

Anne Rahikka (2013, 137) toteaa, että ajasta ja paikasta riippumattomuus avaa uusia mahdollisuuksia verkkopalvelujen kehittämiseen. Suomi on pitkien etäisyyksien maa, jossa asutus on harvassa, joten verkkopalvelut tarjoavat mahdollisuuden käyttää palveluja ajasta ja etäisyyksistä riippumatta. Erilaisten verkkopalveluiden myötä ohjaus ja neuvonta myös maaseudulla tai harvaan asutuilla alueille asuville on mahdollista. Myös eri puolella maata asuvien ja samassa elämäntilanteessa olevien ihmisten on helppo löytää toisensa internetin välityksellä.

Omaa arkea helpottavina sähköisinä palveluina mainittiin tiedon etsinnän, sähköisen ajanvarauksen ja sähköisten lomakkeiden täyttämisen lisäksi esimerkiksi erilaiset vertaisryhmät ja koulutukset, joihin voisi osallistua etänä. Apuvälineistä erilaisten valvontalaitteiden lisäksi kiinnosti insuliinipumppu, joka nähtiin kuitenkin liian kalliina palveluna. Kaksi haastateltavaa nosti esille mahdollisuuden hyödyntää etälääkäripalveluita. Etälääkärin ja hoitajan vastaanotto kuvapuhelimen välityksellä helpottaisi etenkin pitkien välimatkojen päässä asuvia. Yhden haastateltavan mielestä monia asioita voisi hoitaa etänä, etenkin kun tulevaisuudesta ei tiedä, kuinka pitkä matka terveydenhoitajan tai lääkärin työmistäkin kunnasta on. Myös konsultoinnissa kuntien välillä kuvapuhelin nähtiin hyvänä välineenä.

”Olen miettiny monta kertaa että tuo lääkärin vastaanotto olis yks semmonen tämmösen kuvapuhelimen välityksellä.. ei tarttis aina matkustaa ku on niin pitkät matkat.. ku eihän me koskaan tulevaisuudesta tietä että kuinka pitkät matkat on lääkärin ja terveydenhoitajan luokse niin pystyis tämmösiä asioita hoitamaan kuvapuhelimen välityksellä.. kyllä minun mielestä voi käyttää aivan laajemminki näitä kuvapuhelinhommia.. sehän voi olla yliopistosairaalastaki ku on joku professori saanu tietoa jostaki sairaudesta niin se voi ottaa yhteyttä ja keskustella että mikä ois hoitomenetelmä.. voidaan kuitenkin näillä kuvapuhelimilla olla yhteydessä maailmaan..” (H2)

Kuvapuhelinpalveluna toteutettaviin toimintoihin osallistuminen omalta kotikoneelta kotilisenssin turvin nähtiin hienona mahdollisuutena, koska silloin osallistuminen onnistui sitovasta omaishoitotilanteesta huolimatta. Hoitotyön sitovuuteen kaivattiin muitakin teknisiä apuja. Yksi omaishoitajista toivoi mahdollisuutta olla pois kotoa pari tuntia jonkinlaisen Skype tai muun videolaitteen avustuksella, jonka ansiosta pystyisi omalta puhelimelta seuraamaan mitä kotona tapahtuu. Tämä helpottaisi omiin harrastuksiin pääsyä ja helpottaisi sidoksissa olemisen tunnetta.

”Oon miettiny tämmöstä juttua.. en oo vielä tutkinu että onko tämmöstä että minä panisin esimerkiksi skypen päälle ja minä voisin olla pois vaikka 3 tuntia.. se pitäis olla useampi kamera ja sitten että omaishoitaja omasta puhelimesta vois kattoa.. tai sitten tämä että voiko skypen kautta sitten keskustella tai muuta mutta ku toinen ei osaa sitten käyttää sitä tietokonetta kuitenkaan.. tämä on semmosta tekniikkaan liittyvää asiaa että tämä ois tähän ku sitä on niinku niin sidoksissa..” (H4)

Kelan sähköisiä palveluja pidettiin hyvänä, mutta samalla todettiin, että kaikkia hake-
muksia ei ainakaan vielä haastatteluhetkellä voinut täyttää ja lähettää verkossa. Myös
Lapin Keskussairaalan ajanvaraukseen toivottiin joustavampia käytäntöjä. Tällä hetkellä
sieltä tulee postilaatikkoon aika ja jos se ei sovi, niin alkaa soittelurumba ja uudesta
ajasta ”jankkaaminen”, joka koettiin turhauttavana. Yksi omaishoitaja nosti esille toi-
veen entistä helpommasta tiedon etsinnästä kun tällä hetkellä tuntuu että kaikki löytyy
vähän vahingossa. Hän kertoi myös käyttäneensä paljon Facebookin yksityisviestiä yh-
teydenottoihin ja asioiden hoitamiseen, vaikka tiedostikin, ettei tämä ole tietoturvan
kannalta paras vaihtoehto.

*”Jonku tietynlaisen tiedon etsintään kun tulee lakeja ja asetuksia ja muita
niin jotenki vois etsiä niitä paremmin.. kaikki tulee niinku että vahingossa
löytyy aina joku reitti näille asioille.. käytän myös paljon sitä facebookin
yksityisviestiä mikä nyt ei varmaan oo kauhean tietoturvallinen mutta en
mie oo aatellu sitä.. käytän sitä hirmu paljon tämmösiin yhteydenottoihin
eli oman kunnan valtuutettuihin ym..” (H1)*

Teknologia voi Arja Kilpeläisen ja Marja Salo-Laakan (2012, 312–313) mukaan tarjota
kansalaisille helpomman tavan lähestyä viranomaisia asiakkaina tai yksityishenkilöinä.
Yksi syy tähän voi olla se, että teknologia-avusteiset toimintamallit etäännyttävät viran-
omaiset vallanpitäjistä kasvottomiksi toimijoiksi, joille palautteen antaminen ja ehdo-
tusten tekeminen voi olla helpompaa kuin kasvokkaisessa tapaamisessa. Tilanteessa,
jossa asiakas lähestyy viranomaista kotoa tai vastaavasta tutusta paikasta hänen ja vi-
ranomaisen valtasuhde tasapainottuu, kun molemmat ovat ns. ”omalla alueellaan”.
Näin asiakas voi keskittyä oman asiansa hoitoon vieraan ympäristön häiritsemättä ja saa
itselleen aikaa miettiä omia näkökulmiaan ja tavoitteitaan paremmin. Myös Camilla
Granholm (2016, 67) toteaa, että osalle ihmisistä näyttää olevan helpompaa puhua ar-
kaluontoisista asioista mieluummin teknologiavälitteisesti kuin kasvokkain.

Kokemukseni mukaan tällä hetkellä suurin osa omaishoitajista haluaa hoitaa asiansa pe-
rinteisesti kasvokkain siitä huolimatta, että kotoa kuntakeskukseen lähteminen vaatisi
ylimääräisiä ponnisteluja. Moni omaishoitaja pystyisi kuitenkin hoitamaan viralliset asiat
myös sähköisesti, jos siihen annettaisiin mahdollisuus ja kannustettaisiin sekä opastet-
taisiin sähköisten palveluiden käyttöön. Mietittäväksi jää kuitenkin kaventaisiko sähköis-
ten palveluiden käyttö omaishoitajan monesti kapeita sosiaalisia suhteita entisestään.

Osalle vuorovaikutus ja kasvokkain keskustelu virallisissa asioissakin voi olla tärkeää oman jaksamisen kannalta, etenkin jos oma sosiaalinen piiri on kutistunut omaishoitotilanteen myötä.

Tuoreen selvityksen mukaan (Shemeikka ym. 2017, 33–34) omaishoitajat korostavat hyvinvointiteknologioiden osalta niiden käyttäjälähtöisyyden merkitystä, koska ikääntymisen myötä muun muassa aistit ja omaksumiskyky muuttuvat. Samoin korostettiin palveluiden räätälöintiä sekä omaishoitoperheiden tarvitsemien teknologisten ratkaisujen suunnittelemista osana yksilöllistä palvelupakettia. Etäomaishoitajat nostettiin selvityksessä esiin yhtenä ryhmänä, jolle erilaisista teknologisista ratkaisuista todettiin voivan olla apua. Teknologian avulla esimerkiksi toisella paikkakunnalla asuvat etäomaishoitajat voisivat osallistua nykyistä helpommin erilaisiin neuvotteluihin, sekä tuoda turvaa yksin kotona asuville omaishoidettaville.

Yhtenä näkökulmana haluan nostaa esille haastateltavien ennakkoluulottomuuden ja halun myös olla kehittämässä sähköisiä palveluja entistä paremmaksi. Yhtä valmennukseen osallistunutta lukuun ottamatta kaikki olivat heti innostuneita osallistumaan tutkimuksen tekemiseen sekä antamaan arvokkaita kokemuksiaan ja näkemyksiään tutkimuskäyttöön. Ovet-valmennus järjestettiin ensimmäistä kertaa kuvapuhelinpalveluna ja omaishoitajat lähtivät siihen mukaan hyvin ennakkoluulottomasti, vaikka heillä ei kaikilla ollut aikaisempaa kokemusta kuvapuhelinpalveluista. Myös kotilisenssin asentaminen onnistui hienosti lähes kaikilta. Kokemuksesta saadun palautteen ja aineiston analyysin perusteella omaishoitajat ovat kiinnostuneita kokeilemaan uudenlaisia sähköisiä palveluja ja toimivat mielellään myös kehittäjä-asiakkaina uusien palveluiden kokeilemisessä, joten tämä resurssi kannattaa ehdottomasti hyödyntää. Yksi omaishoitaja kiteytti asian seuraavasti:

”Minä kyllä näen sen että kehitystä täytyy niinku tapahtua.. jos me ei käytetä näitä mahdollisuuksia niin eihän se kehitykään sitten.. meiltähän ne saapi tietoa että nämä pelaa hyvin ja näitä täytyy kehittää.. jos näistä ei anneta mitään tietoa niin ei näistä sillon ole mitään hyötyä.. mutta näin ku sitä annetaan tietoa sitten niin sillon pystytään sitten tekemään niitä parannuksia ja korjauksia sinne.. eikö se näin mene..” (H2)

Myös Anita Wikmanin (2008, 56–59) tutkimus osoitti, että ikäihmiset olivat positiivisia uudenlaisen teknologian suhteen, sekä osoittivat hyväksyntää ja kiinnostusta sitä kohtaan. He näkivät itsensä myös osallistujina kehittämiseen ja suunnitteluun. Onkin tärkeää kuunnella asiakkaiden ääntä ja ottaa heidät mukaan kehittämis- ja suunnittelutyöhön mahdollisuuksien mukaan. Jos kansalaisia tavoitellaan osallistuviksi toimijoiksi voimistavaan verkkoviestintään, tulisi heillä olla mahdollisuus osallistua verkkoviestintään vastavuoroisesti ja kollektiivista tietoa tuottaen sekä parhaimmillaan myös osallistua viestinnän välineiden ja sovellusten suunnitteluun (Mäkinen 2006, 162).

Jari Martikainen ym. (2010, 50) toteavat, että tietoteknologiasta puhuttaessa on tärkeää nostaa esille käyttäjälähtöisyyden merkitys. Eri kohderyhmille tarvitaan räätälöityä kehittämistä, jolloin keskiössä ovat teknologioiden kehittäjien ja niiden käyttäjien tiiviit vuorovaikutusprosessit, jotka parhaassa tapauksessa kietoutuvat tavoitteellisesti toisiinsa. Tavallisten kansalaisten tarpeisiin ja toiveisiin voidaan parhaiten vastata huomioidulla käyttäjälähtöisyydellä. Käyttäjälähtöisyyden toteutuminen antaa lisäksi paremmat mahdollisuudet erilaisten teknologioiden valikoivaan käyttöön. Martikaisen ym. (mt., 111) mukaan uudet innovaatiot tulee rakentaa niitä käyttävien ihmisten ehdoilla eikä teknologian määrittäminä. Tämä on erityisen tärkeää järjestöjen jäsenistön näkökulmasta, koska heillä on monilla käytettävyyden kannalta huomioon otettavia erityistarpeita ja mahdollisia toiminnallisia rajoitteita tietoteknologian suhteen.

Yksi näkökulma toimijuuden ymmärtämiseen on tarkastella sitä teknologisenä toimijuuteen eli tässä tapauksessa omaishoitajan vaihtelevana kykynä omaksua ja käyttää erilaista teknologiaa omassa elämässään pyrkiessään poistamaan mahdollisesti ikääntymisen tai sairastumisen myötä tulleita esteitä ja rajoituksia, tavoitellessaan päämääriään ja mahdollisia uusia vaihtoehtojaan sekä yrittäessään elää tunneperäisesti mitattua hyvää elämää. Sähköisten palveluiden täytyy toteutua ensisijaisesti omaishoitajan omilla ehdoilla tukien monipuolisesti hänen arkiselviytymistään ja toimijuuttaan. Tämä edellyttää yksilöllisyyttä, suunnitelmallisuutta ja ennakoivuutta teknologian soveltamisessa. Teknologian käyttö tulee ottaa huomioon erilaisia hoito- ja palvelusuunnitelmia tehtäessä ja omaishoitajalle on itselleen annettava mahdollisuus käyttää tai olla käyttämättä hänelle tarjottua teknologiaa. (Jyrkämä 2014, 68–69.)

Suurin osa omaishoitajista on iäkkäitä, eivätkä he välttämättä halua ottaa teknologiaa osaksi arkeaan. Kaikilla tulee olla myös mahdollisuus kieltäytyä teknologian käytöstä ja pitäytyä sellaisissa palvelumalleissa, jotka heille tuntuvat luonnollisilta. Myös Hannele Hyppönen ym. (2014, 6) painottavat, että sähköisiä palveluita kehittäessä tulee muistaa, että kaikilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin eivätkä sähköiset palvelut voi kokonaan korvata asiointia kasvokkain, vaan ne täydentävät olemassa olevia palveluita. Oma näkemykseni on, että teknologia tulisi nähdä mahdollisuutena ja miettiä innovatiivisesti miten esimerkiksi erilaisen sähköisten palveluiden avulla voitaisiin tukea omaishoitajia ja muita sosiaalityön asiakasryhmiä entistä laadukkaammin ja tasavertaisemmin.

Samalla täytyy osata ajatella tulevaisuuteen, jolloin yhä useammalle iäkkäällekin henkilölle teknologia on osa arkea, jolloin myös sähköisten palveluiden hyödyntäminen tulee luultavasti olemaan heille täysin luonnollinen asia. Saariluoma ym. (2010, 49) kuitenkin muistuttavat, että vaikka tulevaisuuden käyttäjillä tulee olemaan nykyisiä käyttäjiä vahvempi kokemus informaatio- ja mobiiliteknologian käytöstä, ei kuitenkaan voida jättää tulevaisuudessakaan huomiotta esimerkiksi normaalin ikääntymisen mukanaan tuomien toimintarajoitteiden asettamia vaatimuksia.

7 Pohdinta

Olen tarkastellut tutkimuksessani omaishoitajan toimijuuden tukemista sähköisten palveluiden avulla toimijuuden teoreettis-metodologisessa viitekehyksessä. Tutkimukseni liittyy kuvapuhelinpalveluna toteutettuun kokeiluun omaishoitajien Ovet-valmennuksesta, jota olin itse aktiivisena toimijana suunnittelemassa ja toteuttamassa. Tutkimuksen tekemiseen minua motivoi oma kiinnostukseni tietoteknologian tuomiin uusiin mahdollisuuksiin sosiaalialalla ja erityisesti omaishoitajien kanssa tehtävässä työssä. Työnantajani Napapiirin Omaishoitajat ry:n kiinnostuksen kohteena taas oli saada kokemuksia kuvapuhelinpalveluna järjestetystä Ovet-valmennuksesta, joten tutkimukseni palveli molempia osapuolia. Olen työskennellyt viimeiset vuodet sosiaali- ja terveysalan järjestöissä tiiviissä yhteistyössä asiakasperheiden kanssa. Tämän vuoksi näkökulmani on hyvin asiakaslähtöinen ja tutkimustavaksi muotoutui käytäntötutkimuksellisesti orientoitunut tutkimus, jossa äänen saavat palveluiden käyttäjät eli omaishoitajat.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, miten kuvapuhelinpalveluna toteutettava Ovet-valmennus on tukenut omaishoitajien toimijuutta. Tutkimuksen mukaan Ovet-valmennuksesta on saatu monenlaista täydentävää ja kokoavaa tietoa, jota tarvitaan omaishoitajana toimiessa. Tässä on tärkeä huomioida, että näin koettiin, vaikka kaikki haastateltavat olivat toimineet jo useamman vuoden omaishoitajana. Tämä kertoo jostain siitä, että nykyinen palvelujärjestelmämme ei kykene tarpeeksi hyvin tiedottamaan omaishoitajia heille kuuluvista palveluista. Ovet-valmennuksen yksi ehdoton etu onkin, että asiantuntija-alustusten lisäksi toisilta omaishoitajilta kuuleminen ja oppiminen ovat tärkeässä roolissa toimijuuden tukemisessa.

Haastateltavat kokivat omaishoitajan roolinsa vahvistuneen ja selkeytyneen sekä oppineensa uutta asioista, jotka vahvistavat heidän psyykkistä hyvinvointiaan ja jaksamistaan omaishoitajana. Vertaistuen ja toisilta kuulemisen sekä yhteisen keskustelun koettiin olevan tärkeässä roolissa toimijuuden tukemisessa. Toisaalta yksi omaishoitaja nosti esille epäilyksen siitä, miten heidän kotikunnassaan pystytään vastaamaan niihin uusiin asioihin, joista hän kuuli valmennuksessa. Toimijuuden tukemisen kannalta on ristiriitaista jos valmennuksesta toisaalta saa uutta tietoa, mutta kotikunnassa ei pystytä näihin esiin nousseisiin tarpeisiin, esimerkiksi sijaishoidon järjestämiseen, vastaamaan.

Valmennuksen koettiin vahvistavan omaa roolia omaishoitajana. Valmennuksesta saatiin uusia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia omaan tilanteeseen, se syvensi motivaatiota ja tahtoa toimia omaishoitajana sekä lisäsi omaishoitajien arvostuksen tunnetta teemmäänsä työtä kohtaan. Toisilta oppiminen, samaan porukkaan kuuluminen ja tietynlainen yhteisöllisyyden tunne vahvistivat omaishoitajien toimijuutta ja valtaistumista. Näin ollen voidaan olettaa, että Ovet-valmennuksen avulla on pystytty tukemaan omaishoitajien ennakoivaa, refleктоivaa ja aktiivista toimijuutta. Toisaalta tulee huomioida, että haastattelut on suoritettu alle kahden kuukauden päästä valmennuksen loppumisesta, joten muutoksista omaishoitajien arjen toimijuudessa on tulkittava varovasti.

Vertaistuki nousi aineiston perusteella valmennuksen keskeisimmäksi omaishoitajan toimijuutta tukevaksi muodoksi. Liisa Hokkanen (2014, 26) kuitenkin toteaa, että pelkästään vertaisuus ei takaa tukea tai tuetuksi tulemistä. Vertaistuki yleensä täydentää muiden palvelujen käyttöä, mutta harvoin kuitenkaan korvaa sitä. Hokkanen myös huomauttaa, että vertaistuen piiriin pääsevät todennäköisemmin sosiaalista pääomaa jo ennestään omaavat henkilöt, joka heikentää vaikeimmissa elämäntilanteissa elävien pääsemistä vertaistuen piiriin. Järjestötyössä nousee monesti esiin haaste siitä, miten tavoitetaan toiminnan piiriin kaikista vaikeimmissa elämäntilanteissa olevat henkilöt. Kuva puhelinpalveluiden avulla voitaisiin saada vertaistuen piiriin ainakin haja-asutusalueella asuvia ja muita sellaisia omaishoitajia, jotka eivät pääse perinteisiin ryhmiin osallistumaan esimerkiksi sitovan hoitotilanteen vuoksi.

Toimijuuden teorioista olen nostanut esille erityisesti Jyrki Jyrkämän (2008) näkemyksen toimijuuden modaaliteeteista, koska sitä on käytetty Ovet-valmennuksen teoreettisena lähtökohtana. Elämäkulun ja rakenteiden vaikutus toimijuuteen on jäänyt tämän vuoksi vähemmälle huomiolle tutkimuksessani. Valmennuksen voi kuitenkin katsoa tukevan omaishoitajan toimijuutta sitä paremmin, mitä lyhyemmän aikaa hän on toiminut omaishoitajana. Tällöin tietojen ja taitojen karttumisen sekä vertaistuen valtaistava vaikutus näyttäisi olevan suuremmassa roolissa toimijuuden tukemisen näkökulmasta. Omaishoitajat refleктоivat elämäänsä toisten omaishoitajien kautta ja kykenivät osittain valmennuksesta saatujen uusien tietojen ja taitojen avulla ennakoimaan ja suunnittelemaan tulevaa paremmin. Ne omaishoitajat, joiden hoidettavat tarvitsivat vähemmän

hoitoa, tunsivat myös vähemmän rajoituksia ja esteitä. Toisten omaishoitajien ja alustusten kautta saatiin kuitenkin uusia ideoita ja kannustusta sidottuna olemisen tunteen vähentämiseksi. Tässä tutkimuksessa ei noussut esille, että iällä, sukupuolella, yhteiskuntaluokalla, kulttuurisella taustalla tai muilla rakenteellisilla tekijöillä olisi ollut vaikutusta toimijuuden tukemiseen valmennuksen avulla.

Perinteisiä Ovet-valmennuksia on järjestetty lukemattomia kertoja valtakunnallisesti, mutta nyt ensimmäistä kertaa kuvapuhelinpalveluna. Kuvapuhelinpalveluna toteutettuun Ovet-valmennukseen oltiin tyytyväisiä, joten sitä kannattaa jatkossakin tarjota yhtenä mahdollisuutena valmennusten järjestämiseen. Onnistuneeseen kokemukseen vaikutti erityisesti se, että tekniikka pelasi lähes moitteettomasti jokaisella kerralla. Tekninen tuki onkin tärkeää kun uudenlaisia sähköisiä palveluja otetaan käyttöön. Tässä nimellisessä kokeilussa onnistumista auttoi myös se, että Lapin alueella on tehty pitkään kehittämistyötä kuvapuhelinpalveluiden kanssa ja yhteneväiset laitteet on saatavilla helposti ja kohtuullisen edullisesti kotiin. Lisäksi Virtu-palvelupiste löytyy jo lähes jokaisesta kunnasta. On tärkeää huolehtia siitä, ettei asiakkaalle tule ylimääräisiä kuluja teknologiavälitteisesti osallistumisesta. Lisäksi sekä kokeiluun osallistuvien asiakkaiden että työntekijöiden kunnollinen perehdytys esimerkiksi teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen on tarpeen ottaa erityisesti huomioon.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli kartoittaa, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä omaishoitajilla on sähköisistä palveluista. Tähän liittyen elämäntien näkökulman mukaisesti omaishoitajan mennyt elämä vaikuttaa sähköisten palveluiden ottamiseen osaksi arkea lähinnä työuran kautta. Niillä omaishoitajilla, joilla oli jo työelämästä kokemusta tietokoneista, näyttäisi olevan helpompi ottaa sähköisiä palveluja käyttöön myöhemmin. Rakenteiden näkökulmasta olisi voinut olettaa, että esimerkiksi iällä tai sukupuolella olisi ollut merkitystä sähköisiin palveluihin suhtautumisessa, mutta sellaisia tuloksia ei tässä tutkimuksessa noussut esille. Tämä johtunee osittain siitä, että haastateltavat olivat suunnilleen samaa ikäluokkaa (58–74-vuotiaita) ja tulivat samanlaisista kulttuurisista taustoista (suomalainen, lappilainen).

Kaiken kaikkiaan tutkimukseen osallistuneet omaishoitajat olivat erittäin kiinnostuneita ottamaan erilaisia sähköisiä palveluja osaksi arkeaan ja heillä oli pääosin positiivisia kokemuksia sähköisistä palveluista. He olivat myös kiinnostuneita olemaan mukana kehittämässä sähköisiä palveluja. Sähköiset palvelut koettiin yleisesti hyvinä ja arkea helpottavina. Laskujen maksu, sähköpostin käyttö, sähköiset ajanvaraukset ja sähköiset lomakkeet nousivat tärkeimmiksi sähköisiksi palveluiksi arjen sujumisen näkökulmasta. Omaishoitajat kokivat arkea helpottavana asiana asioiden hoitamisen verkossa ajasta ja paikasta riippumatta. Samoin kaikenlainen yhteydenpito ja tiedonsaanti koettiin sähköisissä palveluissa tärkeänä. Kuvapuhelinpalveluista oltiin kiinnostuneita ja niistä mainittiin muun muassa etälääkäriin ja -hoitajan palvelut sekä erilaiset koulutukset ja vertaisuudelliset tapaamiset. Kuvapuhelinpalveluihin osallistuminen omalta kotikoneelta kotilienssin turvin nähtiin erityisen hienona mahdollisuutena. Tutkimuksessa ei ollut mukana yhtään etäomaishoitajaa eli henkilöä, joka auttaa tai pitää huolta etänä läheisestään. Tämä on kuitenkin kasvava omaishoitajien joukko ja olisi tärkeää tutkia myös minkälaista tukea he kaipaavat omaishoitajana toimimiseen ja minkälaisista sähköisistä palveluista heille olisi hyötyä.

Tutkimukseen osallistuneet omaishoitajat olivat ennakkoluulottomia ja tietotekniikkaa jo ennestään käyttäneitä, aktiivisia omaishoitajia. Täytyy muistaa, että edelleen iso osa etenkin iäkkäistä omaishoitajista ei käytä tietotekniikkaa eikä osallistu myöskään perinteisiin valmennuksiin tai vertaisryhmiin. Omaishoitajien saamiseksi vertaistuen piiriin tulisi olla erilaisia matalan kynnyksen vaihtoehtoja tarjolla, josta jokainen voisi valita oman tapansa osallistua. Uudenlaisten sähköisten palvelujen markkinointiin tulisi myös kiinnittää huomiota. Henkilökohtainen markkinointi on yleensä tehokkaampaa kuin esimerkiksi joukkokirje uuden asian omaksumisessa. Aiempi kokemus sähköisistä palveluista sekä hyvät tai keskinkertaiset tietotekniset taidot vaikuttavat väistämättä haastateltavien kokemuksiin ja näkemyksiin sähköisistä palveluista. Tutkimustulosten tarkastelussa tuleekin ottaa huomioon kokemusten ja osaamisen vaikutus tulkintaan. Tulokset voisivat olla täysin toisen tyyppisiä jos haastateltavilla olisi ollut hyvin vähän kokemusta sähköisistä palveluista ja he olisivat kokeneet tietotekniset taitonsa lähtökohtaisesti huonoiksi. On myös oletettava, että haastateltavaksi ei ole valikoitunut niitä omaishoitajia, joiden elämäntilanne on erityisen haastava. Näitä omaishoitajia on vaikea tavoittaa toiminnan ja tätä kautta myös tutkimuksen piiriin.

Haastattelemani omaishoitajat eivät nähneet osaamisen lisäksi varsinaisia esteitä sähköisten palveluiden käytölle. Yhtenä haasteena esiin nostettiin haja-asutusalueella toimimattomaksi koetut nettiyhteydet, joihin ei pysty täysin luottamaan. Erityisen tärkeänä sähköiset palvelut nähtiin kaukana kuntakeskuksista asuville, jossa myös nettiyhteydet toimivat monesti heikommin. Digitalisaation yleistyessä onkin tärkeä huomioida, että joka paikassa infrastruktuuri ei ole vielä riittävällä tasolla ja on vaarassa heikentää tiettyjen asiakasryhmien osallisuutta palveluihin. Haastateltavat olivat myös huolissaan erityisesti vanhusten ja vammaisten osaamisen riittämisestä palveluiden siirtyessä verkkoon ja perinteisten asioimismuotojen vähentyessä. Vanhusten, vammaisten ja heidän läheistensä sekä myös sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön koulutukseen sähköisistä palveluista tuleekin edelleen kiinnittää huomiota.

Tutkimukseni kohteena ollut kokeilu onnistui osaltaan sen vuoksi, että siinä mukana olivat toimijat olivat hyvin kehittämismyönteisiä ja heillä oli käytössään palkattua henkilökuntaa. Syrjäseutujen järjestöt ovat monesti pieniä ja toimintaresurseiltaan heikommassa asemassa. Näillä yhdistyksillä on kuitenkin erityisen tärkeä rooli kansalaisten arjessa, kun palveluja on muutenkin heikommin saatavilla. Järjestökenttä näyttää jakautuvan kahteen erilaiseen ryhmään myös teknologisen infrastruktuurin suhteen. Lähes kaikissa tietoteknologiaan liittyvissä arkikäytön kysymyksissä tilanne on hyvin erilainen ja epätasa-arvoinen niiden järjestöjen välillä, joiden toiminta perustuu kokonaan vapaaehtoisuuteen ja niiden, joilla on palkattua henkilöstöä. Palkatulla henkilöstöllä on aivan erilaiset mahdollisuudet tietoteknologian ja sovellusten käyttöön. (Martikainen 2010, 111–112.)

Yksi pohdittava ja kehitettävä asia onkin, miten yhä useampaan järjestöön ja paikallisyhdistykseen saataisiin mukaan myös tietoteknologiaa hyödyntäviä toimijoita. Tähän haasteeseen vastaa osaltaan Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistyksen toteuttama ja STEA:n rahoittama uusi Järjestöt muutokseen yhteistyössä -hanke (2017–2020), jossa digikehittäjäksi nimetyn työntekijän tehtäväkuvana on muun muassa lisätä järjestöjen ymmärrystä digipalvelujen merkityksestä ja niiden hyödyntämisestä. Tavoitteena on myös ohjata ja kouluttaa järjestötoimijoita digitalisaatioon sekä kartoittaa digituen katvealueet. Lisäksi digikehittäjän tehtävänä on kannustaa ja opastaa järjestöjä tukemaan

kohderyhmäänsä tietoyhteiskuntaan pääsemisessä ja siellä toimimisessa. (Lappilaiset.fi.)

Arja Kilpeläinen (2017, 127–128) toteaa, että järjestöjen osallisuutta tarvitaan, kun suunnitellaan erilaisia teknologiavälitteisiä sovelluksia. Järjestöillä on mahdollisuus tuoda käyttäjien ääni mukaan teknologiaratkaisujen suunnitteluun ja toteutukseen. Teknologia tarjoaa järjestöille myös uudenlaisia mahdollisuuksia olla osa paikallista elämää ilman fyysistä paikallaoloa. Tämä on tärkeää etenkin Lapissa toimiville pienille paikallisyhdistyksille, joiden työntekijät on monesti sijoitettu suurempiin kaupunkeihin, vaikka toimintaa olisi monessa kunnassa. Lapissa olisikin tärkeää tutkia laajemmin, minkälaista sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tämänhetkinen osaaminen on tuottaa erilaisia sähköisiä palveluja kohderyhmilleen ja mihin he erityisesti kaipaavat siinä tukea. Toisaalta olisi myös tärkeä selvittää, minkälaisia tarpeita ja toiveita jäsenistöllä on sähköisten palveluiden suhteen.

Oma kokemukseni on, että järjestöjen arjen asiantuntijuuden käyttöä voisi edelleen muutenkin lisätä tiedontuotannossa ja asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Lapinkin kunnissa työskentelee jo jonkin verran kehittäjä-sosiaalityöntekijöitä, joiden työnkuvaan työkäytäntöjen kehittäminen kuuluu olennaisesti perinteisen asiakastyön ohella. Mielinkiintoista olisikin testata myös jonkinlaisen järjestö-kehittäjä-sosiaalityöntekijän työnkuva, jossa yhdistyisi järjestölähtöisen auttamisen periaatteet sidottuna sosiaalityön käytäntötutkimuksen perinteeseen. Näkisin järjestöjen tuomana lisänä tähän nimenomaan vertaisuuden korostamisen yhtenä tärkeänä auttamisen muotona sekä järjestöjen kokemusasiantuntijuuden nykyistä paremman hyödyntämisen käytäntöjen kehittämisessä.

Tutkivan ja arvioivan työtteen kautta on mahdollista suunnata osaamista myös oman työn kehittämiseen. Hanna Heinosen (2007, 9) mukaan tulevaisuudessa voi olla realistia se, että asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät voisivat entistä useammin toimia sekä oman työn että laajemmin myös sosiaalityön kehittäjinä. Itse toivon, että tulevana sosiaalityöntekijänä pystyn toimimaan aktiivisesti mukana myös kehittämistyössä, oli työnantajana sitten (maa)kunta tai järjestökenttä. Sähköisten palveluiden kehittämi-

sessä olisi hyvä saada monenlaisia pieniä kokeiluja tehtyä eri kohderyhmille, jotka voisivat soveltua esimerkiksi osaksi opiskelijoiden käytännönopetusta ja graduprosessia. Toivon tutkimukseni innostavan käytäntölähtöiseen kokeilemiskulttuuriin sosiaalipalveluiden kehittämisessä ja sähköisten palveluiden käyttöönotossa. Samoin toivon tutkimuksen hyödyntävän niitä tahoja, jotka jo tarjoavat tai suunnittelevat tarjoavansa auttavia verkkopalveluja kohderyhmälleen.

Oli hienoa saada olla aktiivisena toimijana mukana uudenlaisessa kokeilussa. Olen oppinut prosessin aikana paljon palveluiden sähköistämiseen liittyvistä kysymyksistä ja toivon, että pääsen hyödyntämään saamiani oppeja työelämässä. Olen myös iloinen, että mukana olleet paikallisyhdistykset jatkavat osittain onnistuneen kokeilun ansiosta sähköisten palveluiden kehittämistä ja kokeilemistä edelleen. Kokeilun suunnittelu ja toteuttaminen sekä tutkimusprosessi kokonaisuudessaan, sujuivat ilman suurempia ongelmia. Omalla motivaatiolla ja kiinnostuksella aihetta kohtaan sekä oman työyhteisön kannustavalla ilmapiirillä on ollut tässä suuri merkitys.

Jälkikäteen omia tutkimusmetodisia valintoja pohtiessa, voin edelleen seisoa niiden takana. Haastattelurungon tekemiseen olisin voinut käyttää ehkä enemmän aikaa ja keskittyä tarkemmin myös toimijuuden elämäntilanteiden ja rakennetun ympäristön käsittelyyn. Toisaalta Ovet-valmennuksen suunnittelussakaan ei ole kohdistettu erityisesti huomiota näihin näkökulmiin, vaan on keskitytty nimenomaan toimijuuden modalleihin, joten tältä osin omat valintanikin ovat perusteltuja. Myös haastattelut olisi voinut suorittaa muutama kuukausi myöhemmin, jolloin haastateltavat olisivat pystyneet pohtimaan laajemmin valmennuksen merkitystä heidän toimijuutensa tukemisessa. Koen kuitenkin, että oman tutkimusprosessini kannalta oli parempi saada haastattelut ajoissa tehtyä.

Toivon tutkimukseni kannustavan muitakin sosiaalityön opiskelijoita tekemään tutkimusta omaan työhön ja sähköisiin palveluihin liittyen. Käytännön työn ja tutkimuksen yhdistämisessä on paljon hyviä puolia kaikille asianosaisille. Itse koen oppineeni prosessin aikana paljon uutta, jota voin hyödyntää jatkossa. Ovet-valmennus siirtyy kuntien lakisääteiseksi tehtäväksi 1.1.2018 lähtien. Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna kokeilu on kirjattu toimintamallina Omaishoitajat ja läheiset-liiton toimittamaan Ovia-

omaishoitajuuteen käsikirjaan, jonka saa osallistumalla Ovet-ohjaajakurssille tai sen voi tilata liiton myyntituotteista. Olen myös kirjoittanut kokeilusta pienen artikkelin, joka on julkaistu liiton Lähellä-lehdessä. Näin toivon sekä kuntien, että muidenkin paikallisyhdistysten innostuvan järjestämään valmennuksia sekä muita omaishoitajien tukimuotoja teknologiavälitteisesti ja yhä useamman omaishoitajan pääsevän niihin jatkossa osallistumaan mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

Lähteet

- Aaltonen, Elli 2005: Omaishoito ja julkinen palvelujärjestelmä. Yhteiskuntapoliittikka 70:4, 432–439.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101499/054aaltonen.pdf?sequence=1>. Viitattu 27.8.2017.
- Adams, Robert 2003: Social work and empowerment. 3. painos. Palgrave Macmillan. New York.
- Archer, Margaret S. 2007: Making our way through the world: human reflexivity and social mobility. Cambridge University Press. Cambridge.
- Bandura, Albert 2001: Social cognitive theory: An agentic perspective. Annual Review of Psychology 52:1, 1-26.
<https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura2001ARPr.pdf>. Viitattu 13.5.2016.
- Blazun, Helena 2013: Elderly people's quality of life with information and communication technology (ICT): toward a model of adaptation to ICT in old age. Itä-Suomen yliopisto.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1164-3/urn_isbn_978-952-61-1164-3.pdf. Viitattu 12.9.2017.
- Brauer, Sanna & Venäläinen, Ville 2011: Verkko saa kansalaisen äänen kuulumaan. Teoksessa Aaltonen-Ogbeide, Terhi & Saastamoinen, Pentti & Rainio, Heikki & Vartiainen, Tero: Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011, 46–63.
https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_3+2011.pdf. Viitattu 17.8.2017.
- Digimpilappi 2017: <http://www.digimpilappi.com>. Viitattu 17.8.2017.
- Eteläpelto, Anneli & Heiskanen, Tuula & Collin, Kaija 2011: Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys.
https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100349/vallan_ja_toimijuuden_monisaikeisyys.pdf?sequence=1. Viitattu 28.8.2017.
- Granhölm, Camilla 2016: Social work in digital transfer - services for the next generation. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016. Helsinki.
http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf. Viitattu 6.11.2016.
- Heino, Malla & Malmi, Maria 2012 (toim.): Ovet Valmennusmalli omaishoitajille. Ovet-projekti 2010–2012. Projektiraportti.
- Heinonen, Hanna 2007: Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009: Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi. 15. uudistettu painos.
- Hokkanen, Liisa 2013: Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 55–86.
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen: valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145. Lapin Yliopisto. Rovaniemi.

- Hyppönen, Hannele & Hyry, Jaakko & Valta, Kati & Ahlgren, Saija 2014: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.
- Hyväri, Susanna 2005: Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere, 214–235.
- IFSW & IASSW 2014: Global definition on social work.
<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>. Viitattu 2.9.2017.
- Jyrkämä, Jyrki 2007: Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuiden välissä. PS-kustannus. Jyväskylä, 195–217.
- Jyrkämä, Jyrki 2008: Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyyksi. Gerontologia 4/2008. Elektra-aineisto. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.ulapland.fi/se/g/0784-0039/22/4/toimijuu.pdf>. Viitattu 15.5.2016.
- Jyrkämä, Jyrki 2013: Muistisairaus, arkitilanteet ja toimijuus. Teoksessa Virjonen, Kaija (toim.): Muistin ongelmat: toimiva palvelukokonaisuus ehkäisystä hoitoon. PS-kustannus. Jyväskylä, 87–115.
- Jyrkämä, Jyrki 2014: Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.): Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 59–69.
- Kaivolainen, Merja & Kotiranta, Tuija & Mäkinen, Erkki & Purhonen, Merja & Salanko-Vuorela, Merja 2011: Omaishoito. Tietoa ja tukea yhteistyöhön. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.
- KaPA-laki 2016: Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista (571/2016).
- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä, 9–31.
- Kehusmaa, Sari, Autti-Rämö, Ilona. & Rissanen, Pekka. 2013. Omaishoidon vaikutus ikääntyneiden hoidon menoihin. Yhteiskuntapolitiikka 78.
<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/104425/kehusmaa.pdf?sequence=2>. Viitattu 17.7.2017.
- Ketokivi, Kaisa 2010: Individualististen virhepäätelmien jäljillä. Kulttuurintutkimus 27 (2010) : 3, s. 54–58. Elektra-aineisto.
<http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.ulapland.fi/se/k/0781-5751/27/3/individuu.pdf>. Viitattu 4.9.2017.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012: Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 303–322.
- Kilpeläinen, Arja 2016: Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Acta Universitatis Lapponiensis 316. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Kilpeläinen, Arja 2017: Teknologiavälitteisyys järjestöjen arjessa. Teoksessa Kilpeläinen, Arja & Väärälä, Reijo & Heikkinen, Eine & Harpela, Risto (toim.):

- Kumppanuudesta voimaa. Sosiaali- ja terveysturvajärjestöt Lapin rakentajina. Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry. Rovaniemi, 127–132.
- Kokeileva Suomi – kärkihanke 2016: Kärkihanke pätkinänkuoressa.
<http://kokeilevasuomi.fi/karkihanke>. Viitattu 7.5.2017.
- Koskinen, Simo 2008: Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki, 436–448.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Laiho, Maija Sirkka 2011: Tietokone ikäihmisen arjessa. Helsingin yliopisto.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28268/tietokon.pdf?sequence=1>. Viitattu 17.8.2017.
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005.
- Lappilaiset.fi 2017: Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistyksessä avoinna digikehittäjän toimi.
<https://www.lappilaiset.fi/2017/06/21/lapin-sosiaali-ja-terveysturvayhdistyksessa-avoinna-digikehittajan-toimi/>. Viitattu 25.8.2017.
- Linnosmaa, Ismo & Jokinen, Sari & Vilkkonen, Anni & Noro, Anja & Siljander, Eero 2014: Omaishoidon tuki. Selvitys omaishoidon tuen palkkioista ja palveluista kunnissa vuonna 2012.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125550/URN_ISBN_978952-302-144-0.pdf?sequence=1. Viitattu 1.5.2016.
- Martikainen, Jari 2009: Sähköiset palvelut järjestökentällä. Teoksessa Kilpeläinen, Arja & Mustakangas-Mäkelä, Anne (toim.): Tietoteknologia järjestötyössä. Pohjoissuomalaisista pohdintaa tietoteknologiasta ja se paikasta järjestökentällä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki, 44–58.
- Martikainen, Jari & Kilpeläinen, Arja & Pohjola, Anneli 2010: Järjestöjen tietoteknologiasuhteet. Tutkimus tietoteknologian hyödyntämisestä ja haasteista järjestökentällä. Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry. Rovaniemi.
- McDonald, Catherine 2006: Challenging social work – the context of practice. Palgrave Macmillan. Basingstoke.
- Mikkola, Tuula 2009: Sinusta kiinni – Tutkimus puolisoheivon arjen toimijuuksista.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4703/A_21_ISBN_9789524930673.pdf?sequence=1. Viitattu 17.8.2017.
- Mikkonen, Irja 2009: Sairastuneen vertaistuki. Peer Support in Different Illness Groups. Kuopion Yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 173.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1303-5/urn_isbn_978-951-27-1303-5.pdf. Viitattu 17.8.2017.
- Muuri, Anu & Manderbacka, Kristiina 2014: Sosiaalipalvelut – käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys. Teoksessa Vaarama, Marja & Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Moisio, Pasi & Muuri, Anu (toim.) 2014: Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki, 212–221.
- Muurinen, Heidi & Lovio, Ilkka 2016: Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Teoksessa Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi: Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -instituutti, 136–160.

- Mäkinen, Maarit 2006: Yhteisöjen digitaalinen voimistuminen. Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.) 2006: Verkkoviestintäkirja. Yliopistopaino. Helsinki, 159–175.
- Niemelä, Pauli 2014: Ihmisarvo ja sosiaalityö. Teoksessa Jaakola, Anne-Mari & Leinonen, Leena & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Eettisyys ihmistyössä. Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seura. Talentia-lehti, 5–8.
http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/_uploaded/tutkivasosiaalityo2014.pdf. Viitattu 18.6.2017.
- Niskala, Asta 2016: Toimiva kotihoito Lappiin. Monipuoliset tuen muodot kotona asumiseen. Hankehakemus.
http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/toimiva-kotihoito-lappiin/hankesuunnitelma_toimivakotihoitolappiin. Viitattu 6.6.2017
- Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino 2015: Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoinnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus* Vol. 23 (2), 190–205.
<http://journal.fi/janus/article/view/51252/15704>. Viitattu 2.5.2017.
- Panos, Patrick T 2005: A model for using videoconferencing technology to support international social work field practicum students. *International Social Work* 48 (6). Sage Publications, 834–841.
<http://journals.sagepub.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/0020872805057095>. Viitattu 12.9.2017
- Parrot, Lester & Iolo, Madoc-Jones 2008. Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work*. 8 (2). Sage Publications, 181–197.
<http://journals.sagepub.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/1468017307084739>. Viitattu 12.9.2017.
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017a: Lapin toimintayksikkö.
http://www.sosiaalikallega.fi/poske/esittely/lappi/main_page. Viitattu 2.5.2017.
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017b: Omaishoidon tuki.
http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tyoryhmat/soteuudistus/io_muutosohjelma/poske/tyoryhmat/soteuudistus/io_muutosohjelma/omaishoidontuki. Viitattu 10.10.2017.
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017c: Virtu.fi-hanke. Palveluiden pilotointi ja käyttöönotto.
http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/virtu-fi-hanke/pilotointi_kayttoonotto/. Viitattu 10.9.2017.
- Pursiainen, Annikki 2010: ”Kun ne ottais meijjät tosissaaan..” Omaishoitaja terveydenhuollon ja terveysosiaalityön asiakkaana – kokemuksia ja kohtaamisia. Jyväskylän yliopisto.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=34483de1-67da-4e39-a30d-bb7590c378b8>. Viitattu 1.5.2016.
- Rahikka, Anne 2013: Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsingin yliopisto.
- Rantanen, Teemu & Toikko, Timo 2006: Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. *Janus* Vol 14 (4), 403–410.
<http://journal.fi/janus/article/view/50722/15421>. Viitattu 2.5.2017.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Yläne, Sari & Paavilainen, Eija 2013: Tutkimuksen voimasanat. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

- Saariluoma, Pertti & Kujala, Tuomo & Kuuva, Sari & Kymäläinen, Tiina & Leikas, Jaana & Liikkanen, Lassi A. & Oulasvirta, Antti 2010: Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teknologiainfo Teknova. Helsinki.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki.
- Seppälä, Antto 2016: Innovatiiviset palvelumallit – kokeillen kohti onnistumista. Blogikirjoitus 3.10.2016.
<http://www.professio.fi/blogi/innovatiiviset-palvelumallit-kokeillen-kohti-onnistumista/>. Viitattu 7.5.2017.
- Shemeikka, Riikka & Buchert, Ulla & Pitkänen, Sari & Pehkonen-Elmi, Tuula & Kettunen, Aija 2017: Omaishoitajien tarvitsemat tukitoimet tehtävässä selviytymiseen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 37/2017.
http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/37_Omaishoitajien+tarvitsemat+tukitoimet+teht%C3%A4v%C3%A4ss%C3%A4+selviytymiseen_.pdf/1da2c441-abd8-4a2f-a6ef-666ab8d48d7a?version=1.0. Viitattu 17.8.2017.
- Sitra 2012: Kokeilukulttuuri. Video YouTubessa.
<https://www.youtube.com/watch?v=1YEM2pQQNEc&feature=kp>. Viitattu 7.5.2017.
- Sixsmith, Andrew 2013: Technology and the challenge of aging. Teoksessa Sixsmith, Andrew & Gutman, Gloria (toim.): Technologies for active aging. Springer. New York, 7–25.
- Sointu, Liisa 2016: Hoiva suhteessa. Tutkimus puolisoaan hoivaavien arjesta. Acta Universitatis Tamperensis 2195.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99617/978-952-03-0190-3.pdf?sequence=1>. Viitattu 20.9.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2016: Kuntainfo. Omaishoidon tuen hoitopalkkiot vuonna 2017.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kuntainfo-omaishoidon-tuen-hoitopalkkiot-vuonna-2017. Viitattu 16.8.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a: Järjestöjen asemaa vahvistetaan uudessa valinnanvapausmallissa.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/jarjestojen-asemaa-vahvistetaan-uudessa-valinnanvapausmallissa. Viitattu 17.8.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b: Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1. Viitattu 13.9.2017.
- Sotkanet 2017: Omaishoidon tuesta sopimuksen tehneitä hoitajia vuoden aikana yhteensä, kunnan kustantamat palvelut 2015.
<https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sy4PAwA=®ion=s07MBAA=&year=sy4rAwA=&gender=t&abs=f&color=f>. Viitattu 17.8.2017.
- Särkelä, Riitta 2016: Järjestöt julkisen kumppanista markkinoiden puristukseen. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen muutos sosiaalipalvelujen tuottajana vuosina 1990–2010. Ensi- ja turvakotien liitto. Helsinki.

- Talentia 2017: Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Tikkanen, Ulla 2016: Omaishoidon arki. Tutkimus hoivan sidoksista. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 5 (2016). Helsingin yliopisto.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160970/omaishoi.pdf?sequence=3>. Viitattu 17.8.2017.
- Tilastokeskus 2016: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö.
http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html. Viitattu 23.8.2017
- Toivanen, Mia 2006: Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 533. Tampereen yliopisto.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67612/951-44-66489.pdf?sequence=1>. Viitattu 27.5.2016.
- Topo, Päivi 2013: Teknologia. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.): Gerontologia. 3. uudistettu painos. Duodecim. Helsinki, 526–533.
- Tuohino, Noora & Pohjola, Anneli & Suonio, Mari 2012: Sosiaalityön käytännönopetus kohti tutkimusperustaista työelämysuhteissa oppimista. Teoksessa Tuohino, Noora & Pohjola, Anneli & Suonio, Mari: Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet 2012. Rovaniemi, 8–16.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2011: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2012: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.
- Valokivi, Heli 2013: Muistisairautta sairastava kansalainen vanhuspalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 146–164.
- Valtiovarainministeriö 2016a: Digitalisaatio.
<http://vm.fi/digitalisaatio>. Viitattu 27.5.2016.
- Valtiovarainministeriö 2016b: Sähköiset palvelut.
<http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>. Viitattu 29.5.2016.
- Viitakoski, Kaija 2001: Rinnalla kulkien – vierellä kokien. Nimikkohoitaja keskivaikeasti tai vaikeasti dementoituneen henkilön ja häntä hoitavan omaisen tukena. Gerontologian ja kansanterveyden lisensiaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/8384>. Viitattu 28.8.2017.
- Vilkko, Anni & Muuri, Anu & Saarikalle, Kristiina & Noro, Anja & Finne-Soveri, Harriet & Jokinen, Sari 2014: Läheisavun moninaisuus. Teoksessa Vaarama, Marja & Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Moisio, Pasi & Muuri, Anu (toim.) 2014: Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 222–237.
- Warburton, Jeni & Cowan, Sue & Winterton, Rachel & Hodgkins, Suzanne 2014: Building Social Inclusion for Rural Older People Using Information and Communication Technologies: Perspectives of Rural Practitioners. Australian Social Work 2014, Vol. 67, No. 4, 479-494. EBSCOhost.
<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=14da03d0-49bc-4a92-9fe6-48ef2ad20568%40sessionmgr102>. Viitattu 10.9.2017.

- Wikman, Anita 2008: Ageing well. Mobile ICT as a tool for empowerment of elderly people in home health care and rehabilitation. Luleå University of Technology.
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:991654/FULLTEXT01.pdf>. Viitattu 14.9.2017.
- Zechner, Minna 2010: Informaali hoiva sosiaalipoliittisessa kontekstissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66641/978-951-44-8190-1.pdf?sequence=1>, viitattu 2.4.2016.
- Äyväri, Heikki 2014: Kuvapuhelimet - Opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuista. KÄKÄTE-oppaita 9/2014. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry & Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.
http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Oppaat__pdf/KA_KATE_Kuvapuhelinopas.pdf. Viitattu 10.9.2017.

Liitteet

Liite 1. Kutsu haastattelututkimukseen

(lähetetty Ovet-valmennukseen osallistuneille omaishoitajille sähköpostilla)

Arvoisa omaishoitaja,

joka osallistuit Napapiirin Omaishoitajat ry:n, Erityislasten Omaiset ELO ry:n ja Posken Virtu.fi-hankkeen keväällä 2016 yhteistyönä pidettyyn Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna kokeiluun.

Olen tekemässä Pro gradu tutkimusta Lapin yliopiston eSosiaalityön maisterikoulutukseen kokeiluun liittyen. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa onnistuttiinko Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna kokeilulla tukemaan siihen osallistuneiden omaishoitajien toimijuutta ja millaisia sähköisiä palveluja omaishoitajat voisivat jatkossa käyttää.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan arvioida Ovet-valmennuksen järjestämisen kannattavuutta jatkossa kuvapuhelinpalveluna sekä suunnitella mitä muita palveluja kuntien, kolmannen sektorin toimijoiden ja muiden palveluntarjoajien kannattaisi tulevaisuudessa tarjota omaishoitajille sähköisesti.

Tutkimukseen kuuluvan haastattelun teen kasvotusten tai kuvapuhelinpalveluja hyödyntäen. Haastatteluun on hyvä varata noin 1-1,5h aikaa. Nauhoitan keskustelut ja kaikki tutkimusmateriaali tulee ainoastaan minun käyttöni. Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ei tule esiin missään tutkimuksen vaiheessa. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään sen jälkeen, kun sitä ei enää tarvita.

Jos kiinnostut tutkimukseen mukaan lähtemisestä niin toivon yhteydenottoasi mahdollisimman pian. Tavoitteenani on tehdä haastattelut mahdollisuuksien mukaan vielä kesäkuun aikana. Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksestani ja sen toteuttamisesta. Saat halutessasi haastattelurungon etukäteen itsellesi tutustuttavaksi. Toivon, että palautatte liitteenä olevan suostumuksen allekirjoitettuna minulle mahdollisimman pian.

Ystävällisin terveisin,

eSosiaalityön maisterikoulutuksen opiskelija

Katri Mustakangas

Pohjolankatu 2, 96100 Rovaniemi

Gsm 040 579 8551

katri.mustakangas@napapiirinomaishoitajat.fi

eSosiaalityön maisterikoulutuksen Yliopistonlehtori (ma)

Mari Kivistö

Gsm 040 484 4109

mari.kivisto@ulapland.fi

Liite 2. Haastattelurunko

Taustakysymykset

- Ikä? Sukupuoli? Asuinpaikkakunta?
- Kuka on hoidettava läheinen? Ikä?
- Kauan omaishoitotilanne on kestänyt?
- Miten omaishoitajuus on muuttanut elämää?
- Mikä omaishoitotilanteessa on raskainta/haasteellisinta omasta mielestä?

Ovet-valmennus kuvapuhelinpalveluna

- Oliko sinulla ennen Ovet-valmennusta kokemusta kuvapuhelimen käytöstä?
- Kerro omin sanoin miten koit Ovet-valmennuksesta saamasi hyödyn:

Lisäsikö Ovet-valmennuksesta saamasi tieto valmiuksiasi toimia omaishoitajana?
Jos lisäsi, niin miten? (Osata)

Löysitkö valmennuksen kautta uusia keinoja arvioida voimavarojasi?
Jos löysit, niin millaisia? (Kyetä)

Saitko uusia, myönteisiä näkökulmia omaishoitajana toimimiseen?
Jos sait, niin minkälaisia? (Täytyä)

Saitko uutta intoa huolehtia omasta hyvinvoinnistasi?
Jos sait, niin minkälaista? (Voida)

Saitko rohkeutta hakea tukea ja apua tai rohkeutta kertoa tilanteestasi muille?
Jos sait, niin millaista? (Haluta)

Lisäsikö valmennus arvostuksen ja ylpeyden tunnetta siitä, että olet omaishoitaja?
Jos lisäsi, niin mikä siihen vaikutti? (Tuntea)

- Kuvaa omin sanoin, mitä Ovet-valmennukseen osallistuminen Sinulle antoi?
- Onko valmennuksen jälkeen jotain muuttanut elämässänne?
- Onko teillä tullut uusia ajatuksia valmennuksen jälkeen omaishoitajuuteen?
- Olisitko toivonut valmennukselta vielä jotain lisää?

Muut sähköiset palvelut ja niiden käyttö

- Mitä muita sähköisiä palveluja olet käyttänyt? (pankkipalvelut, sosiaali- ja terveyspalvelut, verkkokonsultaatio, sähköiset ajanvaraukset, sosiaalinen media, kuvapuhelinpalvelut..)
- Onko sinulla mielestäsi tarpeeksi tietoa saatavilla olevista sähköisistä palveluista?
- Oletko huomannut muutoksia suhtautumisessasi tai asenteissasi sähköisten palveluiden suhteen?
- Mitä muita palveluita haluaisit käyttää sähköisessä muodossa? (onko ideoita, miten olemassa olevia palveluita voisi digitalisoida tai olisiko jotain mitä toivoisit, mutta ei ole vielä tarjolla?)
- Onko jokin asia, mikä estää sinua käyttämästä sähköisiä palveluja? (esimerkiksi tietoturva, käytön vaikeus, tekniikan kalleus, epäsopivat palvelut tms.?)
- Onko arjessasi tilanteita, joihin jokin teknologinen keksintö tai sähköinen palvelu toisi apua tai helpotusta?
- Näetkö tulevaisuudessa positiivisia asioita mitä erilaiset sähköiset palvelut voivat tuoda omaan tilanteeseesi?
- Näetkö tulevaisuudessa negatiivisia asioita mitä erilaiset sähköiset palvelut voivat tuoda omaan tilanteeseesi?

Liite 3. Esimerkki toimijuuden modaliteettien luokittelusta

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka (toimijuus)	Yläluokka
<i>"kyllä siitä sai tietoa.. vaikka mullakihan tuo tietopohja hyvä että aika paljon jo oli sitä mutta kuitenkin niin tuota kyllä sieltä tuli sitä tietoa ja sitten toisaalta se tieto että oppi sen että mistä hakia sitä tietoa.." H2</i>	Sai tietoa Oppi hakemaan tietoa	Osata	TT*
<i>"vahvistu että kannattaa miettiä enemmän sitä omaa jaksamista ja sitten käyttää näitä tukitoimia mitä on olemassa.. vähän pikkusen ennemmin alkais käyttään näitä lomina ennenku jaksaminen alkaa mennä että ennakois.." H4</i>	Oma jaksaminen Tukitoimien käyttäminen ajoissa	Kyetä	TT
<i>"se mikä on pakko tehdä niin senhän ihminen tekkepi, ei siihen voi kyllä muuta sanoa" H5</i>	Pakko Motivaatio	Täytyä	TT
<i>"vahvasti kyllä sitä että minun täytyy nyten miettiä juuri niitä että mitä vaihtoehtoja kunnan kotihoidolla ois sitten meillekin.. taas niinku nosti esille ne.. ettei sitten liian pitkälle oota sitä.. sitä pittää usiamman kerran miettiä.." H6</i>	Uusien vaihtoehtojen miettiminen Vaihtoehtoista muistuttaminen	Voida	VV*
<i>"sieltä näkepi sen että toisetki arvostaa tätä niin tottahan se tulee itelekki sillon se että sitä pitää arvostaa ja enempi vielä panostaa siihen.." H2</i>	Arvostus Panostaminen	Tuntea	VV
<i>"taistelutahto on lisääntynyt.. semmonen että en anna periksi niinku tuli vielä voimakkaammin jotenki.." H1</i>	Taistelutahdon lisääntyminen Periksi antamattomuus	Haluta	VV
<i>"ja sitten että pysty siihen, ku itteä aattelee näin, sitä teknistä puolta.." H3</i>	Uusi taito	Osata	KPP*

* TT = Tietoja ja taitoja omaishoitotilanteeseen

* VV = Valtaistumista vertaistuen avulla

* KPP = Kuvapuhelinpalveluun liittyvät kokemukset