



”AINA MINUA ON PALVELTU KIITOKSEN ARVOISESTI”

SPR:n asiakkaiden kokemuksia kotipalvelusta

Hanna-Reetta Mäenpää
Laura Nummela

Opinnäytetyö
Marraskuu 2010
Sosiaalian koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihto-
ehtoiset ammattiopinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

MÄENPÄÄ, HANNA-REETTA & NUMMELA, LAURA
”Aina minua on palveltu kiitoksen arvoisesti”. SPR:n asiakkaiden kokemuksia kotipalvelusta.

Opinnäytetyö 64 s., liitteet 12 s.
Marraskuu 2010

Opinnäytetyö tehtiin Punaisen Ristin Tampereen osaston kotipalvelulle. Tavoitteena oli selvittää kotipalveluasiakkaiden kokemuksia palvelusta sekä viedä palautetta eteenpäin ensin työntekijöille ja sen jälkeen esimiehille. Lisäksi tavoitteena oli kotipalvelutyön kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää soveltaen asiakaslähtöistä BIKVA-mallia. Aineisto kerättiin toteuttamalla yksilöhaastattelut seitsemälle kotipalveluasiakkaalle sekä ryhmähaastattelut kotipalvelun työntekijöille ja esimiehille. Kaikissa haastatteluissa käytettiin teemahaastattelumenetelmää. BIKVA-mallin mukaisesti ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin asiakkaat. Tämän jälkeen asiakkaiden palaute välitettiin työntekijöille ja lopuksi asiakkailta ja työntekijöiltä saatu palaute vietiin esimiehille. Aineiston analyysissä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja analyysin edetessä mukaan otettiin myös teoreettiset käsitteet. Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat käsittelivät ikäihmisen toimintakyvyn moniulotteisuutta, asiakaslähtöisyyttä, voimavarojen tukemista sekä ikäihmisen yksilöllistä kohtaamista hänen kotonaan.

BIKVA-arvioinnin tuloksien perusteella voidaan todeta, että Punaisen Ristin Tampereen osaston kotipalvelun asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun sekä palvelun asiakaslähtöisyyteen. Asiakkaat arvostavat kotipalvelussa joustavuutta, täsmällisyyttä sekä henkilökunnan vähäistä vaihtuvuutta. Lisäksi asiakkaille on tärkeää, että heidät kohdataan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Kotipalvelun työntekijät ja esimiehet näkevät asiakaslähtöisyyden kannalta erityisen tärkeinä kehittämiskohteina asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen sekä tiedonkulun parantamisen.

Tulevaisuudessa asiakaslähtöinen ja laadukas kotipalvelu on merkittävä kilpailukeino. Jatkossakin olennaista on ottaa asiakkaat mukaan toiminnan arviointiin. Asiakkaiden palautteesta käytävä keskustelu ja pohdinta edistävät asiakaslähtöisyyttä. Punainen Risti nähdään luotettavana ja arvostettuna järjestönä, jonka maine hyväntekijänä on merkittävä tulevaisuudessakin.

Asiasanat: Kotipalvelu, ikääntyneet, asiakaslähtöisyys, kokonaisvaltainen kohtaaminen, BIKVA-arviointimalli

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work

MÄENPÄÄ, HANNA-REETTA & NUMMELA, LAURA

“I have always received excellent service”. Red Cross Clients' Experiences of Home Service.

Bachelor's thesis 64 pages, appendices 12 pages
November 2010

This thesis was commissioned by the home services of the Red Cross Tampere division. The aim was to find out the experiences of the clients and to take the feedback forward first to the employees and then to the heads of services. Another aim was to develop a more client-oriented approach for the home services.

We used a qualitative research method in the thesis applying the client oriented BIKVA – model. The subject matter was collected by carrying out personal interviews with seven home service clients and group interviews with the employees and the heads of the services. We used the theme interview method in all interviews. According to the BIKVA – model we first interviewed the clients. After this the clients' feedback was conveyed to the employees, and finally the feedback from the clients and employees was taken to the heads. The data were analyzed through content analysis. The theoretical basis for the thesis dealt with the multiple ways an elderly person is able to operate, client-oriented approach, supporting a person's resources and meeting an elderly person in his or her home.

On the basis of the results of the BIKVA evaluation we can state that the clients of the home services in the Tampere division of the Red Cross are satisfied with the service they receive and that the services are client-oriented. In the home service clients value flexibility, punctuality and the fact that the staff does not change often. In addition, it is important to clients that they are met individually and holistically. In the client-oriented approach, the employees and heads of the home services emphasize the need to develop a holistic way of meeting clients and to improve the flow of information.

In future, high quality, client-oriented home service has a significant competitive advantage. In continuing the service it is essential to include clients in the evaluation of the services. Discussion about clients' feedback promotes a client oriented approach. The Red Cross is considered to be a reliable and highly appreciated organization, whose reputation as a benefactor is significant also in the future.

Key words: home service, the elderly, client-oriented approach, holistic encounter, the BIKVA evaluation model

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 SUOMEN PUNAINEN RISTI JA TAMPEREEN OSASTO	7
3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	9
3.1 Ikäihmisen koti hoidon ja palvelun paikkana.....	9
3.2 Ikääntyneen toimintakyvyn moniulotteisuus	10
3.3 Työorientaatioita kotipalveluun	13
3.3.1 Asiakaslähtöisyydestä dialogiseen asiakaslähtöisyyteen.....	13
3.3.2 Ikäihmisen voimavaroja tukeva kotipalvelu	14
3.4 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde	16
3.4.1 Yksilöllinen kohtaaminen	19
3.4.2 Luottamus ja pysyvyys asiakassuhteessa	21
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	23
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	23
4.2 Tutkimusasetelma	23
4.2.1 Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia.....	24
4.2.2 Laadullisen tutkimuksen sovellus – BIKVA-malli.....	25
4.3 Tutkimusryhmät ja tiedonkeruumenetelmät.....	27
4.3.1 Asiakasryhmän valinta	28
4.3.2 Tutkimusryhmän yksilöhaastattelut	30
4.3.3 Kenttätyöntekijöiden ja esimiesten ryhmähaastattelut	32
4.4 Asiakasaineiston analysointi.....	34
4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	35
5 BIKVA-MENETELMÄN TULOKSET	39
5.1 Asiakkaiden odotukset Punaisen Ristin kotipalvelusta ja kotipalvelutyöntekijöiden kohtaamisesta	39
5.1.1 Työntekijöiden ajatukset asiakkaiden palautteesta	43
5.1.2 Esimiesten ajatuksia asiakkaiden ja työntekijöiden palautteesta	43
5.2 Asiakkaiden kuvaus yksilöllisestä kohtaamisesta työntekijän kanssa	44
5.2.1 Työntekijöiden ajatukset asiakkaiden palautteesta	49
5.2.2 Esimiesten ajatuksia asiakkaiden ja työntekijöiden palautteesta	50
5.3 Työntekijän käynnin merkitys asiakkaalle.....	50
5.3.1 Työntekijöiden ja esimiesten ajatukset asiakkaiden palautteesta	52
5.4 Tavoitteena asiakaslähtöinen kotipalvelu	53
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET	55
7 POHDINTA JA LOPPUSANAT	59
LÄHTEET.....	61
LIITTEET	615

1 JOHDANTO

Opintojemme alkuvaiheista lähtien meille molemmille on ollut selvää, että tulevaisuudessa tavoitteenamme on työskennellä ikäihmisten parissa tavalla tai toisella. Olemme rakentaneet opintomme ja kehittäneet osaamistamme suunnitelmallisesti palvelemaan tätä tavoitetta. Ikäihmisten kohtaaminen niin omassa elämässämme kuin opiskeluun liittyvissä harjoitteluissa ja projekteissa on ollut merkityksellistä ja antoisaa. Opinnäytetyömme on osoitus osaamisemme kehitymisestä sosionomi (AMK) – opintojen aikana. Uskomme, että opinnäytetyösämme näkyy innostuksemme sekä laaja perehtyneisyytemme ikäihmisten kanssa tehtävään työhön.

Opinnäytetyömme aihetta suunnitellessamme pohdimme samanaikaisesti mahdollista yhteistyötahoa, jota valitsemamme aihe kiinnostaisi ja jolle opinnäytetyöstä olisi hyötyä. Yhteistyötahoksi saimme SPR:n Tampereen osaston kotipalvelun Lauran työn kautta. Yhdessä SPR:n kotipalveluohjaaja Paula Kortesiemen kanssa ideoimme ja tarkensimme opinnäytetyömme aihetta. Sekä meidän että SPR:n kotipalvelun osalta työn tekee antoisaksi se, ettei kotipalvelusta ole aikaisemmin tehty opinnäytetöitä.

Opinnäytetyömme teemaksi muodostui lopulta SPR:n kotipalveluasiakkaiden kokemukset saamastaan palvelusta ja kotipalvelutyön kehittäminen entistä asiakaslähtoisemmäksi. Aiemmin tehdyissä tutkimuksissa on käsitelty asiakaslähtöisyyttä, mutta usein näkökulma on ollut työntekijälähtöinen. Meille oli ehdottoman tärkeää, että työ tehtäisiin asiakaslähtöisesti, asiakkaan ääntä ja kokemuksia kuullen. Opinnäytetyöprosessin varhaisessa vaiheessa tutustuimme asiakaslähtöiseen BIKVA-menetelmään, jonka perusajatuksena on kehittää työtä asiakkaiden kokemusten pohjalta.

Väestön vanhetessa ikäihmisten kanssa tehtävälle työlle on kysyntää ja tarvetta. Tulevaisuudessa painottuvat monipuolinen osaaminen sekä laadukas, asiakaslähtöinen ja kokonaisvaltainen työote. Julkisen sektorin rooli on kaventu-
massa hoivan ja hoidon tuottajana, kun taas yritysten ja järjestöjen panos sosi-
aali- ja terveystalouden tuottajana kasvaa. Myös omaiset ja vapaaehtoiset

ovat entistä merkittävämmässä roolissa hoivan antajina. (Helminen & Karisto 2005, 9.) Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2008, 30) mukaan valtakunnallisena tavoitteena vuoteen 2012 mennessä on, että 75 vuotta täyttäneistä 91-92 prosenttia asuu kotona itsenäisesti tai tarkoituksenmukaisten sosiaali- ja terveystalvelujen turvin.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (2008) asettaa tavoitteeksi ikäihmisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen, ikääntyneiden hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamisen, palvelujen laadun parantamisen ja vaikuttavuuden. Palvelujen kehittämistä ohjaavana perusarvona on ihmisarvon kunnioittaminen: oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun asuin- ja hoitopaikasta sekä hoidon ja palvelun tarpeesta riippumatta. Eettisinä periaatteina ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys sekä turvallisuus. On tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen suunnittelemalla palvelun toteutusta sekä arvioimalla palvelua omien voimavarojensa mukaisesti. Asiakkailta on kerättävä palautetta säännöllisesti ja on otettava huomioon, että myös toimintakyvyltään heikommatkin saavat esiin kokemuksensa palvelusta. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 7, 12-14.)

Tavoitteenamme on ollut kirjoittaa selkeä ja johdonmukainen kokonaisuus. Koska me molemmat tahdoimme paneutua aiheeseen tarkoin, emme nähneet tarkoituksenmukaisena tehdä selvää jakoa kirjoitettavista osioista. Olemme molemmat olleet läsnä tekstiä tuottaessa ja prosessikirjoittamisen keinoin saaneet aikaan yhtenäisen kokonaisuuden. Opintojen aikana olemme tehneet paljon yhteisiä kirjallisia tuotoksia. Olemme havainneet kirjoitustyyliimme olevan hyvin samankaltaiset: molemmille tekstin tuottaminen on helppoa ja molemmat kirjoitamme perusteellisesti ja pohtien. Opinnäytetyömme ensimmäisessä luvussa kerromme lyhyesti yhteistyötahostamme Suomen Punaisesta Rististä ja Tampereen osastosta, jonka jälkeen käsittelemme opinnäytetyömme teoreettiset lähtökohdat. Luvussa neljä on kuvattuna opinnäytetyömme toteutus ja tutkimuksen tulokset luvussa viisi. Johtopäätökset, suositukset ja pohdinta päättävät opinnäytetyömme.

2 SUOMEN PUNAINEN RISTI JA TAMPEREEN OSASTO

Suomen Punainen Risti on perustettu vuonna 1877 – vain 14 vuotta sen jälkeen, kun kansainvälinen järjestö perustettiin Genevessä vuonna 1863. Järjestö käytti aluksi nimeä Suomen yhdistys haavoitettujen ja sairasten sotilasten hoitoa varten. Maamme itsenäistymisen jälkeen 6.12.1917 saatiin kansainvälinen oikeus käyttää nimeä Suomen Punainen Risti. Punaisen Ristin periaatteina ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. (Koivumäki 2000, 8, 12.) Suomen Punaisen Ristin toiminta jakaantuu 12 piiriin ja 500 osastoon. Jäseniä on tällä hetkellä yli 90 000 ja aktiivisia vapaaehtoisia 45 000. (Punainen Risti, 2010.)

Nykyinen Suomen Punaisen Ristin Tampereen osasto perustettiin 9.10.1950. Vapaaehtoistoiminnan lisäksi toiminta on laajentunut muun muassa ensiapuryhmiin, ystävä- ja nuorisotoimintaan sekä monikulttuurisuutta tukevaan toimintaan. Oleellisena osana toimintaan on alkuajoista lähtien kuulunut kotipalvelu. Nykyisin monipuolisia osallistumismahdollisuuksia tarjoaa vuonna 1996 perustettu vapaaehtoistoiminnan keskus Tampuri. (Mattila 2000, 11.) Tampereen osastossa on nykyisin lähes 2100 jäsentä (Punainen Risti Tampereen osasto 2010, 2).

Vuonna 1955 saatiin Suomen Punaisen Ristin keskustoimistolta ehdotelma ikäihmisten kotiaputoiminnan käynnistämiseksi Tampereella. Kotiaputoiminta aloitettiin 6. huhtikuuta 1956. Toiminta oli tällöin ainutlaatuista tällä alueella. (Koivumäki 2000, 90.) Kotiaputoiminnan käynnistämiseen vaikutti se, ettei ikäihmisille ollut riittävästi tarjolla laitoshoitopaikkoja. Koska ikäihmisten määrä kasvoi ja heillä oli vaikeuksia selvitä kotona, kotiapu oli tarpeen. Jo tuolloin ymmärrettiin, että asuminen omassa kodissa on ikäihmiselle mieluisampi vaihtoehto kuin esimerkiksi vanhainkoti. (Sinisalo 1977, 41.)

Nykyään Tampereen osaston kotipalvelu tarjoaa kotihoito-, sairaanhoito- ja siivouspalvelua sekä asiakkaan voinnin tarkistamiseksi aamusoittopalvelua. Kotipalvelua ohjaavia periaatteita ovat aito välittäminen, asiakaslähtöisyys, joustavuus, luotettavuus ja vastuuntuntoisuus. (Punainen Risti Tampereen osasto

2010, 10.) Tällä hetkellä säännöllistä apua saavia kotihoitoasiakkaita on noin 30, puolestaan siivousasiakkaita noin 70. Kotihoitoasiakkaiden käyntejä on kuukaudessa noin 250-300 ja siivousasiakkaiden noin 140. Kokoaikaisia työntekijöitä kotipalvelussa on kotipalveluohjaajan lisäksi kuusi sekä muutamia osa-aikaisia työntekijöitä. (Kortesniemi 2010.)

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Ikäihmisen koti hoidon ja palvelun paikkana

Kotihoidolla tarkoitetaan kotona asuvan ikäihmisen kotioloissa tapahtuvaa kaikenpuolista elämän ja selviytymisen tukemista. Kotihoitoon sisältyvät kotipalvelu, kotona tapahtuva sairaanhoito ja terveydenhuollon ehkäisevä työ sekä tukipalvelut. Kotipalvelu vastaa ikääntyneen henkilökohtaiseen huolenpitoon ja jokapäiväiseen elämään kuuluvien toimien avustamiseen ja suorittamiseen. Kotisairaanhoito on kotona tapahtuvaa sairaan ikääntyneen hoitoa. Tukipalvelut, joita voivat olla esimerkiksi ateriapalvelu ja päiväkeskustoiminta, luetaan kuuluviksi kotihoitoon. Tukipalveluilla tuetaan ikääntyneen kotona asumista. Näistä palveluista kootaan ikääntyneelle yksilöllinen, hänen tarpeitaan vastaava hoito- ja palvelukokonaisuus. (Ronkainen, Ahonen, Backman & Paasivaara 2004, 100-101.) Kotipalvelusta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1982), kotisairaanhoidosta kansanterveyslaissa (1972) sekä kotihoidon tukipalveluista sosiaalihuoltoasetuksessa (1983).

Ikäihmisten palveluiden laatusuosituksen (2008, 10) mukaan kunnat ja yhteistoiminta-alueet vastaavat ikäihmisten palveluiden järjestämisestä huolehtien, että palvelut vastaavat väestön tarpeita. Kunnat ja yhteistoiminta-alueet voivat kehittää ikäihmisten palveluita yhteistyössä järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten palveluntuottajien kanssa. Myös yksityishenkilöt voivat ostaa kotipalveluita omiin tarpeisiinsa. Yksityisen palvelutuotannon, johon kuuluvat järjestöt sekä yksityiset palveluntuottajat, osuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa kokonaisuudessaan voi arvioida parhaiten henkilöstön ja kustannusten perusteella. Vuosien 2000-2007 aikana yksityisen sektorin osuus sosiaalipalveluissa on kasvanut lähes kymmenen prosenttiyksikköä ollen vuonna 2007 noin 30,4 %. (THL 2009.)

Kulttuurissamme vallitsee vankka yksimielisyys kodin ainutlaatuisuudesta. Asiakkaan kotiin meneminen on astumista asiakkaan omaan tilaan, hänen määräämälleen yksityiselle alueelle, jonne hänellä on erityinen oikeus valita tulijat. Kotona käyttäytyään asiakkaan määrittelemien tapojen, normien, ohjeiden ja

määräysten mukaan. (Tedre 1999, 150.) Usein ikäihmiset haluavat asua omassa kodissaan niin pitkään kuin se on mahdollista. Myös ikäihmisten kanssa tehtävän työn johtavana periaatteena on, että ikäihminen voisi elää kotonaan mieluiten elämänsä loppuun saakka. Inhimillisyydellä, vuorovaikutuksellisuudella, tehokkuudella ja taloudellisuudella perustellaan kodin merkitystä ikäihmisten kanssa tehtävässä työssä. Koti antaa ikäihmiselle mahdollisuuden hallita omaa elämäänsä; kotona asumisessa merkityksellistä on ikäihmisen itsemääräämisoikeus ja elämänhallinta. Kotona ikäihmisen suhde kotipalvelutyöntekijöihin voi muotoutua tasa-arvoiseksi ja ottaa huomioon ikäihmisen omat lähtökohdat. Koska ikäihmisestä on tullut osa kotiaan, antaa koti ja tuttu ympäristö ikäihmiselle voimaa silloinkin, kun hän on riippuvainen muiden avusta. Verrattuna esimerkiksi vanhainkodin osastoon, omassa kodissaan ikäihminen voi helpommin tuntea turvallisuutta, luottamuksellisuutta, arvostetuksi tulemistä ja empaattisuutta. Omassa kodissa ikäihminen ei ole vieras, ”toinen”. Kodilla ja sen varustetasolla on suuri merkitys ikäihmisen selviytymisessä kotonaan mahdollisimman pitkään. (Koskinen, Aalto, Hakonen & Päivärinta 1998, 220-221.)

On olennaista muistaa, että ikäihmisen koti on usein myös kotipalvelun työntekijän työympäristö. Asiakkaan kodin koskemattomuuden vuoksi kotona tehtävässä auttamistyössä kodin työolosuhteisiin ja -välineisiin puuttuminen on koettu vaikeaksi. Auttaessaan työntekijä astuu konkreettisesti asiakkaan yksityiselle alueelle, mikä voidaan joskus kokea haastavana. Asiakkaan kodissa toimiminen on erityisen haasteellista silloin, kun asiakas ei enää pysty vuorovaikutukseen eikä asettamaan rajoja omiin asioihinsa ja kotiinsa puuttumiselle. (Lappalainen & Turpeinen 1998, 20.) Kun työskennellään ikäihmisen kodissa, työntekijöiden ammattieettisyys on vahvasti läsnä. Lisäksi työntekijöiden on oikeus ja velvollisuus pohtia työtään ohjaavia arvoja työskennellessään asiakkaan kotona. (Näslindh-Ylispangar 2005, 149.)

3.2 Ikääntyneen toimintakyvyn moniulotteisuus

Vanhuus on elämänvaihe, jonka alkupää on tavallisesti aktiivista aikaa. Useimmiten loppupäähän kuuluvat taas voimien vähentyminen, sairastelu sekä riippu-

vuus toisista ihmisistä. Vanhenemista voidaan tarkastella niin biologisen, psyykkisen kuin sosiaalisen vanhenemisen näkökulmasta. Eläkeläisyyttä ei voi samaistaa vanhuuteen, sillä usein eläkkeellä on ehditty olla jo parikymmentä vuotta ennen biologisen vanhuuden alkamista. Biologisen vanhuuden ajatellaan alkavan keskimäärin 75-80 ikävuodesta eteenpäin. Ihmisen elintoiminnot ja toimintakyky alkavat yleensä heikentyä tässä ikävaiheessa. Psyykkiseen vanhenemiseen kuuluvat niin luopuminen, sureminen, sopeutuminen kuin hyväksyminen, mutta samalla myös tyytyväisyyden tunteet, muistot ja elämäkerrallinen rikkaus. (Helminen & Karisto 2005, 15.) Erik H. Eriksonin (1982) mukaan ikävaiheeseen kuuluu eletyn elämän läpikäyminen, luopuminen ja hyväksyminen, joiden kautta on mahdollisuus saavuttaa vanhuuden kehitystehtävä: minän eheytyminen. (Erikson 1982, 254.)

Ikääntyminen saa sosiaalisen luonteen ikääntyvän ihmisen arkipäivän toiminoissa ja vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Sosiaalinen vanheneminen tarkoittaa muutoksia ihmisen yhteiskunnalliseen asemaan: työelämästä vetäydytään eläkkeelle siirtyessä sekä asema perheessä muuttuu. Toisaalta ikääntyminen voi tarkoittaa uutta mahdollisuutta, sillä ikääntyessä kasautuvat elämäkokemus ja tieto. Lisäksi mahdollisuudet voimavarojen vapautumiseen lisääntyvät: esimerkiksi vanhuuden viisaus, elämäkokemus ja muistot ovat ikäihmisille tärkeitä jaettavissa olevia asioita. Sosiaaliseen vanhenemiseen kuuluvat erilaiset menetykset, siirtymät sekä voimavarojen lisääntyminen. (Koskinen ym. 1998, 118.)

Ikääntymistä voidaan kuvata myös toimintakyvyn käsitteellä, joka nivoutuu kiinteästi yhteen terveyden käsitteen kanssa. Terveyttä voidaan pitää esimerkiksi yksilön ominaisuutena, voimavarana tai kykynä selviytyä. Toimintakyvyllä voidaan puolestaan tarkoittaa esimerkiksi sairauden tai vamman aiheuttamaa toimintavajetta tai kykyä selviytyä päivittäisistä toiminnoista. Suppeimmillaan toimintakyvyllä tarkoitetaan suoriutumista yksittäisestä tehtävästä. Laajimmillaan toimintakyvyllä voidaan tarkoittaa ihmisen selviytymistä arkipäiväisistä, itselle merkityksellisistä toiminnoista tyydyttävällä tavalla. Ikääntyessä toimintakyky heikkenee vähitellen ja näkyy palveluiden tarpeen ja käytön lisääntymisenä. Toimintakyky jaetaan tavallisesti fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn, joiden välillä vallitsee kiinteä vuorovaikutus. (Eloranta & Punkanen

2008, 9-10.) Fyysiseen toimintakykyyn kuuluvat hengitys- ja verenkiertoelimistön sekä tuki- ja liikuntaelimestön toimintakyky. Psykkiseen toimintakykyyn sisältyvät kognitiiviset toiminnot, psykomotoriset toiminnot, psyykinen hyvinvointi, depressio, ahdistuneisuus, stressi, yksinäisyyden kokemukset ja psyykkiset selviytymiskeinot. Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta, johon sisältyvät vapaa-aika, kontaktit muihin ihmisiin sekä kyky solmia uusia ihmissuhteita. (Lyyra 2007, 21.) Tietäväinen (2003) lisää sosiaaliseen toimintakykyyn tärkeinä tekijöinä arjessa pärjäämisen, tulot, asumisen sekä koulutuksen. Lisäksi palvelu- ja etuusjärjestelmän sekä nykyisen tietoyhteiskunnan mahdollisuuksien tunteminen ja käyttäminen voidaan liittää sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluviksi tekijöiksi. (Tietäväinen 2003, 34.)

Jyrkämän (2007, 2008) mukaan toimintakykyä on perinteisesti tarkasteltu potentiaalisena, mahdollisena toimintakykenä. Sosiaaligerontologisesta näkökulmasta katsottuna oleellisempaa on tarkastella toimintakykyä toimijuuden käsitteen avulla käytössä olevana toimintakykenä. Olennaisempaan osaan on tarkastella sitä, mihin tiettyä toimintakyvyn osa-aluetta käytetään kuin sitä, millä tasolla tietty toimintakyvyn osa-alue on. Toimintakykyä on mahdollista kuvata toimijuuden kuuden eri ulottuvuuden avulla: osata, kyetä, voida, täytyä, tuntea ja haluta. Osaamisen ulottuvuus viittaa laajasti tietoihin ja taitoihin, pysyvään osaamiseen. Kyetä-ulottuvuudessa on kyse psyykkisestä ja fyysisestä kyvystä toimia. Voida-ulottuvuus liittyy mahdollisuuksiin eri tilanteissa ja kontekstissa. Täytymisen ulottuvuuteen kuuluvat fyysiset ja sosiaaliset pakot ja rajoitukset. Tuntea-ulottuvuus liittyy ihmisen perusominaisuuteen arvioida, arvottaa, kokea ja liittää tunteitaan asioihin ja tilanteisiin. Haluamisen ulottuvuudessa on kyse motivaatiosta ja motivoituneisuudesta, tahtomisesta, päämäärästä ja tavoitteista. Toimijuus muodostuu näistä toisistaan erillisistä, mutta toisiinsa kytkeytyneistä seikoista ja niiden kokonaisdynamikasta. (Jyrkämä 2007, 206-207; 2008, 276.) Kotipalvelussa nämä eri ulottuvuudet näkyvät asiakkaan selviytymisessä jokapäiväisistä toiminnoistaan.

3.3 Työorientaatioita kotipalveluun

3.3.1 Asiakslähtöisyydestä dialogiseen asiakslähtöisyyteen

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että hoitoa ja palveluja saava asiakas on työn lähtökohta ja sen keskiössä. Hoitoa ja palvelua tulee tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Tärkeää on ottaa huomioon tilanteet, joissa hoitoa ja palvelua saavan asiakkaan toimintakyky tai mahdollisuudet ilmaista tarpeensa ja toiveensa ovat alentuneet. Aitoon asiakslähtöisyyteen kuuluu olennaisena osana se, että työyhteisössä on sisäistetty näkemys siitä, että asiakkaiden toiveita kuullaan ja työyhteisö on asiakkaita varten. (Voutilainen, Vaarama & Peiponen, 2004, 38.) Asiakslähtöisyys on kirjattu myös lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tarkoituksena on asiakslähtöisyyden ja asiakassuhteen luottamuksellisuuden edistäminen sekä asiakkaan oikeuksien turvaaminen koskien hyvää palvelua ja kohtelua. Sosiaalipalveluissa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet sekä asiakkaan etu ja hänen yksilölliset tarpeensa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Asiakslähtöisyyden toteuttaminen perustuu siihen, että tiedetään asiakkaiden toiveet hyvästä palvelusta. Yleisesti kotiin saatavilta palveluilta asiakkaat odottavat varmaa, luotettavaa ja turvallista apua sekä yksityisyyttä kunnioittavaa kohtelua. Voutilainen ym. (2004) ovat koonneet seuraavasti hyvän kotipalvelun periaatteita:

- palvelun saaminen tarpeita vastaavasti
- yksityisyyden kunnioittaminen
- tuki omaehtoiseen terveydenhoitoon
- työntekijöiden hyvä ammattitaito
- samat, vakituiset työntekijät
- joustava tiedonkulku ja sopimusten noudattaminen
- kiireetön ilmapiiri ja asiakkaan hyvä kohtelu

- mahdollisuus osallistua omaa hoitoa ja palvelua koskevaan päätöksentekoon. (Voutilainen ym. 2004, 38-39).

Asiakaslähtöisyyteen liittyy tiiviisti dialogisuus – näitä kahta on vaikea erottaa toisistaan niiden samankaltaisten piirteiden vuoksi. Dialogisuutta ja asiakaslähtöisyyttä yhdistäviä tekijöitä ovat muun muassa ikääntyneen ihmisen ja ammattilaisen välinen tasa-arvoisuus sekä vastavuoroisen tiedon vaihtumisen periaate. Dialogisuus eroaa asiakaslähtöisyydestä ammattilaisen roolin perusteella: asiakaslähtöisyydessä ammattilainen toimii lähinnä kuuntelijana, puolestaan dialogisuudessa ammattilaisen rooli on aktiivisempi. Kun asiakaslähtöisyydessä korostuneena on asiakkaan kuulluksi tulemisen oikeus ja ammattilaisen kuuntelemisen velvollisuus, dialogisuudessa nostetaan esiin myös ammattilaisen oikeus tulla kuulluksi. (Salmela & Matilainen 2007, 220.)

Voidaan puhua myös dialogisesta asiakaslähtöisyydestä, jossa ammattilainen ja ikäihminen ovat tasa-arvoisia, heidän välillään tieto siirtyy molempiin suuntiin: molemmilla on oikeus kuunnella ja tulla kuulluksi. Asiakaslähtöisyys on työn lähtökohta, jota täydennetään dialogisilla piirteillä. Parhaimmillaan dialogisessa asiakaslähtöisyydessä päästään tavoitteeseen, jossa molempien osapuolien ajatukset kohtaavat ja muodostavat yhteisen näkemyksen. On kuitenkin tapauskohtaista, missä määrin ammattilaisella on oikeus esittää omia ajatuksiaan ja täten pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen. (Salmela & Matilainen 2007, 220-221.)

3.3.2 Ikäihmisen voimavaroja tukeva kotipalvelu

Yleisesti kirjallisuudessa esiintyy eri käsitteitä ikääntyneen asiakkaan aktivoinnista. Näitä käsitteitä ovat esimerkiksi kuntouttava työote, toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä työote sekä voimavaroja tukeva työote. Itse olemme opinnäytetyössämme päätyneet käyttämään termiä voimavaroja tukeva työote, sillä koemme sen kuvaavan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tukemista. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2008) mukaan kuntouttavan työotteen käyttö tarkoittaa sitä, että asiakkaita tuetaan ja kannustetaan käyttämään jäljellä olevia voi-

mavarojaan arjesta selviytymisessä (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 27). Asiakkaan voimavaroja tukevassa kotipalvelussa on olennaista tunnistaa ja hyödyntää asiakkaan voimavarat sekä toteuttaa työtä yhdessä asiakkaan kanssa. Ikäihmisille omien jäljellä olevien voimavarojen käyttömahdollisuus tuo hyvää mieltä, sisältöä elämään ja tunnetta omasta tarpeellisuudesta. (Heinola & Luoma 2007, 42.)

Ikäihmisen voimavarat voidaan jakaa esimerkiksi fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin voimavaroihin, jotka limittyvät toisiinsa. Lisäksi voimavaroihin voidaan laskea kuuluvaksi myös esimerkiksi taloudelliset ja ympäristölliset voimavarat. Fyysiset voimavarat liittyvät kehoon ja elintoimintoihin. Psyykkisiin voimavaroihin kuuluvat muun muassa mieliala, suhtautuminen omaan vanhenemiseen sekä yksinäisyyden kokeminen. (Hakonen 2008, 122-126, 130.) Sosiaaliset voimavarat muodostuvat pääosin sosiaalisesta verkostosta, jolla tarkoitetaan ihmisen inhimillisiä vuorovaikutussuhteitaan sekä henkilökohtaisia kontakteja. Näillä tarkoitetaan esimerkiksi perhettä, sukulaisia, ystäviä ja ammattiauttajia. (Koskinen 2004, 72-73.)

Voimavarakeskeisyys korostaa mahdollisuuksia ja itsensä toteuttamista keskityen enemmän ratkaisuihin kuin ongelmiin. Voimavaralähtöisyyden keskiössä on tunnistaa ja edistää ihmisten kykyä tunnistaa tarpeitaan, ratkaista ongelmiaan sekä saada käyttöönsä voimavaroja, joiden avulla he voivat hallita elämäänsä. Yksilö on aktiivinen toimija ja oman elämänsä asiantuntija voimavaroja tukevassa työssä. Olennaisinta on, mitä ihminen omasta mielestään pystyy tekemään ja millaisia selviytymisstrategioita hänellä on. Ihminen tekee itse valintoja sekä päättää itsenäisesti tai tuettuna omista asioistaan ja hoidostaan. Voimavaroja tukevassa työssä työntekijän on tärkeää tuntea ikääntyvän ihmisen elämäntapaa, kulttuuritaustaa sekä yhteiskunnallista kontekstia. (Hyttinen 2009, 47.)

Voimavaroja tukeva työ on tapa tehdä arjen työtä. Konkreettisesti se tarkoittaa sitä, että asiakas tekee hoitotilanteessa kaiken sen, minkä hän pystyy. Työntekijä puolestaan toimii ohjaavassa roolissa ja asiakkaan motivoijana. Voimavaroja tukeva työote näkyy työntekijän tavassa kohdata asiakas: miten ja kuinka paljon työntekijät auttavat asiakasta arkisissa toimissa kuten peseytymisessä ja ruo-

kailussa. Työote edellyttää työntekijöiden omien asenteiden tunnistamista ja hyvää ammatillista osaamista. Voimavaroja tukevassa työssä tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa sekä moniammatillisen työryhmän kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisen arvioinnin avulla. (Holma, Heimonen & Voutilainen 2004, 43-45.)

Voimavaroja tukevan työtteen tarkoituksena ei ole tehdä asiakkaan puolesta, vaan häntä ohjataan tekemään itse. Tavoitteena on, että toimintakykyongelma ei heikkene, vaan se häviää, lievittyy tai sen kanssa oppii elämään. Työtteen esteiksi voi muodostua asiakkaan motivaation puute tai työntekijän taipumus tehdä asiakkaan puolesta huomioimatta asiakkaan omia voimavaroja. Yhdessä toimiminen, kannustaminen ja mahdollinen huumorin käyttö voivat auttaa asiakkaan motivaation löytymisessä. Motivaatiota vahvistetaan perustelemalla ja antamalla asiakkaalle tietoa toimintakyvyn ylläpitämisestä. (Eloranta & Punkanen 2008, 41.) Tedre (1999) nostaa esiin näkökulmia siitä, miksi työntekijöiden on joskus vaikeaa ottaa käyttöön voimavaroja tukevaa työtettä. Ensinnäkin asiakkaan puolesta tekeminen voi johtua vanhuuden kunnioituksesta, jolloin arvostaminen näkyy asiakkaan puolesta tekemisenä, passaamisena. Tedre käyttää termiä passaaminen kuvatessaan tilannetta, jossa työntekijä palvelee asiakasta, eli tekee asiat asiakkaan puolesta. Toiseksi asiakkaan kulttuurisessa koodistossa kotona avustaminen voi olla palvelijan työtä, jolloin työntekijä on omaksunut hänelle annetun palvelijan identiteetin. Työntekijän kieltäytyessä passamisesta hän asettuu asiakkaan tahtoa tai työyhteisössä sovittuja työtapoja vastaan. Tällöin voi syntyä ristiriitatilanne joko työyhteisössä tai asiakkaan kanssa. (Tedre 1999, 154-155.)

3.4 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

Ammatillinen suhde eroaa tavallisesta ihmissuhteesta siinä, että ammatillisella suhteella on tietty tarkoitus ja tavoite. Tästä syystä suhde on yleensä myös ajallisesti rajattu. Hyvä ammatillinen suhde perustuu rehellisyyteen, luottamukseen, empaattisuuteen, avoimuuteen sekä tasa-arvoisuuteen. Ikäihmisen ja työntekijän suhteessa tapahtuu muun muassa tunteiden käsittely, tietojen vaihto sekä

konkreettinen auttaminen. Mitä luottamuksellisempi ja luovempi ikäihmisen ja työntekijän välinen suhde on, sitä tuloksellisempaa ikäihmisen kanssa tehtävä työ on. (Koskinen ym. 1998, 63.) Asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa on merkityksellistä, että asiakkaalle välittyy työntekijän aito halu olla auttamassa asiakasta, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioituksesta sekä uskosta asiakkaan omiin voimavaroihin. Jokainen asiakkaan ja työntekijän välinen tapaaminen voi joko vahvistaa asiakkaan voimia tai päinvastoin olla alistava, nöyryyttävä ja itsemääräämistä loukkaava kokemus. Kyse ei ole käytettävissä olevasta ajasta tai sen puutteesta – ajasta riippumatta tärkeintä on se, miten työntekijä kohtaa asiakkaan. (Kananoja 2007, 107-108.)

Rostilan (2001) mukaan ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde on ymmärrettävä sosiaalisesti rakennetuksi niin, että työntekijän työssä on läsnä sekä ”työminä” että aina jonkin verran ”kotiminä”. Työntekijä määrittää itse sen, kuinka paljon hänen ”kotiminänsä” näkyy asiakastyössä. Työskentelyn jatkoa ajatellen käsitykset toisesta ja odotukset toisen toiminnasta ovat ratkaisevan tärkeitä. Työntekijän haasteena on rakentaa yhdessä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa inhimillinen, lämmin ja luonteva, mutta samalla ammatillinen suhde. Työntekijän ei kuitenkaan pidä olla samanlainen jokaiselle asiakkaalle, eikä hän voi toimia samalla tavalla jokaisen asiakkaan kanssa: työntekijältä vaaditaan tilannetajua ja ymmärrystä siitä, mikä on sopivaa kunkin asiakkaan kohdalla. (Rostila 2001, 48.)

Opinnäytetyössämme olemme suuntautuneet tutkimaan nimenomaan kotipalvelun sosiaalista merkitystä asiakkaalle. Sosiaalisen suhteen ominaispiirteisiin kuuluu se, että osapuolilla on odotuksia toistensa toimintaan nähden. Lisäksi osapuolten välillä vallitsee yhteisymmärrys odotuksista sekä niihin vastaamisesta. Odotukset voivat pohjautua johonkin ihmisen tarpeeseen tai tavoitteeseen, joita voivat olla esimerkiksi hoiva tai henkisen kannustuksen saaminen. Sosiaaliseen suhteeseen kuuluu myös jonkinasteinen luottamus osapuolten kesken. (Marin 2003, 75.) Tedren (2003) mukaan hoivaan kuuluu aina sen sosiaalinen luonne. Asiakasta on autettava niissä toiminnoissa, joista hän ei selviä, kuten esimerkiksi peseytymisessä ja pukeutumisessa. Nämä tilanteet ovat sosiaalisia ihmisten välisiä suhteita, joissa vahvistetaan tai heikennetään autettavan identiteettiä. (Tedre 2003, 64.)

Haverinen (2008) erittelee artikkelissaan ikääntyvien kokemuksia ja palveluodotuksia. Tutkimusaineisto kerättiin vuosina 2002-2004 yhdeksästä Euroopan maasta, joihin yhtenä kuului myös Suomi. Tutkimusaineistosta nostettiin esiin se, että kotona tuotettuun palveluun saattaa kuulua myös kahvittelua tai seurustelua asiakkaan kanssa. Asiakkaat kokivat työntekijän sensitiivisyyden vastata asiakkaan tarpeeseen keskustelusta erittäin tärkeänä. (Haverinen 2008, 220-221, 234.) Keskustelu ja kahvittelu asiakkaan kanssa voivat olla tavoitteellista työtä, jonka tuloksena työntekijän ja asiakkaan välille on mahdollista syntyä hyvä ja luottamuksellinen suhde. (Notko 2007, 240.) Vaikka kotipalvelu mielletään usein fyysisten työsuoritusten ja hoidollisten toimenpiteiden toteutuksena, työhön liittyy aina keskeisesti myös psyykinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Kotipalvelu on konkreettista tekemistä, mutta se tukee aina myös ihmisiä heidän arjessaan sekä tukee sosiaalisia suhteita. (Koskinen ym. 1998, 228-229.)

Tedre (1999) on määritellyt ja jaotellut työntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita työntekijöiden kokemana. Hierarkian rakentajat -suhteessa asiakas pitää kiinni omasta asiantuntijuudestaan, jolloin työntekijä kokee osansa asiakkaan palvelijaksi. Suhteessa, jossa työntekijät kokevat suhteen melko vastavuoroiseksi, kutsutaan tasaveroiseksi suhteeksi. Työntekijä kokee asiakkaan asettuvan työntekijän asemaan sekä sovittavan omat odotuksensa tämän mukaisesti. Asiakkaat, joilla ei ole kodinhoidon asiantuntemusta, kuuluvat toisten määrittelemiin palveluihin tyytyväiset -ryhmään. Vaikka ryhmän asiakkailta puuttuukin asiantuntemus, on heillä kuitenkin taipumus pyrkiä neuvomaan työntekijää. Työntekijöiden mukaan tähän ryhmään kuuluvat erityisesti miehet. Työntekijät ajattelevat joidenkin asiakkaiden pyrkivän läheisiin ystävyys- tai sukulaissuhdetta muistuttaviin suhteisiin, joissa työntekijät keskustelevat asiakkaiden kanssa tuttavien tavoin. Tätä suhdetta Tedre kutsuu ystävyyttä tavoittelevaksi suhteeksi. Sopeutajat ovat asiakkaita, jotka tyytyvät siihen osaan, jonka työntekijä heille määrittää. Näillä asiakkailta on omaa asiantuntijuutta, jota he eivät uskalla tuoda esille, vaan antavat työntekijän toimia parhaaksi näkemällään tavalla. Asiakkaat saattavat myös pelätä, että apu menetetään, mikäli he uskaltavat asettua työntekijän asiantuntijuutta vastaan ja vaatia palvelua tehtäväksi oman asiantuntijuutensa mukaisesti. (Tedre 1999, 133-135.)

3.4.1 Yksilöllinen kohtaaminen

Lauri Rauhalan (1983) holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen tulee nähdä kokonaisuutena ja tämä tulee ottaa huomioon ihmisten kanssa tehtävässä työssä. Ihminen on kokonaisuus, johon kuuluvat kehollisuus, tajunnallisuus ja situationaalisuus. Kehollisuus käsittää ihmisen fyysisyyden ja elintoiminnot. Tajunnallisuudella tarkoitetaan holistisessa ihmiskäsityksessä ihmisen inhimillisen kokemisen kokonaisuutta. Tajunnallisuus jaetaan kahteen osaan: psyykkiseen ja henkiseen, jotka käsittävät tunteet, kokemukset, tietämisen sekä arvot. Situationaalisuus eli olemassaolo suhteena todellisuuteen tarkoittaa sitä, että ihminen on liittyneenä todellisuuteen oman elämäntilanteensa kautta ja sen mukaisesti. Situationaalisuudella on tärkeä merkitys ihmisen identiteetin muodostuksessa, joka kehittyy esimerkiksi ihmisen tekemien valintojen kautta yhä yksilöllisempään suuntaan. (Rauhala 1983, 25-36.)

Vanha sanonta ”lähdetään siitä, missä asiakas on”, on edelleen pätevä sosiaalialan työssä ja asiakkaan yksilöllisessä huomioimisessa. Sosiaalialan palveluille on ominaista yksilöllinen kohtaaminen. Työskentelytapa muotoillaan asiakkaan elämäntilanteen, yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen sekä niiden pohjalta asetettavien tavoitteiden mukaan. Asiakkaan osallisuus nähdään oleellisena osana, kun suunnitellaan yhteisiä tavoitteita toiminnalle. Yksilölliselle kohtaamiselle tärkeää on työntekijän halu ymmärtää mahdollisimman monipuolisesti asiakasta, hänen elämäntilannettaan, tavoitteitaan ja voimavarojaan. Yksilöllinen työskentelytapa tarkoittaa asiakkaan ja hänen ainutlaatuisuutensa kunnioittamista. Asiakkaan kokemus omasta tilanteestaan ja elämästään ovat usein yhtä tärkeitä kuin tilannetta kuvaavat tosiasiat. Asiakkaan kokemushistoria on merkittävä lähtökohta asiakkaan ja työntekijän väliselle yhteistyölle. On yksilöllistä, miten asiakkaat voivat kulloinkin osallistua omaa elämäntilannettaan koskevaan työskentelyyn. Oleellista on luoda asiakkaalle mahdollisuuksia omien näkemystensä ja oman panoksensa antamiseen, vaikka asiakkaan edellytykset osallistua työskentelyyn olisivat rajoittuneet esimerkiksi sairauden vuoksi. (Kannanoja 2007, 112-113.)

Hyvässä kohtaamisessa ei välttämättä ole ennalta määriteltyjä suunnitelmia, vaan työntekijä tuo tilanteeseen oman persoonansa antautumalla kuulemaan ikäihmisen ajatuksia. Avoin ja myötäelävä työntekijä luo edellytykset sille, että kohtaaminen ikäihmisen kanssa on inhimillistä ja kokonaisvaltaista. (Koskinen ym. 1998, 66.) Kohtaamiseen ei ole yleispäteviä ohjeita. Aitoon kohtaamiseen kuuluu se, ettei kohtaaminen ole suorittamista. Suorittamisen tilalle työntekijän on opeteltava olemista, neuvomisen tilalle jakamista ja ymmärtämisen tilalle välittämistä. Työntekijän ammatillisuus antaa varmuutta sekä luottamusta omaan ammattitaitoon kohdata asiakas, mutta se ei ole tae sille, että kohtaaminen olisi aitoa. Jos ammattitaitoon ja -tietoon ei sisälly ihmisyyttä, kohtaaminen epäonnistuu. Aitoa kohtaamista ei tapahdu, mikäli työntekijä pakenee ammatillisuuden taakse: asiakkaat kohtaavat vain ammatillisuuden, ei ihmistä. Asiakkaan elintilan säilyttäminen sekä salliva näkökulma kuuluvat aitoon kohtaamiseen. Jos asiakas kokee, että työntekijä tietää paremmin siitä, mikä on hänelle parasta, on mahdotonta antaa tilaa ja kuulla asiakasta. (Mattila 2007, 12-14.)

Palomäki ja Toikko (2007) tuovat esille näkökulman asiakkaan kohtaamisen ja tehokkaan tekemisen ristiriidasta. Nykyään työkäytännöissä painottuu tekemisen kulttuuri kohtaamisen kustannuksella. Vaikka ikäihmiset arvostavat tekemistä, nykypäivänä työhön kuuluu yhä enemmän kiirettä, tehokkuutta ja teknologiaa. Kohtaamisen elementit ovat vähentyneet jopa eettisesti arveluttaviksi: työn ihanteena on teoreettisesti perusteltu asiakaslähtöinen työtapa, mutta käytännön ja teorian välillä on selvä ristiriita. Työntekijälle tehtävien suorittaminen tuo tunteen siitä, että hän saanut aikaan jotain konkreettista ja näkyvää työtä. Suorituskeskeinen työtapa ei kuitenkaan välttämättä tuo riittävästi iloa vanhalle ihmiselle. (Palomäki & Toikko 2007, 271-272.)

Usein ikäihmisen yksilölliseen kohtaamiseen kuuluu myös koskettaminen. Ikäihmisten parissa tehtävässä työssä kosketus on vahvasti läsnä. Kun ihminen ei enää selviydy päivittäisistä toiminnoistaan itsenäisesti, joutuu työntekijä tulemaan ihmisen kosketusvyöhykkeelle. Koskettaminen saattaa liittyä hoitotoimenpiteisiin tai se voi olla spontaania, tunnesyistä tapahtuvaa, kuten esimerkiksi halaaminen tai taputtaminen. Kosketuksella voidaan viestiä esimerkiksi välittämistä, huolenpitoa ja empatiaa, joita on vaikeaa ilmaista sanoin. Kosketuksella on myös turvallisuutta luova ja rauhoittava vaikutus.

Kosketuksen kokeminen on yksilöllistä: siihen vaikuttavat muun muassa persoonallisuus, aikaisemmat kokemukset ja tilanne. (Enäkoski & Routasalo 1998, 26, 36, 102-103.)

3.4.2 Luottamus ja pysyvyys asiakassuhteessa

Luottamuksen muodostuminen työntekijän ja asiakkaan välille ei ole helppo tai itsestään selvä asia. Suhteen luominen vaatii työntekijältä pitkäjänteisyyttä ja aktiivista otetta luottamuksellisen suhteen ylläpitämiseksi. (Kananoja 2007, 109.) Työntekijän ja asiakkaan välille syntyvä luottamuksellinen suhde on hyvän ja laadukkaan palvelun lähtökohta. Asiakkaan on helpompi tehdä itseään koskevia päätöksiä, kun suhde hänen ja työntekijän välillä on luottamuksellinen ja turvallinen. Kun tavoitteena on kannustaa asiakasta esimerkiksi selviytymään pienistä arkiaskareista itsenäisesti, työntekijän ja asiakkaan välinen luottamus voi edesauttaa asiakkaan aktivoitumista. (Lappalainen & Turpeinen 1998, 29.)

Myös Mattila (2007) nostaa esiin luottamuksen tärkeyden asiakassuhteessa nähdessä sen syntyvän erityisesti aidon läsnäolon ja välittämisen kautta. Oleellisena osana luottamukselliseen suhteeseen kuuluu lakisääteinen vaitiolovelvollisuus, joka kuitenkin pohjimmiltaan nähdään työntekijän moraaliperiaatteena. Tärkeänä tekijänä luotettavuuteen liittyy se, että työntekijä toimii aina asiakkaan parhaaksi tavoittelematta esimerkiksi omaa etuaan. Lisäksi luotettavuus on myös sitä, että työntekijä osaa ja tekee työnsä hankkien siihen tarvittavat tiedot ja taidot. Luottamuksen säilyminen perustuu kunnioitukseen ja siihen, että asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi. Ymmärretyksi tuleminen vaatii aitoa asiakkaan ja hänen elämänsä todellisuuden kuulemistä riippumatta työntekijän omista lähtökohdista. Työntekijän aito asiakkaan kunnioittaminen näkyy työntekijän asenteessa ja toimissa. (Mattila 2007, 14, 23-25.)

Monille sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille on nykyaikana ominaista työntekijöiden vaihtuvuus. Työntekijöiden vaihtuvuus voi aiheuttaa sen, ettei luottamuksellista asiakassuhdetta pääse syntymään. Työntekijöiden vaihtuessa asiakkaan on vaikea luottaa yhteistyösuhteen jatkuvuuteen tai toisaalta hän voi

kokea rasittavaksi oman elämäntilanteensa avaamisen jatkuvasti uudelle työntekijälle. Erityisesti uuden työntekijän on nähtävä se, ettei hänen tekemänsä työ ole sinänsä huonompaa kuin aiemman työntekijän. On tärkeää ymmärtää, että työntekijän vaihtuminen itsessään saattaa olla ikäihmiselle epämiellyttävä kokemus. Pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen liittyy paljon kiintymystä, jolloin asiakas saattaa kokea työntekijän vaihtumisen myös hylkäämiseenä. Erityisen tärkeää on huomioida muistisairaat ikäihmiset, joille olosuhteiden ja työntekijöiden pysyvyys ovat merkittäviä toimintakykyä ylläpitäviä tekijöitä. (Kananaja 2007, 111-112.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävämme on tutkia Punaisen Ristin Tampereen osaston asiakkaiden kokemuksia kotipalvelusta. Tutkimuksemme asiakaslähtöisyys toteutuu käyttämämme BIKVA-menetelmän avulla. Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaisia odotuksia asiakkailla on kotipalvelusta ja kotipalvelutyöntekijöiden kohtaamisesta?
2. Miten asiakkaat kuvaavat yksilöllistä kohtaamista työntekijän kanssa?
3. Mikä merkitys asiakkaalle on työntekijän käynnillä?
4. Miten kenttätyöntekijät ja esimiehet voivat kehittää kotipalvelua asiakaslähtöisemmäksi?

Tavoitteenamme on kuulla asiakkaiden kokemuksia kotipalvelusta, yksilöllisestä kohtaamisesta työntekijöiden kanssa sekä kotipalvelun merkityksestä. Lisäksi opinnäytetyössämme tavoitteena on, että kotipalvelutyöntekijät pohtivat omaa työtään sekä löytävät konkreettisia kehittämiskohteita asiakailta saadun palautteen perusteella. Asiakkaiden palaute sekä työntekijöiden pohdinta viedään eteenpäin esimiehille, jolloin kaikilla on mahdollisuus osallistua työn kehittämiseen.

4.2 Tutkimusasetelma

Tutkimusasetelma toteutui kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa hyödynsimme soveltaen BIKVA-menetelmää. Menetelmän lähtökohtana ovat asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet. Täten BIKVA-menetelmässä toteutuu

asiakaslähtöisyys. Seuraavassa kerromme tarkemmin laadullisesta tutkimuksesta, jonka jälkeen esittelemme BIKVA-menetelmän.

4.2.1 Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa olennaista on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkija pyrkii kuvaamaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkijan omat arvolähtökohdat vaikuttavat tutkittavan ilmiön ymmärtämiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole todentaa jo olemassa olevia väittämiä, vaan löytää uusia tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Kvalitatiivisilla menetelmillä, kuten teemahaastatteluilla, päästään lähelle niitä merkityksiä, joita ihmiset antavat eri ilmiöille. Näin on mahdollista tuoda esiin tutkittavien omat näkökulmat ja kuuluviin heidän äänensä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 28).

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa aineistonkeruun väline on tutkija itse. Täten aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät tutkimusprosessin edetessä. Tutkimuksen eri elementit, esimerkiksi tutkimustehtävä, teorianmuodostus, aineistonkeruu ja aineiston analyysi, muotoutuvat tutkimusprosessin myötä. Tutkijan tietoisuudessa tapahtuva kehitys hyödynnetään esimerkiksi tutkimustehtävän jalostamisessa. Tutkimustehtävä täsmentyy koko tutkimuksen ajan ja voi myös kohdentua tutkijan uusiin mielenkiinnon kohteisiin. Olennaista on tutkijan taito rajata tutkimusaihetta keskittyen tiettyihin teemoihin, sillä muutoin tutkimuksesta tulee hajanainen. Tutkimustehtävän rajaamisella tutkija ottaa kantaa aineistosta esiin nousevaan ydinsanomaan. (Kiviniemi 2007, 70–73.)

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että aineisto ja teorian kehittäminen ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tutkija joutuu tutkimuksen myötä kehittämään tutkimusasetelmiaan eteenpäin. Tutkimuksessa keskeistä on teoreettisten ydinkategorioiden löytäminen, mikä auttaa pelkistämään ja jäsentämään kehityksessä olevaa teoriaa. Alkuvaiheen teoreettinen haltuunotto jäsentyy tutkimusprosessin kuluessa. Täten tarkastelu tulee tutkimuksen edetessä kohdenetummaksi ja valikoivammaksi. Teorianmuodostuksessa on mahdollista ottaa

huomioon tutkimuskohteelle ominainen käsitteistö aineistolähtöisyyden myötä. Tutkimusaineisto ja käytännön analyysi voivat suunnata tutkijan mielenkiintoa uudella tavalla. Tällöin käytäntö vaikuttaa siihen, millaisiin uusiin teorioihin ja lähestymistapoihin tutkijan on jatkossa kiinnitettävä huomiota. (Kiviniemi 2007, 75–76.)

4.2.2 Laadullisen tutkimuksen sovellus – BIKVA-malli

BIKVA tulee tanskankielen sanoista ”Brugerinddragelse i KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Yksinkertaisimmillaan haastattelumallissa lähdetään asiakkaiden kokemuksista, jotka välitetään edelleen kenttätöntekijöille, esimiehille ja poliittisille päättäjille. Malli on julkaistu ensimmäisen kerran vuosien 1996-1997 aikana, minkä jälkeen sitä on käytetty kansainvälisesti sosiaalityön eri alueilla. BIKVA-mallin perusajatuksena on ottaa asiakkaat mukaan sosiaalityön arviointiin siten, että asiakkaat itse määrittelevät sen, mitä on tärkeää kertoa. Mallin tavoitteena ei kuitenkaan ole korvata perinteisiä asiakastytyväisyystutkimuksia, vaan ne voivat toimia toisiaan täydentävinä. (Krogstrup 2004, 7, 15.)

Asiakkailla on BIKVA-mallissa keskeisin rooli; he toimivat oppimisen aiheuttajina tai käynnistäjinä määritellen arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Asiakkaiden osallistaminen perustuu siihen, että heidän tietonsa mahdollistaa työn kehittämisen antaen samalla tärkeää tietoa tulevaisuuden vaatimuksista – heidän tietoaan, prioriteettejaan ja valmiuksiaan on kunnioitettava. Asiakkaat voivat tuoda esiin mahdollisia ongelmia, joista työntekijät, esimiehet ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. Itsestäänselvyyksien haastaminen niin organisaation ylemmillä tasoilla kuin kenttätöntekijöiden keskuudessa tapahtuu asiakkaiden osallistamisen kautta. (Krogstrup 2004, 7-8, 10.)

Asiakkaiden näkökulmasta työn laatu perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen. Asiakkailta saatu palaute liittyy enimmäkseen asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen, joten työntekijöiden odotetaan oppivan eniten haastattelusta. Työntekijät otetaan mukaan haastattelumalliin sillä perusteella,

että heillä voi olla erityisiä ja tärkeitä näkemyksiä työstä, jotka on otettava huomioon esimerkiksi lainsäädännössä ja poliittisessa päätöksenteossa. Työntekijöiden haasteena on kuitenkin tehdä työtään poliittisten tavoitteiden, budjettien ja lainsäädännön puitteissa ottaen samalla huomioon omat ammatilliset ja eettiset lähtökohdat. Lisäksi heidän työhönsä vaikuttavat olennaisesti sellaiset tekijät kuten työolosuhteet, työorganisaation kulttuuri, rakenne ja prosessit. Työntekijöiden haastattelulla selvitetään, miten nämä vaikuttavat heidän työhönsä. Työntekijöiden haastattelu laaditaan asiakkaiden haastattelujen pohjalta. BIKVA-mallissa tavoitteena on erityisesti kenttätyöntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. (Krogstrup 2004, 9, 13.)

Esimiesten ja poliittisten päättäjien osallistuminen arviointiin on tärkeää, sillä työntekijät kertovat usein, että heidän työnsä hoitamiseen vaikuttavat esimerkiksi lainsäädäntö, esimiehet ja poliittiset päättäjät. Mallin mukaisesti vain sellainen työntekijöiden palaute välitetään edelleen esimiehille ja poliittisille päättäjille, johon he voivat vaikuttaa ja joihin heillä on toimivaltaa. (Krogstrup 2004, 10.)

Krogstrup (2004) tuo esiin Argyrisin ja Schönin (1978) teorian yksi- ja kaksikehäisestä oppimisesta. Yksikehäisessä oppimisessa organisaatio pysyy vakana. Virheiden etsiminen ja korjaaminen tapahtuu yksikön olemassa olevien strategioiden ja arvojen puitteissa. Vaikka BIKVA-malli voi vaikuttaa myös yksikehäiseen oppimiseen, parhaimmat tulokset näyttävät syntyvän kaksikehäisessä oppimisessa. Kaksikehäiselle oppimiselle ominaista on se, että organisaatio näkee tilanteen monelta kannalta ja pystyy siten kyseenalaistamaan omat toimintatapansa. Edellytyksenä on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille sekä muokkaamaan tarvittaessa toimintatapojaan. (Krogstrup 2004, 13.)

Tiedonkeruu BIKVA-mallissa on kvalitatiivista eli laadullista. Mallissa tiedonkeruu tapahtuu pääsääntöisesti ryhmähaastatteluiden avulla. Ryhmähaastattelu ei ole välttämätön edellytys BIKVA-mallin toteutukselle. Sen etuna voidaan nähdä, että haastateltavien on mahdollista ottaa kantaa toistensa perusteluihin eikä vastata siten, kuin olettavat haastattelijan haluavan. Lisäksi keskustelu ryhmässä on usein monipuolisempaa kuin yksilöhaastattelussa. Kuitenkin joissakin ti-

lanteissa on suositeltavaa toteuttaa mallia yksilöhaastatteluiden avulla, sillä ryhmähaastattelun järjestäminen voi olla käytännössä vaikea toteuttaa. (Krogstrup 2004, 10-11.)

BIKVA-mallissa toimitaan pääsääntöisesti neljän vaiheen mukaisesti:

1. Mallin käyttö aloitetaan asiakkaiden (ryhmä)haastattelusta, jossa kuullaan heidän positiivisia ja negatiivisia palautteitaan perusteluineen heihin kohdistuneesta työstä. Tuloksena saadaan tietoa kokemuksista sekä subjektiivisia arvioita työstä.
2. Asiakkailta saatu palaute esitellään kenttätyöntekijöille. Työntekijöiden ryhmähaastattelun tarkoituksena on pohtia sitä, mihin asiakkaiden arviot perustuvat. Tavoitteena on, että työntekijät pohtivat omaa toimintaansa.
3. Asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista saatu palaute esitetään esimiehille. Haastattelussa tavoitteena on pohtia syitä saatuun palautteeseen.
4. Asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten haastatteluista saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille ryhmähaastattelussa, jonka tarkoituksena on saada heidän arviointinsa palautteiden syistä. (Krogstrup 2004, 15.)

Tutkimuksessamme päädyimme mukailemaan BIKVA-mallia siten, että asiakkaille tehtävät haastattelut toteutimme yksilöhaastatteluina, työntekijöille ja esimiehille järjestimme ryhmähaastattelut sekä jätimme haastatteluista viimeisen vaiheen eli päättäjien haastattelun pois. Viimeisen vaiheen jätimme tutkimuksestamme pois, joten meillä oli mahdollisuus paneutua tarkemmin asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten haastatteluihin tutkimukseen varatun ajan puitteissa. Asiakkaiden yksilöhaastattelut ja niiden litterointi veivät huomattavan paljon aikaa.

4.3 Tutkimusryhmät ja tiedonkeruumenetelmät

Tässä kappaleessa selvitämme aluksi, kuinka valitsimme haastateltavat asiakkaat. Tämän jälkeen kerromme asiakkaiden haastattelujen toteutuksesta.

Viimeiseksi käsittelemme ryhmähaastattelua, jonka avulla toteutimme työntekijöiden ja esimiesten haastattelut.

Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruun muodoista, sillä se on joustava menetelmä, joka sopii moneen tarkoitukseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34). Tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmän valinnan tulee olla perusteltua, eikä sitä tule valita pohtimatta sen soveltuvuutta kyseisen ongelman ratkaisuun. Päämenetelmä kvalitatiivisissa tutkimuksissa on yleisimmin haastattelu. Tutkijan on pohdittava, mikä haastattelumuoto toimii ja antaa tutkimuksen kannalta parhaimman tuloksen. Valintaan vaikuttaa olennaisesti se, mikä on tutkimuksen aihe ja ketä haastatellaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 205, 210.)

4.3.1 Asiakasryhmän valinta

Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa tai ymmärtämään tiettyä toimintaa. Täten on tärkeää, että haastateltaviksi valitaan henkilöitä, jotka tietävät kyseisestä ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. On huomioitava, että haastateltavat valitaan harkiten, ei satunnaisesti. Aineiston kokoon vaikuttaa myös käytettävissä oleva aika, jonka puitteissa tutkimus tehdään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.) Voidaan sanoa, että tutkimuksen onnistumisen kannalta aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta ja merkitystä. Tutkittavan ilmiön käsitteellinen ymmärrys rakentuu aineiston avulla. (Eskola & Suoranta 1998, 62.)

Haastateltavien asiakkaiden valinnassa painotimme tutkimuksemme otoksessa henkilön pidempiaikaista kotipalvelun asiakassuhdetta. Lisäksi haastateltavia valittaessa rajasimme pois ne asiakkaat, joilla oli pitkälle edennyt muistisairaus. Tämä sen vuoksi, että asiakkaiden luona saattaa käydä Punaisen Ristin kotipalvelutyöntekijöiden lisäksi myös esimerkiksi kaupungin kotihoitohenkilökuntaa, jolloin muistisairaalle asiakkaalle näiden kahden tahon erottaminen saattaa tuottaa hankaluutta. Muistisairas asiakas ei välttämättä pysty hahmottamaan asiakassuhdettaan pidemmältä ajalta ja täten antamaan luotettavaa tietoa siitä.

Haastateltaviksi sopivia kotipalveluasiakkaita valitsimme yhdessä kotipalvelun esimiehen kanssa. Kävimme läpi asiakaslistaa ja poimimme sieltä asiakkaat, jotka täyttäsivät omat asettamamme kriteerit, olisivat mahdollisesti halukkaita osallistumaan haastatteluun ja joilla olisi tutkimuksen kannalta paljon annettavaa. Lisäksi tarkoituksena oli löytää haastateltaviksi sekä kotipalvelu- että siivousasiakkaita ja molempien sukupuolien edustajia.

BIKVA-mallin mukaisesti haastattelut tulisi toteuttaa ryhmähaastatteluina, mutta ryhmähaastattelu ei silti ole välttämätön edellytys mallin toteutukselle (Krogstrup 2004, 11). Tutkimuksessamme päädyimme toteuttamaan yksilöhaastattelut asiakkaille. Tähän päädyimme monesta käytännön syystä: tilan, haastateltavien kulkemisen haastattelupaikkaan ja kaikille sopivan ajankohdan järjestäminen olisi ollut haastavaa. Lisäksi haastateltavien fyysinen kunto olisi aiheuttanut tiettyjä rajoituksia haastattelun järjestämiseen. Koska asiakkaat ovat nimenomaan kotipalvelun asiakkaita, eivätkä täten tunne toisiaan, haastattelujen teko heidän kotonaan oli luontevin valinta.

Valitsimme seitsemän asiakasta, joille lähetimme työntekijän välityksellä kirjeen (liite 1), jossa tiedustelimme halukkuutta osallistua haastatteluun. Kirjeessä kerroimme tutkimuksen tarkoituksen sekä sen, ettei yksittäisen asiakkaan henkilöllisyys tule paljastumaan tutkimuksen missään vaiheessa. Näistä seitsemästä asiakkaasta kaksi kieltäytyi haastattelusta, joten lähetimme vielä kaksi uutta kirjettä. Lopullisia haastateltavia oli yhteensä seitsemän; kaksi miestä ja viisi naista. Tutkimuksen aikana neljä heistä oli kotipalvelun ja kolme siivouspalvelun asiakkaana. Haastateltavista Hanna-Reetta haastatteli neljää asiakasta ja Laura kolmea asiakasta. Koska Laura on työskennellyt opintojen ohessa kotipalvelussa ja lähes kaikki asiakkaat ovat hänelle tuttuja, jaoimme haastateltavat asiakkaat siten, että Laura haastatteli ne asiakkaat, jotka olivat hänelle vieraampia tai joiden luona hän ei ollut käynyt pitkään aikaan. Tämä johtui siitä, että haastatteluja suunnitellessamme pohdimme Lauran työsuhteen ja tuttavuuden vaikutusta asiakkaiden vastauksiin. Otamme kantaa tähän asiaan vielä tutkimuksen luotettavuutta arvioidessamme.

4.3.2 Tutkimusryhmän yksilöhaastattelut

Ikäihmiset eivät ole yhtenäisellä tavalla toimiva ja ajatteleva joukko, joten ei ole määriteltävissä yleispäteviä ohjeita heidän haastattelemisestaan. Tärkeintä on muistaa, että ikäihmiset ovat yksilöitä ja yksinään heidän ikänsä kertoo heistä hyvin vähän. Iäkkäiden ihmisten kohtaamisessa on muistettava herkkä ja avoin mieli. Eri sukupolveen kuuluvan haastattelijan on otettava huomioon ikäpolvien erilaiset kulttuurit, käsitykset asioista, joista on soveliasta puhua, ja miten nämä asiat vaikuttavat osaltaan haastatteluun. (Lumme-Sandt 2005, 143-144.)

Monet ikäihmisistä kokevat arvokkaaksi asiaksi sen, että pääsevät haastatteluun. Koska useat ikäihmiset kokevat asemansa yhteiskunnassa marginaaliseksi, ovat he kiitollisia saadessaan äänensä kuuluviin esimerkiksi tutkimuksen kautta. Haastattelutilanne saattaa yksinäiselle ikäihmiselle olla päivän odotetuin ohjelmanumero, sillä se tuo vaihtelua arkeen. Mikäli haastattelu tapahtuu ikäihmisen kotona, saattaa haastattelija kokea tulleen vierailulle kuin haastattelua tekemään. Monelle ikäihmiselle sosiaalinen kanssakäyminen käsittää olennaisena osana kahvitteluhetken, johon haastattelijan kannattaa varautua. (Lumme-Sandt 2005, 128-129.)

Valitsimme asiakkaiden haastattelumuodoksi teemahaastattelun, sillä koimme sen tutkimuksemme tarkoituksen kannalta parhaaksi vaihtoehdoksi. Oman näkemyksemme mukaan tämä suhteellisen vapaamuotoinen ja keskusteleva haastattelumenetelmä toimii ikäihmistien kanssa ja sen kautta haastateltavalla on mahdollisuus saada parhaiten äänensä kuuluviin. Teemahaastattelunimitystä käytetään yleisesti puolistrukturoidusta haastattelusta, joka on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidun menetelmän siitä tekee se, että käsiteltävät teemat ovat kaikille haastateltaville samoja ja kaikkein oleellisinta on se, että haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tämä mahdollistaa sen, että haastattelutilanteessa haastateltavan näkökulmat ja ääni nousevat esiin. Teemahaastattelussa ei ole lomakehaastattelulle luonteenomaista tarkkaa kysymysten järjestystä ja muotoa, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu. Teemahaastattelussa ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän niille

antamat merkitykset ovat keskeisiä ja syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.)

Teemahaastattelussa tutkija on kiinnostunut tutkittavan ilmiön perusluonteesta ja ominaisuuksista sekä hypoteesien eli olettamusten löytämisestä, enemmän kuin ennalta asetettujen oletusten todentamisesta. Teemahaastattelua rakentaessa tärkeintä on teema-alueiden tarkoituksenmukainen suunnittelu. Haastattelutilanteissa haastattelijan on harkittava, onko kaikista teemoista välttämättä keskusteltava, sillä on tärkeää joustaa tilanteen mukaan. Näin ollen haastattelutilanne on haastateltavalle mahdollisimman miellyttävä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66, 103.)

Otimme yhteyden haastateltaviin puhelimitse ja kerroimme siinä yhteydessä vielä tutkimuksemme tarkoituksesta. Haastatteluajankohta sovittiin yhdessä haastateltavan kanssa ja kaikki haastattelut tehtiin haastateltavien kotona. Haastattelujen aluksi kävimme yhdessä läpi tutkimusluvan (liite 2), jossa haastateltavat antoivat luvan siihen, että aineistoa saa käyttää tutkimuksessamme. Lisäksi me tutkijoina sitouduimme vaitiolovelvollisuuteen. Tutkimuslupakaavakkeita tehtiin kaksi samanlaista kappaletta, joista toinen jäi haastateltavalle ja toinen meille. Ennen varsinaista haastattelua kerroimme itsestämme, opinnoistamme, vielä kertaalleen haastattelun tarkoituksesta sekä tutkimuksen kuluista. Haastatteluja varten olimme suunnitelleet suuntaa antavia kysymyksiä (liite 3), jotka olimme muodostaneet tutkimuskysymystemme pohjalta. Kysymyksiä käytimme vapaamuotoisesti ilman tarkkaa järjestystä tai sanamuotoja. Haastattelutilanne ja haastateltava määrittivät sen, miten valitut teemat käsiteltiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Itse haastattelut olivat kestoltaan puolesta tunnista tuntiin, mutta käynnit haastateltavien luona saattoivat kestää jopa yli kaksi tuntia. Monilla haastattelukäynneillä muun muassa joimme pullakahvit ja katselimme valokuvia. Koimme, että kaikille haastateltaville haastattelutilanne oli merkityksellinen, ja monet haastateltavista kertoivat odottaneensa meidän tuloamme.

4.3.3 Kenttätöntekijöiden ja esimiesten ryhmähaastattelut

BIKVA-mallissa käytetään pääasiallisena haastattelumenetelmänä ryhmähaastattelua (Krogstrup 2004, 11). Ryhmähaastattelu on vapaamuotoinen keskustelu, sillä osanottajat kommentoivat käsiteltävää teemaa melko vapaasti sekä tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelijan tehtävänä on kuitenkin pitää keskustelu valituissa teemoissa sekä huolehtia siitä, että kaikilla haastateltavilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.)

Ryhmähaastattelun etuna voidaan pitää sitä, että sen avulla saadaan nopeasti tietoa usealta vastaajalta. Mikäli haastattelu koskee muistinvaraisia asioita, voi ryhmällä olla positiivinen vaikutus haastattelun kulkuun ja lisäksi ryhmä voi korjata väärinymmärryksiä. Toisaalta ryhmän paine voi estää vaikeiden asioiden esiin nostamisen. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.) Erityisen haasteen aiheuttaa se, jos yksi tai useampi ryhmän jäsen dominoi haastattelutilannetta, jolloin kaikki eivät saa ääntään kuuluviin. Lisäksi ryhmäläisten valtahierarkia vaikuttaa siihen, mitä asioita nostetaan esille. Ryhmähaastatteluissa on joskus kaksi haastattelijaa, jolloin tilanteen ohjailu ja hallinta on helpompaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63.)

Anu Valtonen (2005) esittelee artikkelissaan ryhmäkeskustelumethodin, jota on hyödynnetty esimerkiksi ideoinnissa, mielipidekartoituksissa sekä toimintatutkimuksissa. Ryhmäkeskustelun tarkoituksena on pyrkiä selvittämään ryhmäläisten mielipiteitä sekä asenteita tiettyyn ilmiöön liittyen. Parhain anti ryhmäkeskustelussa syntyy silloin, kun ryhmäläisten vuorovaikutteiset ideat, kommentit ja näkökulmat luovat ryhmässä uusia ideoita ja yllättäviä näkökulmia. Ryhmän vetäjällä on tärkeä rooli avoimen ilmapiirin luomisessa. (Valtonen 2005, 226.)

BIKVA-mallin mukaisesti haastattelimme seuraavaksi kenttätöntekijöitä. Haastattelumme muistutti ennemminkin ryhmäkeskustelua kuin haastattelua. Kotipalvelun esimiehen kanssa olimme sopineet, että kaikki kuusi vakituista työntekijää tulisi mukaan haastatteluun. Haastattelu-aika oli työntekijöiden työaika. Lähetimme työntekijöille vielä tiedotteen (liite 4) tulevasta haastattelusta. Haastattelu tehtiin Punaisen Ristin Tampereen osaston toimiston neuvotteluhuoneessa.

Haastattelun aluksi työntekijät täyttivät tutkimusluvan (liite 5), jonka periaatteet olivat samat kuin asiakkaiden täyttämässä tutkimusluvassa. Ennen varsinaista haastattelua joimme kahvit ja kerroimme niin itsestämme kuin opinnoistammekin. Olimme tehneet asiakkaiden haastattelujen pohjalta PowerPoint-esityksen, jonka jaoimme työntekijöille myös kirjallisessa muodossa. Näin heidän oli mahdollista seurata esityksen kulkua helpommin. Haastattelun aluksi kerroimme opinnäytetyömme taustoista ja kulusta sekä BIKVA-mallista. Olimme koonneet PowerPoint-esitykseemme tutkimuskysymysten alle asiakkailta saadun palautteen. Jokaisen tutkimuskysymyksen jälkeen työntekijät saivat kommentoida asiakkailta saatua palautetta ja kertoa omia näkemyksiään teemoista. Näin työntekijöillä oli mahdollisuus päästä pohtimaan niitä seikkoja, joista palaute muodostui. Viimeinen tutkimuskysymys käsitteli työn kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi. Tästä kysymyksestä työntekijät saivat käydä keskustelua pohtien niitä kehitettäviä asioita, joihin heillä on mahdollisuus itse vaikuttaa. Haastattelu nauhoitettiin ja purettiin Hirsjärven ja Hurmeen (2008) esittelemän ryhmäprosessoinnin avulla. Koska me molemmat olimme haastattelijoina ryhmätilanteessa, kävimme yhdessä läpi haastattelun ja keskustelimme esiin nousseista teemoista nauhoitusta kuunnellessamme. Päätimme yhdessä, mitkä olivat keskustelun pääteemat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138.) Koko tilaisuus oli kestoaltaan noin puolitoista tuntia, josta varsinaiseen haastatteluun kului noin tunti. Työntekijöiltä saadun palautteen perusteella he kuuluivat mielellään asiakkailta saatua palautetta sekä saivat tilaisuuden pohtia työtään.

Koska tutkimuksessamme sovelsimme BIKVA-mallia, viimeisenä haastattelu-ryhmänä olivat esimiehet. Kotipalvelun esimiehen ja Punaisen Ristin Tampereen osaston toiminnanjohtajan kanssa sovimme haastattelusta puhelimitse. Haastattelupaikkana toimi jälleen toimistolla oleva neuvotteluhuone. Kuten aiemmissakin haastatteluissa, haastateltavat täyttivät tutkimuslupalomakkeen, jossa he antoivat luvan käyttää haastatteluaineistoa opinnäytetyössämme. Jälleen kerroimme itsestämme ja opinnostamme sekä opinnäytetyöprosessimme kulusta. Myös esimiehille kokosimme PowerPoint-esityksen, johon olimme täydentäneet työntekijöiltä saadut kommentit, palautteen ja kehittämisajatukset. Tämäkin PowerPoint-esitys jaettiin esimiehille kirjallisena, jotta esityksen seuraaminen oli vaivatonta. Myös esimiesten kommentit lisäsimme PowerPoint-esitykseen (liite 6). Haastattelun tarkoituksena oli tuoda niin asiakkailta kuin

työntekijöiltä saatu palaute kehittämisehdotuksineen esimiehille. Täten esimiehet pääsivät pohtimaan omalta osaltaan saatua palautetta. Viimeisen tutkimuskysymyksen kohdalla myös esimiehet keskustelivat työn kehittämisestä. Haastattelutilaisuus kesti yhteensä puolitoista tuntia, josta varsinaiseen haastatteluun kului noin tunti. Esimiehet kertoivat, että oli hyödyllistä ja työtä kehittävää kuulla asiakkailta ja työntekijöiltä saatua palautetta.

4.4 Asiakasaineiston analysointi

Koska toteutimme tutkimuksen BIKVA-mallia käyttäen, aineiston analysointi oli aloitettava välittömästi asiakkaiden haastattelujen jälkeen. Mallin tarkoituksena on välittää tietoa eteenpäin, joten ilman analysointia meidän ei olisi ollut mahdollista siirtyä seuraavaan vaiheeseen. Kuten Hirsjärvi & Hurme (2008) toteavat, kvalitatiivisessa tutkimuksessa analysointi aloitetaan usein samanaikaisesti aineiston keruun kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136). Aineiston analysointi täsmentää tutkimustehtävää sekä tutkimuksen suuntaa (Kiviniemi 2007, 79). Tutkimuksessamme jouduimme analyysivaiheessa muokkaamaan alkuperäisiä tutkimuskysymyksiä. Täten tutkimustehtävämme tarkentui niihin teemoihin, joista olimme haastateltavilta asiakkailta saaneet kattavimmat vastaukset.

Tutkimuksessamme käytimme kaiken aineiston analysoinnissa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Analyysissä pyritään luomaan aineistosta teoreettinen kokonaisuus, jossa analyysiyksiköt nostetaan esiin tutkimuksen tarkoitusta ja tehtävänasettelua tukien. Koska meillä oli paljon kerättyä aineistoa, rajasimme aineistosta käsittelyyn vain tutkimuskysymysten kannalta olennaisen materiaalin. Vaikka aineistosta olisi noussut esiin paljon muutakin kiinnostavaa, tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset määrittävät sen, mistä juuri tässä tutkimuksessa on kyse. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.) On muistettava, että tutkija tekee tulkintoja aineistoa käsitellessään, ja joku toinen tutkija voisi tehdä samasta aineistosta erilaisia tulkintoja (Kiviniemi 2007, 83).

Opinnäytetyössämme olemme asiakkaiden haastattelujen jälkeen litteroineet haastattelut, jonka jälkeen rajasimme tarkastelun kohteena olevan aineiston.

Seuraavaksi teemoittelimme aineiston. Teemoittelun tarkoituksena on laadullisen aineiston pilkkominen ja ryhmittely erilaisten aihepiirien mukaan sekä tiettyjen teemaa kuvaavien näkemysten etsiminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.) Käytännössä jaottelimme asiakkailta saamamme palautteen tutkimuskysymysten alle. Aineisto pelkistettiin kokoamalla samanlaiset palautteet yhteen. Saman prosessin toteutimme myös työntekijöiden ja esimiesten haastattelujen jälkeen.

Aluksi käsittelimme aineistoa aineistolähtöisesti. Tutkimuksen ja analysoinnin edetessä otimme analyysiin mukaan myös teoreettiset käsitteet. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan tällaisessa teoriaohjaavan analyysin päättelyn logiikassa tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelee aineistolähtöisyys ja teoreettinen viitekehys. Tällöin kyse on abduktiivisesta päättelystä. Teoriaohjaavassa analyysimallissa on teoreettisia kytkeitä, jotka eivät kuitenkaan pohjautu suoraan teoriaan tai teoria toimii apuna analyysin etenemiselle. Aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysia, mutta analyysiteemat valitaan aineistosta. Aikaisemman tiedon ei ole tarkoitus testata teoriaa, vaan nostaa esille uusia ajatuksia teemasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikka kietoutuu monella tavalla tutkimuksen tekemiseen koko tutkimusprosessin ajan. Eettisiä kysymyksiä tulee pohtia jatkuvasti tehtäessä ratkaisuja tutkimuskohteen ja menetelmän valinnan, aineiston hankkimisen ja tiedon luotettavuuden, tutkittavien kohtelun sekä tutkimustulosten vaikutuksien osalta. (Kuula 2006, 11.) Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2002) on määritellyt hyvän tieteellisen käytännön edellytyksiä. Omaa opinnäytetyötämme koskien tutkimuseettisen neuvottelukunnan yleisistä ohjeista nousee esille erityisesti seuraavat:

- tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten käsittelyssä sekä tutkimuksen tulosten arvioinnissa

- tutkimuksessa sovelletaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä
- tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 5.)

Lisäksi Tutkimuseettinen neuvottelukunta on erikseen määritellyt Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet (2009), jotka jaetaan kolmeen osaluokkaan. Ensimmäiseksi tutkimukseen osallistuvien henkilöiden itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava; osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja riittävään tietoon. Lisäksi tutkittaville henkilöille kuvataan tutkimuksen aihe ja kerrotaan, mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa, minkä vuoksi aineistoa kerätään ja kauanko siihen menee aikaa. Toisena periaatteena on henkisten, taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttäminen, joka on nimetty yleisesti vahingoittamisen välttämiseksi. Henkisten haittojen välttämällä tarkoitetaan arvostavaa kohtelua sekä tutkittavia kunnioittavaa kirjoittamistapaa tutkimusjulkaisussa. Taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttäminen käsittää luottamuksellisten tietojen asianmukaisen käsittelyn ja säilyttämisen. Erityisesti tutkimusjulkaisussa tulee välttää arvostelevaa, asenteellista ja epäkunnioittavaa tulosten esittelyä. Viimeisenä periaatteena on yksityisyys ja tietosuojat, jolla tarkoitetaan tutkimusaineiston suojaamista ja luottamuksellisuutta, tutkimusaineiston säilyttämistä ja hävittämistä sekä tutkimusjulkaisua. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4-8.)

Tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, jotta vältetään virheiden syntymiseltä. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on mahdollista käyttää erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Reliaabelius tutkimuksessa tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliaabelius voidaan todeta esimerkiksi siten, että kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius eli pätevyys. Se tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus tutkia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen kuuluu olennaisesti tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta sen kaikista vaiheista. Aineiston tuottamisen olosuhteet on kuvattava selkeästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.)

Olemme opinnäytetyössämme pyrkineet kuvaamaan mahdollisimman tarkasti prosessin etenemistä. Opinnäytetyön eri vaiheissa olemme ottaneet huomioon eettiset kysymykset, joita olemme käsitelleet tarkasti jo opinnäytetyön toteutusta kuvaavassa osassa. Puolestaan tutkimuksen luottamusta vahvistaa se, että olemme käyttäneet monipuolisesti hyväksemme lähdekirjallisuutta. Opinnäytetyössä olemme koonneet yhteen kokemuksemme ja osaamisemme ikäihmisten kanssa tekemästämme työstä. Eettinen pohdinta on ollut opinnäytetyössämme vahvasti läsnä työn alusta lähtien, ja se on mielestämme tuonut sekä sisältöä että syvyyttä opinnäytetyön teemojen käsittelyyn. Koemme, että opinnäytetyöprosessissa luotettavuutta on lisännyt se, että työn kaikissa vaiheissa olemme yhteisen pohdinnan ja keskustelujen kautta muodostaneet kokonaisuuden, jossa on läsnä molempien osaaminen, kokemus ja perehtyneisyys aiheeseen.

Tutkimusryhmän yksilöhaastatteluja kuvaavassa kappaleessa olemme kertooneet tarkasti haastattelujen kulun. Asiakkaiden osallistuminen haastatteluun on ollut vapaaehtoista ja heille on kerrottu jo ennen varsinaista haastattelua opinnäytetyön tarkoituksesta. Myös tutkimusluvut on asianmukaisesti käyty läpi ja täytetty asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden yksilöhaastatteluiden toteutuksen ryhmähaastattelun sijasta olemme jo aiemmin perustelleet. Asiakkaiden haastattelujen tekeminen yksilöhaastatteluna on ollut eettinen valinta: kokemuksemme perusteella ikäihmisten haastattelu ryhmähaastatteluna ei olisi välttämättä tuonut asiakkaiden yksilöllisiä kokemuksia esiin. Eettisesti tärkeänä ratkaisuna näemme haastattelujen tekemisen asiakkaiden kotona, sillä koti on ikäihmiselle tuttu ja turvallinen ympäristö. Meille oli myös ensiarvoisen tärkeää haastateltavien kohtaaminen omassa ympäristössään ja varasimme haastatteluiden tekemiseen riittävästi aikaa, sillä halusimme luoda haastattelutilanteet kiireettömiksi ja rauhallisiksi. Lisäksi aiemman kokemuksemme perusteella osasimme varata aikaa myös muulle keskustelulle ja esimerkiksi kahvitelulle. Myös työntekijöiden ja esimiesten kanssa kävimme läpi haastattelujen tarkoituksen sekä täytimme tutkimusluvut. Olemme noudattaneet erityistä varovaisuutta kaiken haastattelumateriaalin käsittelyssä, eikä esimerkiksi yksilöhaastattelujen litteroinneissa ole asiakkaiden nimitietoja. Kaikki haastattelujen nauhat sekä yksilöhaastattelujen litteroinnit on hävitetty.

Olemme opinnäytetyön alusta lähtien pohtineet Lauran asemaa haastattelujen toteutuksessa. BIKVA-mallin mukaisesti asiakkaiden haastattelujen toteuttajan täytyisi olla henkilö, jota asiakkaat eivät etukäteen tunne. Näin asiakkaita ei pitäisi saattaa tilanteeseen, jossa he joutuvat arvostelemaan sellaista henkilöä, josta he ovat riippuvaisia. (Krogstrup 2004, 26.) Kuten aiemmin olemme kuvanneet, Laura on haastatellut sellaisia asiakkaita, joiden luona hän ei ole käynyt pitkään aikaan. Koska Laura työskentelee SPR:n kotipalvelussa ainoastaan osa-aikaisesti, hän ei ole jatkuvasti mukana asiakkaiden arjessa. Kuitenkin haastattelujen analyysivaiheessa totesimme, että olemme saaneet samankaltaisia tuloksia siitä huolimatta, että toinen haastattelihoista on ollut asiakkaille osittain tuttu.

Kirjallisuudessa esiintyy paljon pohdintaa siitä, onko ikäihmisillä taipumus vastata kysymyksiin positiivisella tavalla haastattelututkimuksissa. Esimerkiksi Hirsjärvi & Hurme (2008) tuovat esiin, että haastateltavalla saattaa olla taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Tämä tarkoittaa, että haastateltava saattaa vastata niin kuin olettaa haastattelijan toivovan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Koemme, että olemme pyrkineet haastattelutilanteissa luomaan sellaisen luottamuksellisen ilmapiirin, jossa myös rakentavan palautteen antaminen on ollut mahdollista. Lisäksi olemme korostaneet sitä, ettei haastateltavien henkilöllisyys tule esiin missään tutkimuksen vaiheessa. Kuitenkin saamamme tulokset ovat olleet pääosin positiivisia. Kaikilta haastateltavilta saatu mahdollinen kritiikki on liittynyt samoihin teemoihin.

5 BIKVA-MENETELMÄN TULOKSET

Seuraavassa esittelemme tutkimuksessamme saadut tulokset, jotka ovat eriteltynä eri kappaleiksi tutkimuskysymysten perusteella. BIKVA-mallin mukaisesti jokaisessa kappaleessa ensimmäisenä käymme läpi asiakkaiden, sitten työntekijöiden ja lopuksi esimiesten vastaukset. Tuloksia käsitellessämme tulemme eniten tuomaan esille asiakkailta saatua palautetta, sillä heiltä kerätty haastatteluaineisto on ollut tutkimuksemme perustana.

Asiakkaille haastattelussa käyttämämme kysymykset koottiin kolmen teeman alle: asiakkaiden odotuksiin kotipalvelusta ja kotipalvelutyöntekijöiden kohtaamisesta, asiakkaiden kuvaukseen yksilöllisestä kohtaamisesta työntekijän kanssa sekä kotipalvelutyöntekijän käynnin merkityksestä asiakkaalle. Neljäs tutkimuskysymys koski työn kehittämistä, ja oli suunnattu kenttätyöntekijöille ja esimiehille.

5.1 Asiakkaiden odotukset Punaisen Ristin kotipalvelusta ja kotipalvelutyöntekijöiden kohtaamisesta

Asiakaslähtöisyys on kotipalvelussa erittäin tärkeää: palvelun antaja pyrkii ottamaan asiakkaansa tarpeet mahdollisimman pitkälle huomioon. Asiakkaan tarpeet eivät kuitenkaan yksin ratkaise palvelun antamisen ehtoja. Kun asiakasta kuullaan riittävästi häntä itseään koskevissa asioissa, vältetään siltä, että asiakas ei jää vain toimenpiteiden kohteeksi. (Mönkkönen 2007, 64.) Myös Voutilainen ym. (2004) näkevät tärkeänä sen, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omaa hoitoa ja palvelua koskevaan päätöksentekoon. Lisäksi merkittävänä nähdään se, että palvelut saadaan tarpeita vastaavasti ja niissä joustetaan tarpeen mukaan. (Voutilainen ym. 2004, 39.)

Monet asiakkaista ovat maininneet, että he ovat valinneet Punaisen Ristin kotipalvelun siitä syystä, että Punainen Risti on tunnettu ja luotettava järjestö. Kaikkiaan asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin; odotukset ja

toiveet ovat täyttyneet. Asiakkaat ovat kokeneet, että heidän ääntään kuullaan liittyen esimerkiksi käyntiaikaan ja toiveisiin palveluiden sisällöstä. Asiakkaat näkevät tärkeänä sen, että Punaisen Ristin kotipalvelussa mukautetaan työn sisältöä asiakkaan toiveen mukaisesti. Kotipalvelutoimistolle on asiakkaiden mukaan vaivatonta ottaa yhteyttä, ja sieltä saatava palvelu on asiakkaiden mielestä ystävällistä ja joustavaa. Haastatelluista asiakkaista osa kokee palvelun melko kalliiksi, mutta kiitosta on kuitenkin saanut se, että verotuspaperit kotitalousvähennyistä varten on jo tehty kotipalvelutoimistossa asiakkaille valmiiksi.

Dialoginen asiakaslähtöisyys, joustavuus ja ystävällinen palvelu käyvät ilmi asiakkaiden kommentteista:

”Kun mä kyllä uskon, että jos jotakin uutta apua tarttis, tai jotain muutosta tulee, niin mä voin kyllä pyytääkin ja ne yrittää sitten varmasti järjestää kaikki.”

”– – sovittiin semmosia poikkeaviakin aikoja niiden kanssa, jos mä vaikka menin johonkin, niin hyvin niiden kanssa on voinut sopia ja he ovat olleet joustavia sen suhteen.”

”Kyllä mä olen ollut niin tyytyväinen ja aina on autettu.”

”Ja vaikka se tuntuu, että se on kallista, niin sehän on loppujen lopuksi edullista, koska siitä saa kotitalousvähennyksen. Että Punainen Risti ystävällisesti kirjaa koko vuoden kulut, et sen saa suoraan verotoimistolle.”

Ronkaisen ym. (2004) mukaan kotipalvelun asiakkaat näkevät tärkeänä sen, että heidän luonaan käy sama tuttu työntekijä. Luottamus asiakkaan ja työntekijän välille syntyy vähitellen tutustumisen kautta. (Ronkainen ym. 2004, 102.) On kuitenkin huomioitava, että asiakkaan luottamus yksittäiseen työntekijään tuo luottamusta koko hoitavaan tahoon (Mattila 2007, 23). Myös Koskinen ym. (1998) korostavat sitä, että saman työntekijän käyminen asiakkaan luona on oleellista. Täten asiakkaat oppivat luottamaan vakinaiseen työntekijään ja tuttuuden tuoma turvallisuus lisää heidän omaa elämänhallintaansa. (Koskinen

ym. 1998, 226-227.) Vastaavia tuloksia on saatu myös Euroopassa tehdyssä tutkimuksessa; palvelun jatkuvuus ja henkilöstön vaihtumattomuus ovat ikäihmisille tärkeitä tekijöitä kotipalvelussa, sillä he kokevat henkilöstön vaihtumisen stressaavana. Toisaalta ikäihmiset ovat tyytyväisiä siihen, että saavat ylipääntään jotain palvelua. (Haverinen 2008, 226.)

Kaikki asiakkaat kokivat, että työntekijät ovat mukavia ja ystävällisiä. Suurin osa asiakkaista toivoi, että heidän luonaan kävisi sama työntekijä, sillä täten tehtävät työt olisivat tuttuja. Lisäksi arvostettiin sitä, että asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamuksellinen suhde. Kuitenkin eräs asiakkaista mainitsi, että työntekijällä ei ole niinkään väliä, koska työ tulee joka tapauksessa hoidetuksi. Asiakkaat ymmärtävät sen, että esimerkiksi lomien vuoksi työntekijät vaihtuvat. Osa asiakkaista kertoi siitä, että työntekijöiden työkokemus näkyy työn jäljessä ja työotteessa.

Asiakkaiden kommentteissa korostuu toive siitä, että heidän luonaan kävisi sama, tuttu työntekijä: tällöin työntekijä tietää ja tuntee paremmin asiakkaan ja hänen yksilölliset tapansa.

”No se, että aluks heti mä toivoin, että ei kovin paljon vaihtuis, että kävis etupäässä samat ihmiset.”

”Aina, kun käy sama ihminen useemmin, niin se sitten tietää täällä mitä ja miten tehdään. Uudelle ihmiselle joutuu aina opastamaan aluksi.”

”On samojakin käynyt, varsinkin alkuaikoina, niin kävi samat henkilöt, mutta nykyisin on vaihtunut usein.”

Luottamus koko henkilökuntaan syntyy jo yhden työntekijän kautta, jolloin asiakkaan on vaivatonta ottaa vastaan myös hänelle tuntemattomampi työntekijä:

” – – se on minulle aikalailta samantekevää, että onko se (työntekijä) sama.”

Sekä Heinola (2007) että Ronkainen ym. (2004) nostavat esiin sen, että asiakkaat näkevät tärkeänä aikataulujen noudattamisen. Sovituista asioista ja aikatauluista kiinnipitäminen vahvistavat asiakassuhteen luottamusta. (Heinola 2007, 30; Ronkainen ym. 2004, 102.) Työntekijöiden täsmällisyys sai asiakkailta kiitosta myös Euroopassa tehdyssä tutkimuksessa (Andersson, Haverinen & Malin 2004, 488).

Useimmat asiakkaista toivat esiin sen, että työntekijöiden saapuminen ajallaan on tärkeää, jotta esimerkiksi omille harrastuksille tai menoille jää aikaa. Asiakkaat ovat välillä kokeneet turhautumista sen suhteen, ettei heillä ole ollut tarkkaa tietoa työntekijän tuloajasta. Monet asiakkaista ymmärsivät kuitenkin sen, että kun asiakkaita on ympäri Tamperetta, aina työntekijä ei voida olla paikalla minuutilleen.

Asiakkaille on tärkeää, että he tietävät, milloin työntekijä tulee, sillä osa asiakkaista viettää suhteellisen aktiivista elämää omine menoineen:

”Mä oon sitä aikaa sanonu, että tultaisiin aina samoihin aikoihin, etten mä täällä koko ajan odottele.”

” – – kyllähän se on tärkeätä, että on niitä omiakin menoja ja muita harrastuksia, niin että niihin pääsis sitten osallistumaan, eikä sitten työntekijän käynnin takia tarvis jäädä pois.”

”No aiemmin on tultu aika mukavasti, mutta nykyisin on juuri sitä, et on joutunu odottelemaan, eikä oo tiennyt, mihin aikaan työntekijä tulee.”

Toisaalta asiakkaat ymmärtävät sen, ettei työntekijä voi aina saapua paikalle juuri sovittuun aikaan:

”Ku heil on päiväs monta paikkaa käytävä – – jos hyö ei kerkee just siihen aikaan, kun tänne pitäs, niin kyl mie ymmärrän.”

5.1.1 Työntekijöiden ajatukset asiakkaiden palautteesta

Kaikkiaan kenttätyöntekijät kokivat, että ovat onnistuneet työssään, jos asiakkaiden toiveet toteutuvat pääpiirteittäin – silloin on vastattu siihen, mitä asiakkaat ovat tilanneet. Aina asiakkaan toiveeseen esimerkiksi pidemmästä käyntiajasta ei pystytä vastaamaan, sillä kiire on kuitenkin jo seuraavaan paikkaan. Sen sijaan työn sisältöön liittyviin toiveisiin pyritään vastaamaan – työntekijät pitävät tärkeänä sitä, että työn sisällössä on mahdollista joustaa asiakkaan toiveen mukaisesti. Työntekijät näkevät joustavuuden työn sisällössä merkittävänä asiakaslähtöisyyden osana. Työntekijät saavat ajoittain palautetta asiakkailta palveluiden hinnasta, mutta sen ei koeta vaikuttavan asiakassuhteeseen. Esille tuotiin myös se, että palvelun hinta asiakkaalle on sama riippumatta työntekijästä. Palvelun laadun tulisi joka kerta olla sama, vaikka jokaisella työntekijällä on oma tapansa tehdä työtä. Pitkälläkään työkokemuksella ei ole merkitystä siinä vaiheessa, kun työntekijä menee ensimmäistä kertaa hänelle uuden asiakkaan luo, vaan asiakassuhde rakentuu ajan myötä.

Työntekijät pohtivat kovasti sitä, olisiko parempi, että asiakkaan luona kävisi vakituisesti vain yksi työntekijä vai pitäisikö asiakkaat totuttaa siihen, että heidän luonaan kävisi säännöllisesti useampi työntekijä. Työntekijät totesivat kuitenkin sen, että on käytännössä mahdotonta toteuttaa se, että asiakkaan luona kävisi aina sama työntekijä. Tuttu työntekijä tuo asiakkaalle turvallisuuden tunteen ja tuntee asiakkaan yksilölliset tavat, joten tämän vuoksi asiakkaat toivovat luokseen vakituista työntekijää. Tärkeänä kilpailuvalttina nähdään se, että koska asiakas maksaa palvelusta, tulee hänellä olla oikeus esittää toive siitä, kuka työntekijä hänen luonaan käy.

5.1.2 Esimiesten ajatuksia asiakkaiden ja työntekijöiden palautteesta

Esimiesten haastattelussa nousi esille se, että aikataulussa pysyminen on tärkeää, ettei seuraava asiakas joutuisi odottamaan. Tämän vuoksi työt on aikataulutettu, ja aikataulujen puitteissa pyritään tekemään kaikki asiakaskäynnit. Esimiehet ottivat kantaa siihen, että asiakkaiden käsitys täsmällisyydestä on

vaihteleva; osa asiakkaista ottaa yhteyttä toimistolle heti, kun työntekijä on muuttaman minuutin myöhässä. Myös asiakkailta toivotaan ajoittain joustamista työntekijöiden saapumisajan suhteen.

Esimiehet kokevat, että asiakkailta saatu palaute puhuu sen puolesta, että asiakkaat toivovat mielellään yhden vakituisen työntekijän käyntiä, vaikka eri työntekijät tuovatkin vaihtelua asiakkaan arkeen. On kuitenkin haastavaa järjestää tietylle asiakkaalle aina sama työntekijä, sillä asiakkaiden yksilölliset tilanteet ja käyntiajat saattavat muuttua. Lisäksi oman haasteensa tuo myös se, että työ on vuorotyötä, joten on mahdotonta järjestää työvuorot niin, että aina sama työntekijä pääsisi saman asiakkaan luo. Esimiesten näkemyksen mukaan luottamus kotipalveluun syntyy jo ensimmäisen työntekijän kohtaamisen kautta, joten hyvän ensikohtaamisen kautta asiakkaan on helppo hyväksyä myös toiset työntekijät. Vaikka on luonnollista, että jostakin työntekijästä tulee asiakkaalle läheisempi, esimiesten mukaan jokaisen työntekijän tulisi pyrkiä tekemään työnsä niin, että he olisivat jokaisen asiakkaan luo tervetulleita.

5.2 Asiakkaiden kuvaus yksilöllisestä kohtaamisesta työntekijän kanssa

Luottamus on kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen tärkeä osa: asiakastyössä se on edellytys hyvälle yhteistoiminnalle ja hoidolle. Luottamukseen liittyy olennaisesti työntekijän vaitiolovelvollisuus. (Mattila 2007, 23.) Heikkisen (2008) mukaan asiakkailla on oikeus huolehtivaan ja myötätuntoiseen kohteluun, jolloin ikäihmiselle välittyy tunne oman elämänsä merkityksellisyydestä sekä turvallisuudesta. Työntekijöiden ammatillisuuteen kuuluu olennaisesti aistia ne tilanteet, kun asiakas erityisesti tarvitsee aikaa ja läsnäoloa – aikaa yhteiselle keskustelulle. Asiakas odottaa työntekijältä ymmärretyksi tuleamista. Varsinkin yksin asuvalle asiakkaalle päivät voivat tuntua pitkiltä, joten on tärkeää, että työntekijä pyrkii olemaan aidosti läsnä kiireestä huolimatta. (Heikkinen 2008, 452-453.)

Asiakkaat kuvasivat suhdettaan työntekijöihin lämpimänä; asiakkaille oli tärkeää, että työntekijän kanssa ollaan samalla aaltopituudella. Asiakkaiden mukaan hyvään asiakassuhteeseen kuuluu olennaisena osana luottamuksellisen suh-

teen syntyminen työntekijän kanssa. Asiakkaat näkivät tärkeänä sen, että he saavat keskustella luottamuksellisesti omista asioistaan. Lisäksi he odottivat työntekijöiltä vastavuoroisuutta; he kokivat luottamuksen lisääntyvän, kun myös työntekijä juttelee omista kuulumisistaan asiakkaan kanssa. Asiakkaat tiedostavat sen, että työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, joten mahdollisten vaikeiden asioiden jakaminen työntekijän kanssa on turvallista. Asiakkaat kokivat erittäin tärkeänä työn ohessa tapahtuvan keskustelun. Toisaalta se, että käytetään erillistä aikaa ainoastaan keskusteluun, herätti vaihtelevia mielipiteitä asiakkaissa.

Kuten olemme teoriaosuudessa kuvanneet Tedren (1999) määrittelemiä erilaisia työntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita, suhteiden monimuotoisuus on havaittavissa myös asiakkaiden kommentteissa:

”Toisten kanssa pysytään vähän asiallisemmissa väleissä ja toisten kanssa heitetään sitten enemmänkin sitä huumoria. Ja jutellaan sitten semmosista asioista välillä, mitä toisten kanssa ei voi.”

”No on ihan niinku oisivat ommaa väkkee. Hyvin tuttuja ja semmosii. Useammast käyvät, niin aina tutummaks tulloo.”

” – – niin siin on vähän ystävän käynti samalla.”

”No minusta se on tavallansa, kun on yksinäinen ihminen, niin mukava tavata eri henkilöitä ja siinä sitten niinku antaa ihmiselle mukavaa seuraa, kun saa kahvitella ja keskustella joskus vaan turhista asioista.”

Pelkkä keskusteleminen työajalla herätti asiakkaissa ajatuksia puolesta ja vastaan:

”Joo, minä sanoin heti silloin alkuun, että tämä (keskustelu) on sitten palkallista työaikaa ja se on ollut sillä selvä, että mielelläni minä maksoin ja maksan siitä ajasta.”

”No kyllä se on tärkeintä, että tulee työ hoidetuksi. Ei se juttelu siinä nyt pääasia ole, mutta tietenkin se on ihan mukavaa.”

”Kun aattelee, että sehän on aika kohtalaisen korkea se maksu, niin en mä nyt ihan kamalasti sitten käytä sitä aikaa vaan pelkästään semmoseen olemiseen.”

Vaitiolovelvollisuus nähtiin tärkeänä osana asiakassuhdetta:

”Ja heilhän on vaitiolovelvollisuus, ja voi tulloo sellassiiikii asioit kerrottuu, et mie tiedän, et hyö ei niitä vie eteenpäin.”

Tedre (1999) näkee oleellisena sen, että asiakas ja työntekijä määrittelevät yhdessä, kuinka työntekijä ottaa huomioon asiakkaan näkemykset työntöön tavasta, määrästä ja laadusta. Eri työntekijät ottavat asiakkaiden neuvot ja toiveet huomioon eri tavoin. Työntekijät joutuvat monin tavoin jatkuvasti joustamaan asiakkaiden kanssa sekä sopeutumaan heidän yksilöllisiin toiveisiinsa. (Tedre 1999, 132.) Elämän varrella ihmiselle muodostuu omia tapoja, jotka tuovat elämään tuttuutta ja turvallisuutta. Nämä tavat muodostavat kokemuksen oman elämän elämisestä ja ovat tärkeitä ikäihmiselle – hän on ne itse valinnut ja omaksunut. (Mattila 2007, 61.) Myös Ronkainen ym. (2004) korostavat ikäihmisen omien tapojen merkitystä ja työntekijältä vaaditaankin erityistä herkkyyttä aistia kunkin asiakkaan yksityisyyden rajat. Asiakkaan kohtelun tulee olla hienotunteista ja kunnioittavaa riippumatta työtehtävästä. Kaiken toiminnan tulee perustua asiakkaan omiin tapoihin ja tottumuksiin. (Ronkainen ym. 2004, 102-103.) Koskettamisessa, esimerkiksi asiakkaan halaamisessa, on tärkeää huomioida asiakkaan yksilöllisyys: siinä missä halaaminen on jollekin asiakkaalle täysin luonnollista, toinen asiakas voi tuntea sen epämiellyttävänä (Enäkoski & Routasalo 1998, 92, 113).

Asiakkaat näkivät tärkeänä sen, että heidän toiveensa ja yksilölliset tapansa otetaan huomioon. Näihin tapoihin ja toiveisiin kuuluvat muun muassa asiakkaan toiveet työn toteuttamisesta, keskusteluun varattavasta ajasta sekä toive siitä, saako asiakkaan luona käydä esimerkiksi miestyöntekijä. Asiakkaat arvostivat sitä, että heidän toiveitaan ja tapojaan kunnioitetaan ja toimitaan niiden

mukaisesti. Koskettaminen, esimerkiksi halaaminen, herätti haastateltavissa ajatuksia sekä puolesta että vastaan. Tärkeää on, että koskettaminen tapahtuu asiakkaan ehdoin – asiakkaan ja työntekijän välinen suhde määrittää sen, onko esimerkiksi halaaminen sopivaa.

Asiakkaat näkivät tärkeänä sen, että heidän yksilöllisyytensä ja toiveensa huomioidaan:

”Koska mä olen niin paljon vanhanaikainen – – etten sitä miesapua ottaisi.”

”Sen mukaan mennään, mitä minä tarvitsen.”

Koskettaminen liittyy myös vahvasti asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen ja huomiointiin. Koskettaminen herätti asiakkaissa seuraavia ajatuksia:

” – – ei se (halaaminen) ole koskaan millään tavalla sopimatonta. Se on ihan mukavaa.”

” – – minähän oon sellanen, että tykkään halata. Kyllä se minulle on ihan luonnollinen asia.”

”Ehkä minä oon sellanen, että minä en yleensä kovin paljon halaile. Se riippuu varmasti hyvin paljon ihmisestä itsestään.”

Sekä Kananoja (2007) että Voutilainen ym. (2004) korostavat työssä kiireetöntä tunnelmaa: riippumatta käytössä olevasta ajasta, olennaisempaa on se, kuinka työntekijä kohtaa asiakkaan ja toimii hänen kanssaan (Kananoja 2007, 108; Voutilainen ym. 2004, 38). Asiakkaan voimavaroja tukevassa työssä on tärkeää huomioida asiakkaan omat voimavarat ja toimia yhdessä asiakkaan kanssa niin, että hän mahdollisuuksiensa ja voimavarojensa mukaan osallistuu yhdessä tekemiseen. Työntekijä ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan kannustaa itsenäiseen suoriutumiseen. (Ronkainen ym. 2004, 103.)

Asiakkaat kokivat tärkeänä sen, että työntekijän käynti on asiakkaalle miellyttävä ja tunnelma välitön. Asiakkaat tiedostavat työntekijöiden kiireen, mutta he myös kokevat, että työntekijät osaavat luoda kotipalvelukäynnille rauhallisen ja kiireettömän tunnelman. Asiakkaat toivat esiin sen, etteivät tahdo puuttua työntekijöiden työhön, mutta haluavat omien mahdollisuuksiensa mukaan osallistua ja auttaa työntekijää. Suurin osa asiakkaista kertoi, että saattavat osallistua työn tekemiseen työntekijän kanssa, mutta työntekijät eivät kuitenkaan aktiivisesti kannusta heitä mukaan tekemiseen.

Asiakkaat kokevat tärkeänä työntekijän taidon luoda käynnillä miellyttävän ja kiireettömän tunnelman:

” – – hän tulee silloin kun häntä odotan, ja sitten se on tämmönen välitön ja semmonen tunne, että kaikki pelaa. – – täytyy olla luottamusta molemmin puolin, eikä oo semmonen kiusallinen olo.”

Asiakkaat kokivat työntekijät oman työnsä asiantuntijoina, eivätkä erityisemmin halunneet puuttua työhön. Asiakkaille aktivointi oli suhteellisen vierasta, mutta silti he ajoittain innostuivat osallistumaan:

”No minä en oo paljon puuttunut, mutta kyllä siinä sitten välillä tulee mieli tehdä jotakin mukana. – – mut esimerkiksi minä pystyn tekemään yhtä sun toista pientä, että vois olla niin, että pitäis olla itse vähän aktiivisempi.”

”Ei, kyllä minä annan täydet valtuudet työntekijälle. En minä halua hänen työhönsä puuttua, mutta vois olla hyvä, että tämä työntekijäkin sanois, että täs olis vähän työtä toisellekin.”

”Kyllä se minusta on enemmän sellasta, että minä oon siinä niinku apuna.”

5.2.1 Työntekijöiden ajatukset asiakkaiden palautteesta

Työntekijöiden keskuudessa herätti paljon keskustelua se, kuinka paljon asiakkaille voi kertoa omista asioistaan. Todettiin, että rajan vetäminen on ajoittain haasteellista. Henkilökohtainen suhde asiakkaaseen määrittelee rajan ja se saattaa olla päivästä riippuvaista. Työntekijät pitivät tärkeänä tietoa siitä, että myös itsestään ja omista kuulumisistaan on mahdollista kertoa vastavuoroisen luottamuksen synnyttämiseksi. Ristiriitaisia ajatuksia herätti se, kuinka paljon aikaa voi käyttää asiakkaan kanssa ainoastaan keskusteluun, sillä olennaisempaa nähtiin, että käynnin perustehtävä tulee tehdyksi.

Työntekijöiden ajatukset koskettamisesta ja asiakkaan yksilöllisestä kohtaamisesta kulkivat asiakkaiden palautteen kanssa samansuuntaisesti: on otettava asiakkaan yksilöllisyys huomioon sekä tunnettava asiakkaan tavat. Työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että työ tuntuu ajoittain kiireiseltä, mutta tämän kertominen asiakkaille ei ole olennaista. Työntekijät näkivät tärkeänä, että ovat pystyneet luomaan asiakaskäynneillä kiireettömän tunnelman. Työntekijät toivat esille myös sen seikan, että asiakkaan kohtaamiseen vaikuttaa luonnollisesti myös esimerkiksi oma mieliala ja vireystila.

Asiakkaan aktivointi herätti paljon keskustelua työntekijöiden keskuudessa. Työntekijät ymmärtävät asiakkaan aktivoinnin tärkeyden, mutta kokevat sen toteuttamisen käytännössä haastavaksi. Työntekijöiden keskustelusta kävi ilmi, että koska he työskentelevät yksityisessä kotipalvelussa, tulee heidän palvella asiakasta parhaansa mukaan. Työntekijöiden mukaan tällaiseen palveluun ei olennaisena osana nähdä kuuluvan asiakkaan aktivointi, sillä asiakas maksaa palvelusta, esimerkiksi siivouksesta. Työntekijät toivat esiin sen, että ajoittain asiakas itse aktivoituu esimerkiksi siivouksen yhteydessä työntekijän esimerkistä ilman, että työntekijä erityisesti kannustaisi mukaan. Tällöin nähdään tärkeänä, että työntekijä huomioi sen, ja asiakas saa toiminnastaan positiivista kannustusta.

5.2.2 Esimiesten ajatuksia asiakkaiden ja työntekijöiden palautteesta

Esimiehet saavat ajoittain asiakkailta palautetta työntekijöistä ja heidän tavastaan tehdä työtä. Esimiesten mukaan on haasteellista löytää tietylle asiakkaalle oikeanlainen työntekijä; on pohdittava, miten asiakkaan ja työntekijän välinen suhde toimii ja kuinka asiakkaan odotukset sekä työntekijän tapa työskennellä kohtaavat. Esimiehet korostivat sitä, että työntekijöiden on oltava tarkkoja siitä, mitä he asiakkaille kertovat niin itsestään kuin esimerkiksi muista työntekijöistä. Työntekijöiden on huomioitava, että asiakkaat saattavat kertoa eteenpäin heidän kertomiaan asioita.

Asiakkaan aktivoinnissa on tärkeää tuntee asiakas ja huomioida hänen yksilölliset voimavaransa. Työntekijä osaa kokemustensa perusteella tunnistaa ne asiakkaat, joita on mahdollista ja sopivaa esimerkiksi ottaa mukaan siivoukseen niin, että asiakas hyötyy yhdessä tekemisestä. Jotkut asiakkaat saattavat kokea esimerkiksi siivouspalvelun tuovan ylellisyyttä arkeen, jolloin kyseinen asiakas voi tuntee aktivoinnin jopa loukkaavana.

5.3 Työntekijän käynnin merkitys asiakkaalle

Ikäihmiset kokevat kotipalvelun palvelukokonaisuutena, johon kuuluu kokonaisvaltainen perushuolenpito elämän välttämättömyyksissä. Täten heidän on mahdollista selviytyä jokapäiväisestä elämästä kotonaan. (Koskinen 1998, 226.) Myös Eloranta & Punkanen (2008) toteavat perushoidon tärkeyden liittäen sen elämänlaatua tukevaksi tekijäksi. Ikäihmiset kokevat tärkeänä, että heillä on joku, joka huolehtii: turvallisuus on olennaista ikäihmisen hyvinvoinnille. Terveys on yksi elämän tärkeimmistä laatuksista ja tämän heiketyssä korostuvat läheisten ihmisten, turvallisuuden sekä erilaisten palvelujen merkitys. Koska ikäihmisistä suuri osa on elänyt sota- tai ainakin pula-ajan, heidän toiveensa avusta ovat usein melko vaatimattomia. (Eloranta & Punkanen 2008, 33-34.) Kuronen (2007) toteaa, että myös kodin siisteys on olennainen osa asiakkaan hyvinvointia. Tästä syystä myös kotisiivouksessa tulee huomioida asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. (Kuronen 2007, 136-138.)

Osa asiakkaista kuvasi työntekijöiden käyntien olevan heille välttämättömiä; ilman käyntejä he eivät tulisi toimeen tai kotona selviytyminen olisi huomattavasti hankalampaa. Työntekijän käynnin kerrottiin tuottavan kokonaisvaltaista hyvää oloa ja tuovan asiakkaille turvallisuuden tunteen. Työntekijän tuella asiakkaan on mahdollista edelleen olla aktiivinen ja hoitaa omia asioitaan. Asiakkaat näkevät, että työntekijän tehtävänä on tehdä se, mihin asiakas ei enää itse pysty. Asiakkaat arvostavat työntekijän käynneissä sitä, että käynnin perustehävä toteutuu, mutta sen ohessa tapahtuva sosiaalinen kanssakäyminen nähdään myös tärkeänä.

Asiakkaille työntekijän käynti on ensiarvoisen tärkeä jokapäiväisen selviytymisen kannalta:

”No apu. Minä tartten apua.”

”Kyllä se on se kokonaisuus, että en minä millään tulis toimeen ilman näitä työntekijöiden käyntejä.”

”Tottakaihan se on, apuhan aina on, olkoon millaista apua tarvis, niin sehän on tärkeää ja tuota välttämätöntä iha.”

”Ku miun ei huoli itte tehä, niin miul kelpaa toisen työ ihan hyvin.”

Tieto siitä, että työntekijä tulee tiettyyn aikaan, luo asiakkaalle turvallisuuden tunteen:

”Kyllä sillä on minulle suuri merkitys. Se on siis lähinnä, tulee se turvallisuuden tunne ja näin ollen, kun mulla ei niin usein pääse käymään nää omaiset, niin se on aina hyvä, että tiedän ajatella, että – – tulee se kotiaavustaja.”

5.3.1 Työntekijöiden ja esimiesten ajatukset asiakkaiden palautteesta

Työntekijät kokivat merkittävänä sen, että asiakkaat ovat kuvailleet työntekijöiden käynnin merkitystä kokonaisvaltaisena hyvänä olona. Pohdittiin perusteita sille, mitkä tekijät kokonaisvaltaiseen hyvään oloon ovat vaikuttaneet; mikä merkitys on sillä, että asiakkaan luona käy useimmiten sama työntekijä. Tuttu työntekijä tuo turvallisuutta asiakkaalle, eikä asiakkaan tarvitse jännittää sitä, kuka työntekijä hänen luokseen on tulossa.

Asiakkaiden antama palaute käynnin merkityksestä herätti verrattain vähän keskustelua niin työntekijöiden kuin esimiesten keskuudessa. Koska tämä tutkimuskysymys oli suunnattu asiakkaille, emme odottaneetkaan tämän herättävän sen suurempaa keskustelua – ennemminkin asiakkailta saadut vastaukset toimivat palautteena työntekijöille ja esimiehille. Tutkijoina yllätyimme siitä vastaanotosta, jonka kysymys työntekijöissä aiheutti: työntekijät olivat todella hämmentyneitä ja aidosti yllättyneitä näinkin positiivisesta palautteesta. Keskustelussa kävi ilmi, että he olivat odottaneet enemmän rakentavaa palautetta ja kehittämisideoita. Käydessämme analysointivaiheessa läpi työntekijöiden ryhmäkeskustelua, pohdimme paljon sitä, miksi työntekijät kokivat asiakkaiden antaman positiivisen palautteen niin hämmentävänä. Mietimme paljon sitä, minkälainen palautteenantokulttuuri työyhteisössä on – saavatko työntekijät palautetta työstään, antavatko he sitä toisilleen ja missä tilanteissa palautetta annetaan. Siksi mielestämme oli tärkeää nostaa esimiesten ryhmäkeskustelussa esille palautteen antaminen työyhteisössä.

Esimiehet toivat esiin näkökohdan siitä, ettei kaikki asiakkailta saatava negatiivinen palaute johdu välttämättä työntekijästä, hänen tavastaan tehdä työtä tai työn laadusta. Työntekijän on muistettava, että asiakkailta saadut moitteet voivat liittyä myös asiakkaan sairauteen, esimerkiksi muistisairauteen. Toisaalta asiakkaalla ei välttämättä ole paljoa sosiaalisia suhteita, joten kotipalvelutyöntekijä saattaa olla lähes ainut ihminen, jonka asiakas kohtaa: tällöin asiakkaalla saattaa olla tarve purkaa tunteitaan työntekijään. Työntekijöiden pitäisi ymmärtää, että negatiivinen palaute ei tällöin kohdistu työntekijään, vaan se on asiakkaan tunteiden ilmaisua.

Esimiehet keskustelivat siitä, että työntekijät ovat saaneet palautetta esimerkiksi Tampereen osaston hallitukselta hyvin tehdystä työstä. Lisäksi esimiehet ovat antaneet positiivista palautetta työntekijöille. Asiakkailta saatu positiivinen palaute pyritään aina viemään eteenpäin, rakentava palaute käsitellään henkilökohtaisesti esimiehen ja työntekijän välillä. Työntekijöiden kesken olisi myös suotavaa, että positiivinen palaute tuotaisiin poikkeuksetta esiin. Esimiehet toivat esiin tärkeän näkökulman, jonka mukaan parasta asiakaspalautetta työntekijä saa silloin, kun asiakas toivoo juuri hänen käyvän asiakkaan luona. Jäimme tutkijoina pohtimaan henkilökohtaisesti annettavan palautteen merkitystä, koska esimiehet eivät aktiivisesti nostaneet esille tätä asiaa.

5.4 Tavoitteena asiakaslähtöinen kotipalvelu

BIKVA-mallin yhtenä tavoitteena on työn kehittäminen. Myös opinnäytetyömme yksi tavoite oli, että työntekijät ja esimiehet pääsevät asiakkaiden palautteen pohjalta kehittämään työtään asiakaslähtöisemmäksi. Tästä syystä esitimme sekä työntekijöille että esimiehille viimeisen tutkimuskysymyksemme, joka koski työn kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi.

Työntekijöiden kehitysehdotuksista nousi esiin erityisesti kaksi tärkeää teemaa: tiedonkulun toimivuus sekä asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Työntekijät kokivat, että tärkeintä tiedonkulussa on se, että tieto asiakkaista kulkee työntekijöiden välillä. Työntekijöiden mukaan palavereissa puhutaan pääasiassa vain kotipalveluasiakkaista, ei niinkään siivousasiakkaista. Olennaista on tietenkin käydä läpi asiakkaan hoitoon liittyviä asioita, mutta jos siivousasiakkailla ilmenee jotain erityistä, niin nämäkin asiat olisi hyvä ottaa huomioon ja käsitellä palavereissa. Työntekijät kokivat, että jos heillä ei ole etukäteistietoa asiakkaasta, silloin asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen on vaikeaa. Täten on tärkeää, että tieto työyhteisön sisällä kulkee, jotta asiakasta pystytään palvelemaan mahdollisimman yksilöllisesti. Huomionarvoista on myös se, että asiakkaisiin liittyvän tiedon tulee olla realistista, eikä niinkään työntekijän oma subjektiivinen kokemus. Tärkeänä huomiona työntekijät kertoivat myös sen, että vaikka asiakas on jo työntekijälle tuttu, on hänen luottamuksensa lunastettava joka kerta tekemällä

työ hyvin. Toisena tärkeänä kehittämiskohteena työntekijät näkivät sen, että asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti, oli kyseessä kotipalvelu- tai siivousasiakas. Erityisen tärkeää on asiakkaan luokse saavuttaessa huomioida asiakkaan sen hetkinen tilanne: millainen on asiakkaan vointi, mitä hänelle kuuluu ja onko asiakkaalla jotain erityistä. Tärkeää on huomioida nämä seikat myös siivousasiakkaiden luona. Työntekijät näkivät tärkeänä, että heidän on mahdollista joustaa työtehtävien suhteen, mikäli asiakkaalla ilmenee jotain tärkeämpää tai tavallisuudesta poikkeavaa.

Myös esimiehet näkivät tärkeänä sen, että tieto asiakkaista kulkee työntekijöiden välillä. Koska suulliseen tiedonvaihtoon ei aina ole aikaa, kotipalvelutoimistolla on olemassa kansio, johon työntekijät voivat kirjoittaa asiakkaiden oleelliset asiat. Valitettavasti kansio ei kuitenkaan ole aktiivisessa käytössä. Oleellisena asiana esimiehet näkivät myös asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Koettiin, että työtehtävissä joustamisessa tärkeää on keskustella asiasta suoraan asiakkaan kanssa. Jos asiakkaan luona ilmenee jotain tavallisuudesta poikkeavaa, jonka vuoksi työntekijä joustaa töissään, on tärkeää tuoda tämä tieto myös kotipalvelutoimistolle. Täten jos jotain perustehtävään liittyvää on jäänyt asiakkaan luona tekemättä, kotipalvelutoimistolla voidaan organisoida työt niin, että asiakkaan luo päästään palaamaan myöhemmin.

Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi esimiehet totesivat palautteen antamisen ja tiedonkulun parantamisen. Palautteen avulla on mahdollisuus kannustaa työntekijää sekä tukea työntekijän ammatillista osaamista. Puolestaan tiedonkulun parantamisessa nähtiin olennaisena palaverit, joissa työntekijöillä on mahdollisuus jakaa tietoa ja kokemuksia. Tulee kuitenkin huomioida, että palaverissa ei ole aikaa käydä jokaisen asiakkaan tilannetta läpi, vaan on tuotava esille kaikista oleellisimmat asiat. Työntekijöiden tulisi aktiivisesti vaihtaa ajatuksia myös palaverien ulkopuolella: esimerkiksi samalla asiakkaalla käyvien työntekijöiden tiedonvaihto on tärkeää. Lisäksi tiedon jakaminen kirjallisesti tukee suullisesti annettavaa viestintää. Esimiehet pohtivat kovasti vaihtoehtoja tiedonkulun parantamiseen: kehittämiseksi nähtiin, että jokaiselle asiakkaalle voisi olla oma vihko, johon työntekijät voivat kirjata asiakkaista oleellisimmat tiedot. Näin ollen tieto tavoittaa myös ne työntekijät, jotka eivät pääse osallistumaan palaveriin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Opinnäytetyömme tehtävänä oli selvittää SPR:n Tampereen osaston kotipalveluasiakkaiden kokemuksia palvelusta. BIKVA-menetelmän avulla toteutui tutkimuksen asiakaslähtöisyys. Tavoitteenamme oli saada esille asiakkaiden kokemuksia kotipalvelusta, yksilöllisestä kohtaamisesta työntekijöiden kanssa sekä kotipalvelun merkityksestä. Lisäksi tavoitteenamme oli, että kotipalvelutyöntekijät ja esimiehet pohtivat omaa työtään sekä löytävät konkreettisia kehittämiskohteita asiakkailta saadun palautteen perusteella. Sekä asiakkailta, työntekijöiltä että esimiehiltä on ollut mahdollisuus osallistua työn kehittämiseen. Keskeistä on ollut, että asiakkailta saatu laaja kokemuksellinen palaute on saatettu tiedoksi niin työntekijöille kuin esimiehille. Palautteesta on käyty keskustelua ja pohdittu kehittämissuhteita asiakaslähtöisempään kotipalveluun.

Yleisesti asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä palveluun ja sen asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyys ja dialogisuus ovat olleet pääteemoja, joiden olemme havainneet toistuvan asiakkaiden haastatteluissa. Asiakkaat näkivät tärkeänä sen, että heidän toiveitaan kuullaan ja mahdollisuuksien mukaan joustetaan esimerkiksi työn sisällössä. Pääosin asiakkaat näkivät tärkeänä sen, että heidän luonaan käy sama, tuttu työntekijä. Lisäksi asiakkaat toivat esiin toiveensa siitä, että he tietäisivät, milloin työntekijä tulee ja että työntekijä tulisi sovittuun aikaan. Myös työntekijät näkivät tärkeänä sen, että heillä on mahdollisuus joustaa työn sisällössä tilannekohtaisesti. Sekä työntekijöiden että esimiesten haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaiden toivetta aina samasta työntekijästä pyritään kunnioittamaan. Käytännössä tätä on mahdotonta toteuttaa esimerkiksi vuorotyöstä johtuen. Aikataulussa pysyminen tuotti valitettavasti vaikeuksia nopeasti muuttuvien tilanteiden vuoksi. Suosituksena voidaan esittää, että mahdollisuuksien mukaan pyritään siihen, että asiakkaan luona käy sama työntekijä. Lisäksi asiakkaiden tulee saada mahdollisimman tarkka arvio siitä, milloin työntekijä tulee hänen luokseen ja asiakkaiden kanssa tulee pyrkiä täsmällisyyteen.

Asiakkaat kuvasivat yksilölliseen kohtaamiseen kuuluvaksi asiakkaan yksilöllisten tapojen ja toiveiden huomioimisen ja kunnioittamisen. Tapoihin ja toiveisiin kuuluvat esimerkiksi asiakkaan toiveet työtavasta, keskustelusta työajalla, kos-

kettaminen sekä asiakkaan aktivointi. Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamuksellinen suhde, jossa asiakkaat arvostavat vastavuoroisuutta ja työntekijän vaihtoehtoisuutta. Asiakkaille oli tärkeää, että työntekijä pystyy luomaan tunnelman, joka on miellyttävä ja kiireetön. Myös työntekijöille oli tärkeää ottaa huomioon asiakkaan yksilöllisyys sekä tuntee asiakkaan tavat. Keskustelun merkitys nähtiin tärkeänä, mutta olennaisempaa kuitenkin se, että käynnin perustehtävä tulee suoritettua. Työntekijöiden mukaan heidän henkilökohtainen suhteensa kunkin asiakkaan kanssa määrittelee vuorovaikutuksen vastavuoroisuuden. Asiakkaan aktivointi nähtiin tärkeänä, mutta sen toteutus yksityisessä kotipalvelussa koettiin haasteellisena. Myös esimiehet totesivat, että aktivoinnissa on otettava huomioon asiakkaan yksilöllisyys. Esimiehet nostivat esiin sen, että heille haasteellista on löytää tietyille asiakkaalle sellainen työntekijä, joka osaa yksilöllisesti kohdata asiakkaan ja hänen tarpeensa. Suosituksena voidaan nähdä se, että edelleen työn keskiössä olisi asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja huomiointi. Keskustelu voidaan nähdä kuuluvaksi asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen ja huomiointiin, joten sen merkitystä ei pidä vähätellä: keskustelu tukee ikäihmisen psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Koska ikäihmiset haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään ja myös yhteiskunnalliset tavoitteet puhuvat sen puolesta, tulisi asiakkaiden omia voimavaroja tukea mahdollisimman aktiivisesti ajoittain kiireisestä työstä huolimatta.

Asiakkaat kokivat työntekijän käynnin välttämättömänä, jotta he selviytyisivät arjestaan omassa kodissa. Käynnin kerrottiin tuottavan kokonaisvaltaista hyvää oloa sekä tuovan turvallisuuden tunteen. Työntekijät kokivat merkittävänä asiakkaiden kuvauksen työn kokonaisvaltaisesta vaikutuksesta. Suosituksena voidaan esittää, että jatkossakin asiakkaan huomioiminen kokonaisvaltaisesti hollistisen ihmiskäsityksen mukaisesti on tärkeä elementti kotipalvelutyössä.

Tärkeäksi kehittämiskohteeksi asiakaslähtöisyyden kannalta työntekijät ja esimiehet nostivat tiedonkulun parantamisen sekä asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Tiedonkulku työntekijöiden välillä edesauttaa asiakkaan yksilöllistä kohtaamista sekä helpottaa työntekijän työtä. Mahdollisuuksia tiedon vaihtamiseen on tällä hetkellä suhteellisen vähän. Esimiehet pohtivat vaihtoehtoja tiedonkulun parantamiseen: ehdotuksena nähtiin, että jokaiselle asiakkaalle olisi

oma vihko, johon työntekijöillä olisi mahdollisuus kirjata asiakkaasta oleelliset tiedot. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen nähtiin koskevan kotipalveluasiakkaiden lisäksi myös siivousasiakkaita: tärkeää on huomioida myös siivousasiakkaan kokonaistilanne. Merkittävänä työntekijät kokivat sen, että heidän on mahdollista joustaa työtehtävien suhteen asiakkaan tilanteen mukaan. Esimiehet korostivat, että mikäli työtehtävistä poiketaan, tulisi tästä tieto välittää kotipalvelutoimistolle. Suosituksena tiedonkulun toimivuuteen on pohtia sen mahdollisuuksia edelleen niin, että se palvelee sekä asiakasta että työntekijää mahdollisimman tehokkaasti. Nykyään monessa paikassa käytössä olevan sähköisen kirjaamisen mahdollisuutta kannattaa lisäksi harkita. Lisäksi joustaminen työtehtävien sisällössä tulisi nähdä tärkeänä kilpailuvalttina asiakaslähtöisessä ja yksilöllisessä kohtaamisessa kotipalvelutyön markkinoilla.

Työntekijöiden ryhmäkeskustelun jälkeen jäimme pohtimaan työntekijöiden suhtautumista asiakkailta saatuun palautteeseen: työntekijät olivat odottaneet enemmän rakentavaa palautetta ja kehittämideoita. Asiakkaiden palaute oli kuitenkin pääosin positiivista. Työntekijöiden ryhmäkeskustelun jälkeen nostimme yhdeksi teemaksi palautteen antamisen ja saamisen esimiesten kanssa käsiteltäväksi. Esimiehet nostivat palautteen antamisen yhdeksi kehittämiskohteekseen. Suosituksena voidaan nähdä se, että henkilökohtaisen palautteen antamiseen on kiinnitettävä huomiota. Palautteen antamisella kannustetaan työntekijää sekä tuetaan ja vahvistetaan hänen ammatillista identiteettiään.

Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että Punaisen Ristin Tampereen osaston kotipalvelun asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tärkeää on, että toimintaa kehitetään edelleen asiakaslähtöisemmäksi erityisesti niin, että asiakkaat otetaan jatkossakin mukaan työn kehittämiseen. Kiireisestä työstä huolimatta asiakkaan aito ja kokonaisvaltainen kohtaaminen tulee säilyttää työn tärkeimpänä arvona. On oletettavissa, että tulevaisuudessa suurten ikäluokkien ikääntyessä laadukasta palvelua tullaan arvostamaan yhä enemmän ja siitä ollaan myös valmiita maksamaan. Yksityisen kotipalvelun rooli tulee todennäköisesti kasvamaan tulevaisuudessa, joten palvelun laatuun tulee panostaa ja se tulee nähdä merkittävänä kilpailukeinona. Yleistä keskustelua on viime aikoina käyty palvelujen hajanaisuudesta ja pirstoutuneisuudesta eri toimijoille. Asiakkaan etu puhuu kuitenkin sen puolesta, että hän saisi kaikki tarvitsemansa

palvelut samalta palveluntuottajalta, jolla on käsitys asiakkaan kokonaistilanteesta. Kokonaisvaltainen palvelupaketti tulee räätälöidä dialogisesti asiakkaan kanssa yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Kuten asiakkaiden haastatteluista on käynyt ilmi, Punainen Risti nähdään luotettavana ja arvostettuna järjestönä, jonka maine hyväntekijänä on merkittävä tulevaisuudessakin.

Johdannossa olemme tuoneet esiin Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2008) määrittelemät arvot ja eettiset periaatteet. Mielestämme asiakkaiden haastatteluissa on tullut ilmi samoja teemoja: asiakkaat arvostavat osallisuuden mahdollisuuttaan, yksilöllisten tapojen ja toiveiden kunnioittamista sekä palvelun tuomaa turvaa. Asiakaslähtöisen palvelun avulla turvataan arvokas ikääntyminen. Olemme erittäin tyytyväisiä siihen, että opinnäytetyö on toteutettu asiakkaiden lähtökohdista, mikä on myös laatusuosituksessa määritelty tavoite.

7 POHDINTA JA LOPPUSANAT

Ennen opinnäytetyön aloittamista meillä molemmilla on ollut paljon osaamista ikäihmisten kanssa tehtävästä työstä. Opinnäytetyöprosessin aikana meille on ollut merkittävää huomata, että todellisuudessa osaamista on ollut vielä ajateltua enemmän – saimme oman teoria- ja kokemustietomme laajasti käyttöön opinnäytetyössämme. Luonnollisesti opinnäytetyötä tehdessä tietoa on karttunut vielä lisää, sillä meille oli tärkeää syventyä aiheeseen perusteellisesti. Opinnäytetyöprosessi on ollut meille molemmille hyvin antoisa ja miellyttävä oppimiskokemus. Vastoin yleistä näkemystä opinnäytetyön tekemisen hankaluudesta, ainoat haasteet ovat koskeneet sisällön järjestämistä sekä lähdemateriaalin rajaamista. Opinnäytetyön tekemiseen on kulunut huomattavasti enemmän aikaa kuin opintopistemäärä vaatisi, mutta meitä se ei ole häirinnyt. Jo alusta lähtien asetimme tavoitteemme opinnäytetyön suhteen korkealle ja koimme sen tekemisen äärimmäisen innostavana ja motivoivana. Uskomme, että tulevaisuudessa laadukkaasti toteutetusta opinnäytetyöstä on hyötyä. Varasimme opinnäytetyön tekemiseen runsaasti aikaa, jonka puitteissa olemme työskennelleet hyvin intensiivisesti. Opinnäytetyöprosessia on erityisesti rikastuttanut lukuisat käymämme keskustelut, jotka ovat tuoneet huomattavaa syvyyttä opinnäytetyöhömmе. Sen vuoksi näemmekin, että opinnäytetyön tekeminen parityönä on sosiaalialalla nähtävä edelleen hyvänä vaihtoehtona, koska siinä yhdistyy molempien erityisosaaminen vielä laajemmaksi kokonaisuudeksi. Lisäksi aiheeseen on mahdollista perehtyä vielä tarkemmin.

Olemme tyytyväisiä asiakaslähtöisesti toteutettuun opinnäytetyöhömmе. Haastateltavien määrä on ollut sopiva opinnäytetyömme laajuuteen nähden. Teema-haastattelun keinoin meidän on ollut mahdollista laajasti kuulla asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia palvelusta. Kirjallisuudessa on esitetty, että erityisesti ikäihmisille kritiikin antaminen saattaa olla vaikeaa, sillä usein he ovat kiitollisia saamastaan palvelusta ja arvostelu nähdään sopimattomana. Tätä asiaa olemme käsitelleet tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta käsittelevässä kappaleessa. Luonnollisesti sekä asiakkaiden, työntekijöiden että esimiesten haastatteluista saatua aineistoa läpikäydessä huomasimme, että olisimme voineet tarkentaa ja rajata joitakin kysymyksiä. Koemme, että BIKVA-malli on ollut erittäin

hyvä valinta asiakaslähtöiseen tutkimukseen. Se on palvellut tarkoitustaan niin asiakkaiden osallistamisen, palautteen antamisen ja saamisen kuin työn kehittämisen kannalta. BIKVA-mallin neljännen vaiheen eli päättäjien haastattelun jätimme pois, koska jo kolmesta vaiheesta keräämästämme aineistosta saimme runsaasti materiaalia. Toisaalta myös tutkimukseen käytettävä aika oli rajallinen. Neljännen vaiheen olisi voinut toteuttaa haastattelemalla Punaisen Ristin Tampereen osaston hallitusta. Uskomme kuitenkin heidän tutustuvan tämän tutkimuksen tuloksiin.

Opinnäytetyötä kirjoittaessamme meille heräsi muutamia uusia tutkimusaiheita. BIKVA-mallia käyttäen voisi toteuttaa vielä laajemman tutkimuksen Punaisen Ristin kotipalvelulle ottaen mukaan myös BIKVA-mallin neljännen vaiheen sekä suuremman haastateltavan asiakasryhmän. Mielenkiintoista olisi tutkia ja vertailla eri yksityistä kotipalvelua tarjoavien tahojen palvelujen laatua ja asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi yksityistä kotipalvelua tarjoavien tahojen erilaisia kirjaamiskäytäntöjä sekä voimavaralähtöisen työmenetelmän käyttöä olisi kiinnostavaa tutkia.

Työmme tekemisen ovat mahdollistaneet haastattelemamme asiakkaat, joita haluamme suuresti kiittää. Lisäksi kiitämme yhteistyöstä Punaisen Ristin Tampereen osaston henkilökuntaa, erityisesti kotipalveluohjaaja Paula Korttesniemeä. Suurimman kiitoksen esitämme Sirpa Tietäväiselle opinnäytetyöprosessin aikana saadusta ohjauksesta, tuesta ja kannustuksesta, jolla on ollut meille erittäin suuri merkitys.

LÄHTEET

Andersson, S., Haverinen, R. & Malin, M. 2004. Vanhusten kotihoito kolmesta näkökulmasta. Vanhukset, työntekijät ja johto integroinnin ja asiakaskeskeisyyden arvioijina. Yhteiskuntapolitiikka 69: 5, 481-494.

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Enäkoski, R. & Routasalo, P. 1998. Kosketuksen voima. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Erikson, E. H. 1982. Lapsuus ja yhteiskunta. Suom. Huttunen, E. alkuperäinen teos 1962. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hakonen, S. 2008. Ikääntyvien voimavarat. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: WS Bookwell, 121-152.

Haverinen, R. 2008. Osallisuutta ja ihmisen kunnioitusta – ikääntyneiden palvelukokemuksia. Teoksessa Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: WS Bookwell, 219-242.

Heikkinen, R-L. 2008. Gerontologinen hoitotyö. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 449-457.

Heinola, R. & Luoma, M-L. 2007. Toimintakyky ja elämänlaatu. Teoksessa Heinola, R. (toim.) Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Stakes: Oppaita 70. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 36-51.

Helminen, P. & Karisto, A. 2005. Vanhustyö muuttuvassa hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) Laatu vanhustyöhön. Tampere: Tammer-Paino Oy, 9-18.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Holma, T., Heimonen, S. & Voutilainen, P. 2004. Kuntouttava työote. Teoksessa Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes: Oppaita 49. Helsinki 2002. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 43-48.

Hyttinen, H. 2009. Ikäihminen hoitotyön asiakkaana. Teoksessa Voutilainen, P. & Tiikkainen P. Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy, 41-56.

Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: WS Bookwell Oy, 195-217.

Jyrkämä, J. 2008. Vanheneva yksilö, toimijuus ja toimintatilanteet. Teoksessa Heikkinen, E. & Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 273-278.

Kananoja, A. 2007. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 98-117.

Kansanterveyslaki 28.1.1972/66.

Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Juva: PS-kustannus, 70-85.

Koivumäki, S. 2000. Lähimmäisyyden lähteillä. Tampereen osasto 1950–2000. Tampere: Klingendahl Paino Oy.

Kortesniemi, P. Kotipalveluohjaaja. 2010. Haastattelu 26.1.2010. Haastattelijat Nummela, L. & Mäenpää, H-R.

Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koskinen, S. 2004. Ikääntyneiden voimavarat. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 24-90.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. FinSoc Arviointiraportteja, Hyvät käytännöt 1/2004. Helsinki: Stakes.

Kuronen, T. 2007. Vanhusten kotisiivous – hoivaa vai palvelua? Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: WS Bookwell Oy, 121-138.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.

Lappalainen, T. & Turpeinen, A. (toim.) 1998. Auttamistyö kotona. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvoori, J. & Tiittula, L. (toim.) Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 125-144.

Lyyra, T-M. 2007. Terveys ja toimintakyky. Teoksessa Lyyra, T-M., Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. (toim.) Vanheneminen ja terveys. Tampere: Tammer-Paino Oy, 15-28.

Marin, M. 2003. Sosiaaliset verkostot. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Juva: WS Bookwell Oy, 72-93.

Mattila K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisöissä. Juva: WS Bookwell Oy.

Mattila, T. 2000. Johdanto. Teoksessa Koivumäki, S. Lähimmäisyyden lähteillä. Tampereen osasto 1950–2000. Tampere: Klingendahl Paino Oy, 11.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy

Notko, T. 2007. Asiakaslähtöisyys iäkkäiden mielenterveyskuntoutujien tukemisessa. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: WS Bookwell Oy, 235-252.

Näslingh-Ylispangar, A. 2005. Vanhuksen olemassaolon kokemuksen vahvistaminen yhteisössä. Teoksessa Noppari, E. & Koistinen, P. (toim.) Laatu vanhustyöhön. Tampere: Tammer-Paino Oy, 147-160.

Palomäki, S-L & Toikko, T. 2007. Tekemisen ja kohtaamisen ristiriita vanhustyössä. Teoksessa Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: WS Bookwell Oy, 271-287.

Punainen Risti. 2010. Tampereen osasto. Esite.

Punainen Risti. 2010. Suomen Punainen Risti. Luettu 13.9.2010.
http://www.redcross.fi/punainenristi/suomenpunainenristi/fi_FI/

Rauhala, L. 1983. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Jyväskylä: K.J. Gummerus Oy.

Ronkainen, R., Ahonen, S., Backman, K. & Paasivaara, L. 2004. Kotipalvelu kotihoidon kivijalkana. Teoksessa Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes: Oppaita 49. Helsinki 2002. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 100-105.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.

Salmela, S. & Matilainen, I. 2007. Neuvontakeskustelu. Teoksessa Lyyra, T-M., Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. (toim.) Vanheneminen ja terveys. Tampere: Tammer-Paino Oy, 217-232.

Sinisalo, U. 1977. Suomen Punaisen Ristin Tampereen osaston vaiheita 1914-1976. Tampere: Satapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2008:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Tedre, S. 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Tedre, S. 2003. Hoiva ja vanhuus. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Juva: WS Bookwell Oy, 57-71.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2009. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Virallinen Tilasto, Sosiaaliturva. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 29.9.2010.
www.thl.fi/yksityinenpalvelutuotanto

Tietäväinen, S. 2003. Yksilöllisyys ja sosiaalinen vanhustyössä – vaihtoehtoja medikalisaatiolle? Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimukset ja selvitykset. Nro 6. Tampere.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Luettu 18.10.2010. <http://www.tenk.fi/HTK/htkfi.pdf>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Luettu 18.10.2010.
<http://www.tenk.fi/ennakoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf>

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Ruusu- vuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 223-241.

Voutilainen, P., Vaarama, M. & Peiponen, A. 2004. Asiakaslähtöisyys. Teoksessa Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes: Oppaita 49. Helsinki 2002. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 38-42.

Asiakkaan nimi

Hyvä SPR:n kotipalvelun asiakas,

olemme sosiaalian opiskelijoita Tampereen ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyömme SPR:n kotipalvelulle.

Työn tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia kotipalvelukäynneistä.

Olemme kiinnostuneita haastattelemaan Teitä sekä kuulemaan kokemuksianne ja ajatuksianne kotipalvelun käynneistä.

Tulemme haastattelemaan Teitä kotiin, Teille sopivana ajankohtana viikkojen 29 ja 30 aikana. Haastattelu ei vaadi Teiltä valmistautumista etukäteen.

Käsitlemme vastaukset ehdottoman luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyytenne paljastu missään vaiheessa. Haastattelija kertoo lisää haastattelun kulusta haastatteluaikaa sopiessa.

Olen halukas osallistumaan haastatteluun ja yhteystietoni (puhelinnumero) saa luovuttaa haastattelijalle

kyllä _____ ei _____

puhelinnumero _____

Kesäisin terveisin,

Hanna-Reetta Mäenpää

Laura Nummela

TUTKIMUSLUPA

Teemme opinnäytetyötä SPR:n Tampereen osaston kotipalvelulle. Työn tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia kotipalvelukäynneistä. Materiaalia keräämme haastatteleamalla asiakkaita, jotka käyttävät SPR:n Tampereen osaston kotipalveluita.

Haastattelussa käsitellyt tiedot ovat luottamuksellisia, eikä henkilöllisyyttänne voida tunnistaa lopullisesta työstä.

Kiitos yhteistyöstänne!

Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomi (amk) -
opiskelijat:

Hanna-Reetta Mäenpää

Laura Nummela

Annan luvan käyttää haastattelumateriaalia opinnäytetyössä.

Tampereella __.__.2010

Haastateltavan allekirjoitus

Nimen selvennys

KYSYMYSRUNKO

- Millaista apua saatte Spr:n kotipalvelusta ja kuinka usein? Kuinka kauan olette käyttäneet Spr:n palveluita?
- Millaiset odotukset Teillä on ollut kohtaamisesta Spr:n työntekijän kanssa?
- Miten odotuksenne, toiveenne ja tarpeenne ovat toteutuneet?
- Miten koette sen, että työntekijä tekemänsä työn ohessa juttelee kanssanne?
- Mitä 'sosiaalinen' mielestänne merkitsee kotipalvelutyössä, ja miten se näkyy työntekijän työssä?
- Millaisena näette kosketuksen merkityksen?
- Saatteko omasta mielestänne yksilöllistä palvelua? Jos saatte, niin kuinka tärkeänä sitä pidätte?
- Mitä työntekijät voisivat tehdä vielä paremmin, jotta Teidät huomioitaisiin yksilöllisesti?
- Millainen on onnistunut kotipalvelukäynti? Mitkä asiat siihen vaikuttavat?
- Millainen on epäonnistunut kotipalvelukäynti? Mitkä asiat siihen vaikuttavat?
- Käykö luonanne miestyöntekijöitä? Koetteko, että kohtaaminen eroaa naistryöntekijöihin nähden?
- Kuinka haluatte tulla huomioiduksi omassa elämässänne/ympäristössänne? Koetteko, että Teidän ja työntekijän välille on syntynyt luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa teille tärkeiden asioiden jakamisen työntekijän kanssa?
- Koetteko, että työntekijä aktivoi Teitä toimimaan omat voimavaranne huomioiden?
- Yhteenveto: Mikä merkitys työntekijän käynnillä on Teidän luonanne? Mitä pidätte kaikkein tärkeimpinä asioina?

Hyvä SPR:n kotipalvelun työntekijä

Tervetuloa ryhmäkeskusteluun SPR:n toimiston kokoushuoneeseen maanantaina 30.08.2010 klo 15.00 alkaen. Keskusteluun on varattu aikaa noin 1,5 tuntia.

Olemme Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) -opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötämme SPR:n kotipalveluun BIKVA-mallin mukaisesti. Tähän mennessä olemme haastatelleet kotipalvelun asiakkaita; kuulleet heidän kokemuksiinsa ja ajatuksiinsa kotipalvelukäynneistä. Tulemme kertomaan teille asiakkailta saadusta palautteesta, ja tarkoituksenamme on puolestaan nyt kuulla Teidän ajatuksianne palautteen pohjalta. Tämän jälkeen kokoamme yhteen sekä asiakkailta että Teiltä saadun palautteen, ja viemme sen eteenpäin esimiestasolle. Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua marras- joulukuussa 2010.

Lämpimästi tervetuloa!
Sosionomi (AMK) -opiskelijat
Hanna-Reetta Mäenpää ja Laura Nummela



TUTKIMUSLUPA

Teemme opinnäytetyötä SPR:n Tampereen osaston kotipalvelulle. Työssämme haastattelemmme asiakkaita, työntekijöitä sekä kotipalvelun esimiestä ja toiminnanjohtajaa BIKVA- mallin mukaisesti. BIKVA- mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin; heiltä saatu palaute viedään eteenpäin työntekijöille, ja asiakkailta ja työntekijöiltä saatu palaute viedään edelleen esimiestasolle.

Haastattelussa käsitellyt tiedot ovat luottamuksellisia, eikä henkilöllisyyttä voi tunnistaa lopullisesta työstä.

Kiitos yhteistyöstänne!

Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomi (amk) -
opiskelijat:

Hanna-Reetta Mäenpää

Laura Nummela

Annan luvan käyttää haastattelumateriaalia opinnäytetyössä.

Tampereella __.__.2010

Haastateltavan allekirjoitus

Nimen selvitys

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA KOTIPALVELUSTA

Hanna-Reetta Mäenpää
Laura Nummela

OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

- AIHEEN VALINTA
- TYÖN SUUNNITTELU ALOITETTU
TAMMIKUUSSA, TYÖ VALMISTUU
MARRASKUUSSA
- TARKOITUS SAADA ASIAKKAIDEN ÄÄNI
KUULUVIIN → TYÖN KEHITTÄMINEN
- BIKVA- MALLI
 - HAASTATTELUT SEITSEMÄLLE ASIAKKAALLE
(siivous- ja kotipalveluasiakkaita)
 - RYHMÄKESKUSTELU TYÖNTEKIJÖILLE
 - KESKUSTELU ESIMIEHILLE

MILLAISIA ODOTUKSIA ASIAKKAILLA ON OLLUT
SPR:N KOTIPALVELUSTA JA
KOTIPALVELUTYÖNTEKIJÖIDEN
KOHTAAMISESTA?

- TYYTYVÄISYYS PALVELUIHIN, ODOTUKSET JA TOIVEET TÄYTTYNEET
- TOIVE SIITÄ, ETTÄ KÄVISI SAMA TYÖNTEKIJÄ
 - TYÖNTEKIJÄ TIETÄÄ, MITEN TOIMITAAN
 - TYÖNTEKIJÄ YLIPÄÄTÄÄN TUTTU
- LUOTTAMUS SIIHEN, ETTÄ TYÖ TULEE TEHTYÄ TYÖNTEKIJÄSTÄ RIIPPUMATTA
- TOIVE SIITÄ, ETTÄ KÄYNTIAIKA OLISI SAMA
 - VÄLILLÄ EI TIETOA, MILLOIN TYÖNTEKIJÄ TULEE
 - ODOTTAMINEN TURHAUTTAVAA
 - AIKAA OMILLE MENOILLE JA HARRASTUKSILLE

MILLAISIA ODOTUKSIA ASIAKKAILLA ON OLLUT
SPR:N KOTIPALVELUSTA JA
KOTIPALVELUTYÖNTEKIJÖIDEN KOHTAAMISESTA?

- HINTA KORKEA, HUOMIOITU KUITENKIN KOTITALOUSVÄHENNYS
- TYÖKOKEMUS NÄKYVÄ TYÖOTTEESSA - YMMÄRRYS SIITÄ, ETTÄ TYÖ OPETTAA
- KOKEMUS SIITÄ, ETTÄ ASIAKKAIDEN TOIVEITA AJASTA JA PALVELUISTA SEKÄ JOUSTETAAN NIIDEN MUKAISESTI
- TYÖNTEKIJÄT KOHTELIAITA JA MUKAVIA

TYÖNTEKIJÖILTÄ SAATUA PALAUTETTA

- JOKAISELLA KÄYNNILLÄ KAIKKI EM. EI VOI TOTEUTUA, JOS KUITENKIN PÄÄPIIRTEITTÄIN ONNISTUU, NIIN VASTATAAN SIIHEN, MITÄ ON TILATTU
- USEIN TYÖ TUNTUU KIIREISELTÄ, EIKÄ PYSTYTÄ JOUSTAMAAN AJASSA ASIAKKAAN TOIVEIDEN MUKAAN
 - TYÖN SISÄLLÖSSÄ JOUSTAMINEN MERKITTÄVÄÄ ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KANNALTA
- TYÖKOKEMUS TOISSIJAINEN TEKIJÄ SIINÄ VAIHEESSA, KUN TYÖNTEKIJÄ MENEÄ ASIAKKAALLE, JOLLA EI OLE ENNEN KÄYNYT
 - HINTA ASIAKKAALLE SAMA, KÄVI KUKA TAHANSA TYÖNTEKIJÖISTÄ
- JOKAINEN TYÖNTEKIJÄ TEKEE TYÖT OMALLA TAVALLAAN JA OMALLA TYÖTAHDILLAAN
- PITÄISIKÖ ASIAKKAAN LUONA KÄYDÄ SAMA TYÖNTEKIJÄ?
 - MAKSAVALLA ASIAKKAALLA TULISI OLLA OIKEUS ESITTÄÄ TOIVE SIITÄ, KUKA TYÖNTEKIJÄ HÄNEN LUONAAN KÄY

ESIMIESTEN AJATUKSIA ASIAKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN PALAUTTEESTA

- AIKATAULUSSA PYSYMINEN TÄRKEÄÄ, ETTEI SEURAAVA ASIAKAS JOUDU ODOTTAMAAN
- ASIAKKAIDEN KÄSITYS TÄSMÄLLISYYDESTÄ ON YKSILÖLLINEN
- ASIAKKAILTA SAATU PALAUTE PUHUU SEN PUOLESTA, ETTÄ ASIAKKAAT TOIVOVAT YHTÄ VAKITUISTA TYÖNTEKIJÄÄ
 - HAASTEELLISTA TOTEUTTAA ESIM. VUOROTYÖN VUOKSI
- LUOTTAMUS KOTIPALVELUTYÖNTEKIJÖIHIN SYNTYY ENSIMMÄISEN KOHTAAMISEN KAUTTA – ASIAKKAAN HELPPO HYVÄKSYÄ MUUTKIN TYÖNTEKIJÄT
- JOKAISEN TYÖNTEKIJÄN TULISI OLLA TOIVOTTU

MITEN ASIAKKAAT KUVAAVAT YKSILÖLLISTÄ KOHTAAMISTA TYÖNTEKIJÄN KANSSA?

- TYÖNTEKIJÄN TAITO LUODA KÄYNTI ASIAKKAALLE MIELLYTTÄVÄKSI JA VÄLITTÖMÄKSI
- KEMIOIDEN KOHTAAMINEN OLENNAINEN
- LUOTTAMUKSELLISEN SUHTEEN SYNTYMINEN
 - VASTAVUOROISUUS, MYÖS TYÖNTEKIJÄ ANTAA ITSESTÄÄN
- VOI KESKUSTELLA LUOTTAMUKSELLISESTI - VAITIOLOVELVOLLISUUS
- NÄKEMYKSIÄ SIITÄ, ETTÄ JUTUSTELU KUULUU TYÖAIKAAN HERÄTTI ASIAKKAISSA VAIHTELEVIA MIELIPITEITÄ
- OTTAA HUOMIOON ASIAKKAAN OMAT TOIVEET JA TAVAT
 - ESIM. TOIVE MIES-/NAISTYÖNTEKIJÄSTÄ
- KOSKETTAMINEN (ESIM. HALAAMINEN) ASIAKKAAN EHDON
- ASIAKKAILLE AKTIVOINTI SUHTEELLISEN VIERASTA
- YHDESSÄ TEKEMISEN TÄRKEYS

TYÖNTEKIJÖILTÄ SAATUA PALAUTETTA

- ASIAKKAAN YKSILÖLLISYYS OTETTAVA HUOMIOON SEKÄ TUNNETTAVA ASIAKKAAN TAVAT
- ASIAKKAALLE EI OLEELLISTA KERTOAA KIIREESTÄ
- RAJAN VETÄMINEN SIIHEN, MITÄ TYÖNTEKIJÄ HALUAA ITSESTÄÄN KERTOAA, ON VAIKEAA JA JOKAISEN ASIAKKAAN KOHDALLA ERILAISTA
 - HYVÄ TIETÄÄ, ETTÄ ITSESTÄÄN SAA KERTOAA, SILLÄ SE LISÄÄ LUOTTAMUSTA
- RISTIRIITAISET AJATUKSET SIITÄ, ETTÄ PITÄISI SEKÄ JUTELLA ETTÄ SAADA TYÖ TEHDYKSI
- RISTIRIITAISET AJATUKSET ASIAKKAAN AKTIVOIMISESTA, SILLÄ ASIAKAS MAKSAA PALVELUSTA – TOISAALTA YMMÄRRYS AKTIVOINNIN TÄRKEYDESTÄ
- ASIAKAS SAATTAA ITSE AKTIVOITUA TYÖNTEKIJÄN ”ESIMERKISTÄ”
- MIKÄLI ASIAKAS AKTIVOITUU ESIM. SIIVOAMAAN, TYÖNTEKIJÄN POSITIIVINEN PALAUTE JA KANNUSTUS ON TÄRKEÄÄ ASIAKKAALLE

ESIMIESTEN AJATUKSIA ASIAKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN PALAUTTEESTA

- ESIMIEHET SAAVAT AJOITTAIN PALAUTETTA TYÖNTEKIJÖISTÄ JA HEIDÄN TAVASTAAN TEHDÄ TYÖTÄ
- HAASTEELLISTA LÖYTÄÄ TIETYLLE ASIAKKAALLE SELLAISEN TYÖNTEKIJÄ, JOKA OSAA YKSILÖLLISESTI KOHDATA ASIAKKAAN JA HÄNEN TARPEENSA
- TYÖNTEKIJÖIDEN OLTAVA TARKKOJA SIITÄ, MITÄ ITSESTÄÄN KERTOavat
- ASIAKKAAN AKTIVOINNINNA HUOMIOITAVA YKSILÖLLISYYS

MIKÄ MERKITYS ASIAKKAALLE ON TYÖNTEKIJÄN KÄYNNILLÄ?

- TÄRKEINTÄ ON KOKONAISUUS, EI TULISI TOIMEEN ILMAN KÄYNTJÄ
- AVUN SAANTI ON TÄRKEÄÄ JA VÄLTTÄMÄTÖNTÄ
- KÄYNNIN PERUSTEHTÄVÄ TULEE HOIDETTUA
- TÄRKEÄÄ ON MYÖS SAADA KESKUSTELUSEURAA
- TYÖNTEKIJÄN TUELLA ASIAKKAAN MAHDOLLISTA EDELLEEN OLLA AKTIIVINEN JA HOITAA OMIA ASIOITAA
- TURVALLISUUDEN TUNNE
- KOKONAISVALTAINEN HYVÄ OLO

TYÖNTEKIJÖILTÄ SAATUA PALAUTETTA

- ASIAKKAIDEN KUVAUS TYÖNTEKIJÄN KÄYNNIN MERKITYKSESTÄ KOKONAISVALTAISEN HYVÄN OLOIN TUOTTAJANA KOETTIIN MERKITTÄVÄNÄ
 - EDELLEEN POHDINTAA SIITÄ, MITKÄ TEKIJÄT TÄHÄN VAIKUTTAVAT, ESIM. TUTTU TYÖNTEKIJÄ TUO TURVALLISUUDEN TUNTEEN ASIAKKAALLE
- TYÖNTEKIJÄT AIDOSTI YLLÄTTYNEITÄ JA OTETTUJA SAADUSTA POSITIIVISESTA PALAUTTEESTA
 - MILLAINEN PALAUTTEENANTOKULTTURI TYÖYHTEISÖSSÄ ON?

ESIMIESTEN AJATUKSIA ASIAKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN PALAUTTEESTA

- ASIAKKAILTA SAATU NEGATIIVINEN PALAUTE EI JOHDU VÄLTTÄMÄTTÄ TYÖNTEKIJÄSTÄ, HÄNEN TAVASTAAN TEHDÄ TYÖTÄ TAI TYÖN LAADUSTA
 - MOITTEET VOIVAT OLLA SEURAUSTA ESIM. ASIAKKAAN MUISTISAIRAUDESTA
 - ASIAKKAILLA EI VÄLTTÄMÄTTÄ MUITA SOSIAALISIA KONTAKTEJA, JOTEN ASIAKAS PURKAA TUNTEITSAAN TYÖNTEKIJÄÄN
- TYÖNTEKIJÄT OVAT SAANEET PALAUTETTA ESIM. OSASTON HALLITUKSELTA JA ESIMIEHILTÄ
- ASIAKKAILTA SAATU POSITIIVINEN PALAUTE VIEDÄÄN AINA ETEENPÄIN
 - RAKENTAVA PALAUTE KÄSITELLÄÄN HENKILÖKOHTAISESTI
- PARASTA PALAUTETTA TYÖNTEKIJÄ SAA, KUN ASIAKAS TOIVOO JUURI HÄNEN KÄYVÄN LUONAAN

TAVOITTEENA ASIAKASLÄHTÖINEN KOTIPALVELU – TYÖNTEKIJÖIDEN AJATUKSIA

- TIEDONKULUN PARANTAMINEN
 - TÄRKEÄÄ TIETÄÄ, MITÄ ASIAKKAILLE KUULUU
 - PÄÄSÄÄNTÖISESTI PALAVEREISSA PUHUTAAN KOTIHOITOASIAKKAISTA, TULISI HUOMIOIDA MYÖS SIIVOUSASIAKKAAT
- ASIAKKAAN YKSILÖLLINEN KOHTAAMINEN VAIKEAA ILMAN ETUKÄTEISTIETOA ASIAKKAASTA
- KAIKKIEN ASIAKKAIDEN KOKONAISVALTAINEN KOHTAAMINEN
- TYÖNTEKIJÄT PITÄVÄT TÄRKEÄNÄ TIETOUTTA SIITÄ, ETTÄ HEIDÄN ON MAHDOLLISTA TILANTEEN MUKAAN JOUSTAA TYÖSSÄÄN
- TYÖNTEKIJÄN ON LUNASTETTAVA ASIAKKAAN LUOTTAMUS JOKA KERTA, VAIKKA ASIAKAS OLISIKIN JO TUTTU

TAVOITTEENA ASIAKASLÄHTÖINEN KOTIPALVELU – ESIMIESTEN AJATUKSIA

- TIEDONKULKU ASIAKKAISTA TYÖNTEKIJÖIDEN VÄLILLÄ TÄRKEÄÄ
 - PALAVEREISSA TUOTAVA ESIIN OLENNAISIMMAT ASIAT
 - TYÖNTEKIJÖIDEN OMA AKTIIVISUUS
 - JOKAISELLE ASIAKKAALLE ESIM. OMA VIHKO, JOHON KIRJATAAN OLEELLISIMMAT TIEDOT?
- KOKONAISVALTAINEN KOHTAAMINEN JA JOUSTAMINEN TYÖTEHTÄVISSÄ TÄRKEÄÄ
- PALAUTTEEN ANTAMISEN KEHITTÄMINEN – POSITIIVISEN PALAUTTEEN AVULLA MAHDOLLISUUS KANNUSTAA JA TUKEA TYÖNTEKIJÄÄ